

หัวข้อ	ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ปรียากร
ชื่อนักศึกษา	นายกำธร เขมาภิรักษ์
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และ 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ในครั้งนี้นักศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรคือ ข้าราชการ และลูกจ้าง ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 56 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ t-test สถิติ F-test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่เทศกิจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 5-10 ปี มีสถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และเป็นข้าราชการประเภทลูกจ้าง

2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .293) เมื่อพิจารณารายชื่อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = .427)

2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .378)

3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .408)

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .432)

5. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .432) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของเจ้าหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ข้าราชการ

Title	The Effectiveness in Performance of Ladphrao Municipal Officers Bangkok Metropolitan Administration
Advisor	Assoc. Prof. Pakorn Priyakorn, Ph.D.
Name	Kamthon Kaemampiruk
Degree	Master of Public Administration
Academic year	2023

Abstract

This research had been conducted in order to the factors in Effectiveness of performance of Ladphrao Municipal Officers, Bangkok Metropolitan Administration, to compare individual factors and the factors of Effectiveness of performance, and including their problems. The survey research had been systematically conducted by distributing the questionnaires to the 56 officers, workers and labours. The collected data had been managed and analyzed and presented in descriptive statistics; frequency and percentages. (\bar{X}) and Standard Deviation: (S.D). and including assumption by t-test and F-test. The research results reveal that;

1. most of them are males, aged in 30-40 years, educated in undergraduated 5-10 year experienced, married, monthly earned in 15,000 – 20,000 baht and labours

2. in their opinions towards the Effectiveness factors in performance. most of them have been found in the highest levels ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .293), it can be detailed respectively;

1. the highest one ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = .427) in work itself
2. the highest one ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .378) in policy and management
3. the highest one ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .408) in relationship with peers
4. the highest one ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .432) in working condition
5. the highest one ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .432) in advancement

3. In conclusion, the comparision between individual factors states that, genders, ages, education, durations, marital status, monthly earnings, and classification of municipal officers and factors in effectiveness of performance no difference have been significantly found with .05. This result of research, therefore, denies in assumption.

Keywords: efficiency performance public servants

ความสำคัญของเรื่องทวิจัย

กรุงเทพมหานครมีบทบาทและความสำคัญทั้งในฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ ความเป็นรูปแบบพิเศษของกรุงเทพมหานคร ดังเห็นจากการมีพระราชบัญญัติเฉพาะองค์การ นั่นคือพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 นอกจากนี้รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครยังเป็นระบบชั้นเดียว หมายถึง กรุงเทพมหานครเป็นองค์การเดียวที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด ในขณะที่พื้นที่จังหวัดอื่น ๆ มีระบบการปกครองท้องถิ่นเป็นสองชั้น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดในระดับบน ส่วนเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับล่าง กรุงเทพมหานครได้รับการสถาปนาเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2325 และมีการเปลี่ยนแปลงจากชุมชนขนาดเล็กริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยามาเป็นมหานครที่ครอบคลุมพื้นที่ 1,568.74 ตารางกิโลเมตร พื้นที่กรุงเทพมหานครมีจำนวนประชากรสูงสุดเป็นอันดับ 1 จำนวน 5,494,932 คน (พ.ศ. 2565) และมีลักษณะเป็นเมืองเอกนคร หรือ เมืองโตเดี่ยว (Primate City) ซึ่งหมายถึง เมืองที่เป็นศูนย์กลางการพัฒนาจนทำให้มีการเติบโตเหนือเมืองอื่น ๆ คาดการณ์ว่ารวมประชากรแฝงของกรุงเทพมหานครมีประชากรราว 10 ล้านคน การขยายตัวอย่างรวดเร็วและความสำคัญของกรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครอยู่ตลอดเวลา จากเดิมการบริหารกรุงเทพมหานครอยู่ในความรับผิดชอบของกรมเวียง ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นกระทรวงเมืองและกระทรวงนครบาลตามลำดับ และต่อมามีการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพในสมัยรัชกาลที่ 5 ในช่วงหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง และเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ทำให้มีการจัดตั้งเทศบาลนครกรุงเทพขึ้น และได้พัฒนาเป็นเทศบาลนครหลวงกรุงเทพธนบุรี และสุดท้ายจัดตั้งเป็นกรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์], 2565)

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร มีดังนี้ (1) งานตรวจและบังคับการ มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจและบังคับการใน พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ และดูแลเรื่องการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองตามกฎหมาย และข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร (2) งานคดี มีหน้าที่รับผิดชอบในการสืบสวนสอบสวนดำเนินคดี และเปรียบเทียบปรับ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ที่อยู่ในอำนาจของกรุงเทพมหานคร (3) งานกิจการพิเศษ มีหน้าที่รับผิดชอบในงานนโยบาย โครงการดูแลความสงบเรียบร้อยของประชาชนและช่วยเหลือกิจกรรมของหน่วยงานอื่น เช่น เทศกิจมวลชนสัมพันธ์ (4) งานธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ การงบประมาณการเงินการบัญชี พัสดุ การดูแลทรัพย์สินยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสาร ดูแลรักษาของกลาง การรับและส่งเงินค่าปรับ การรับคำร้องเรียน การรวบรวมสถิติและรายงาน การบริหารงานบุคคล และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

การปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่เทศกิจคือแสวงหาข้อเท็จจริงในเรื่องที่ได้รับ การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต หรือประพฤติมิชอบ และรายงานผลการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวก ควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอย การสุขาภิบาลอาหารริมบาทวิถี การควบคุมการติดตั้ง ตากวาง แหวนสิ่งใด ๆ ในที่สาธารณะการควบคุม การทิ้งซากยานยนต์ในที่สาธารณะ การควบคุมการปิดป้ายและการใช้เครื่องขยายเสียงโดยไม่ได้รับอนุญาต การควบคุมการขูดขีด เขียน กะเทาะ พ่นสีบนกำแพง ถนน ต้นไม้ การปล่อย นำสัตว์จูงไปตามถนน การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยโดยทั่ว ๆ ไป การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือสั่งการ

การปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สังกัดฝ่ายเทศกิจ เกี่ยวข้องกับการบังคับการ ให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้การปฏิบัติ ราชการมีประสิทธิภาพให้เป็นประโยชน์แก่ ประชาชน จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจและปฏิบัติงานได้ถูกต้องตาม ขั้นตอนของกฎหมาย และกฎระเบียบ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ประชาชน ที่อาศัยในกรุงเทพมหานครหรือนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้ทราบกฎหมายของท้องถิ่นเป็นอย่างดี แต่ก็ยังมีผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย เช่น ผู้ประกอบการ ค้าที่ฝ่าฝืน ตั้งวางนอกจุดผ่อนผัน ซึ่งพวกเขา เหล่านี้ ต้องหลบหลีกไม่ให้เจ้าหน้าที่เทศกิจ จับกุม ไม่มีสิทธิ์เหมือนผู้ค้าในจุดผ่อนผัน และ ยังมีประชาชนอีกมากมายที่ยังไม่เข้าใจ บทบาทและอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ บางคนทราบกฎหมายแต่ก็ยังละเมิดและมีการ กระทำผิดอยู่ ซึ่งเจ้าหน้าที่เทศกิจได้จับกุมและ ตักเตือนให้ผู้กระทำผิดแก้ไขให้ถูกต้องตาม กฎหมาย

ดังนั้นด้วยภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ มากมายดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็น เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจ จึงทำให้สนใจที่จะศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขต ตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร” เพื่อศึกษาปัจจัย ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศกิจ สำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และนำผลการวิจัยไปใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาบริหารงานของผู้บริหาร และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดฝ่าย เทศกิจ สำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุดในองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อ ประชาชนและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศกิจ สำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วน บุคคลกับการส่งเสริมประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขต ตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขต ตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระยะเวลาใน การปฏิบัติราชการ 5. สถานภาพการสมรส 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 7. ประเภทของ เจ้าหน้าที่ที่ต่างกันมีการส่งเสริมประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขต ตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของ Simon (1994 อ้างถึงใน ทศนีย์ มานูเจริญ, 2558) มาประยุกต์ใช้ ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ลักษณะการปฏิบัติงาน 2. นโยบายและการ บริหารงาน 3. สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน 4. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และ 5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 56 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์-สิงหาคม 2566

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในพื้นที่เขต ตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งเสริม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคลกับการส่งเสริมประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

4. ทำให้ทราบแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานเขตลาดพร้าว หมายถึง หน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานครจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ด้วยความราบรื่น ประหยัดเวลา ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ทันตามกำหนดเวลา ทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ โดยงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน ดังนี้ 1. ลักษณะการปฏิบัติงาน 2. นโยบายและการบริหารงาน 3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และ 5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ได้เสนอผลการศึกษา เอกสาร หลักการและแนวคิด ตลอดจนงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องในประเด็น

สาระสำคัญต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ (2554) ได้กล่าว ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่าการทำงานให้เสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานอย่างรวดเร็ว และได้งานที่มีคุณภาพ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นน่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

ติน ประชญพฤทธิ (2555) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่าย ทางด้านวัสดุประสงค์และบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคงและความเร็วของการ บริหารให้มากขึ้น

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่าเป็นความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือของผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร การบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Outcome and Result) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม

เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

พระมหาคณาธิป จันทรังษา (2561) กล่าวว่า แรงจูงใจเปรียบเสมือนพลังพิเศษที่พร้อมจะปะทุออกมาเป็นพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงานที่สร้างประโยชน์แก่องค์กร หากแต่ต้องได้รับการเสริมแรงภายในพลังพิเศษนี้จึงจะแสดงออกมา แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและส่งผลกระทบต่อความเติบโต ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงขององค์กรเนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนที่ติดตัวมาก่อนที่จะได้รับการเสริมแรงจูงใจ ผู้บริหารจึงต้องจัดให้มีปัจจัยทั้งสองกลุ่ม เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้เหมาะสมเป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของบุคลากรให้หมดไปเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ มีความรักและผูกพันกับองค์กร ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างกระตือรือร้นในการช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เติบโตและเจริญก้าวหน้าไปอย่างมั่นคง โดยอาศัยองค์ประกอบของทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg เป็นแนวทางสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้ “แรงจูงใจ 2 ปัจจัย เป็นพลังนำสู่ความสำเร็จ” ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นและส่งผลสำเร็จต่อองค์กรทั้งในด้านคุณค่าและมูลค่าได้โดยง่าย

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮอิร์ซเบอร์กให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ส่วนปัจจัยค่าจูงใจเป็นตัวบำรุงรักษาจิตใจเพื่อให้มีความพอใจในการทำงาน มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งแรงจูงใจนี้เปรียบเสมือนพลังด้านบวกในการทำงาน ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ฝ่ายเทคนิค มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้

เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครการควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองการส่งเสริมการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานอಂಗกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดีและการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดีและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

หน้าที่และความรับผิดชอบภายในฝ่ายเทคนิคสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น

- พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน
- พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน
- พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน
- พ.ร.บ.ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.2508
- พ.ร.บ.ภาษีป้าย พ.ศ.2510
- พ.ร.บ.ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2475
- พ.ร.บ.การขุดดินและถมดิน พ.ศ.2543
- พ.ร.บ.คุ้มครองสุขภาพผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.2535
- พ.ร.บ.ควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ.2493
- พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.2535
- พ.ร.บ.ควบคุมการขอทาน พ.ศ.2484
- พ.ร.บ.สุสานและฌาปนสถาน พ.ศ.2528
- พ.ร.บ.สงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ.2535
- พ.ร.บ.สงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2546
- พ.ร.บ.สัตว์พาหนะ พ.ศ.2482
- พ.ร.บ.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550
- พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546
- พ.ร.บ.หอพัก พ.ศ.2558 เป็นต้น

โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
2. การส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
3. การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. งานนิติการทั่วไป
5. งานเกี่ยวกับคดี
6. การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี
7. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องเรียน
8. งานในหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

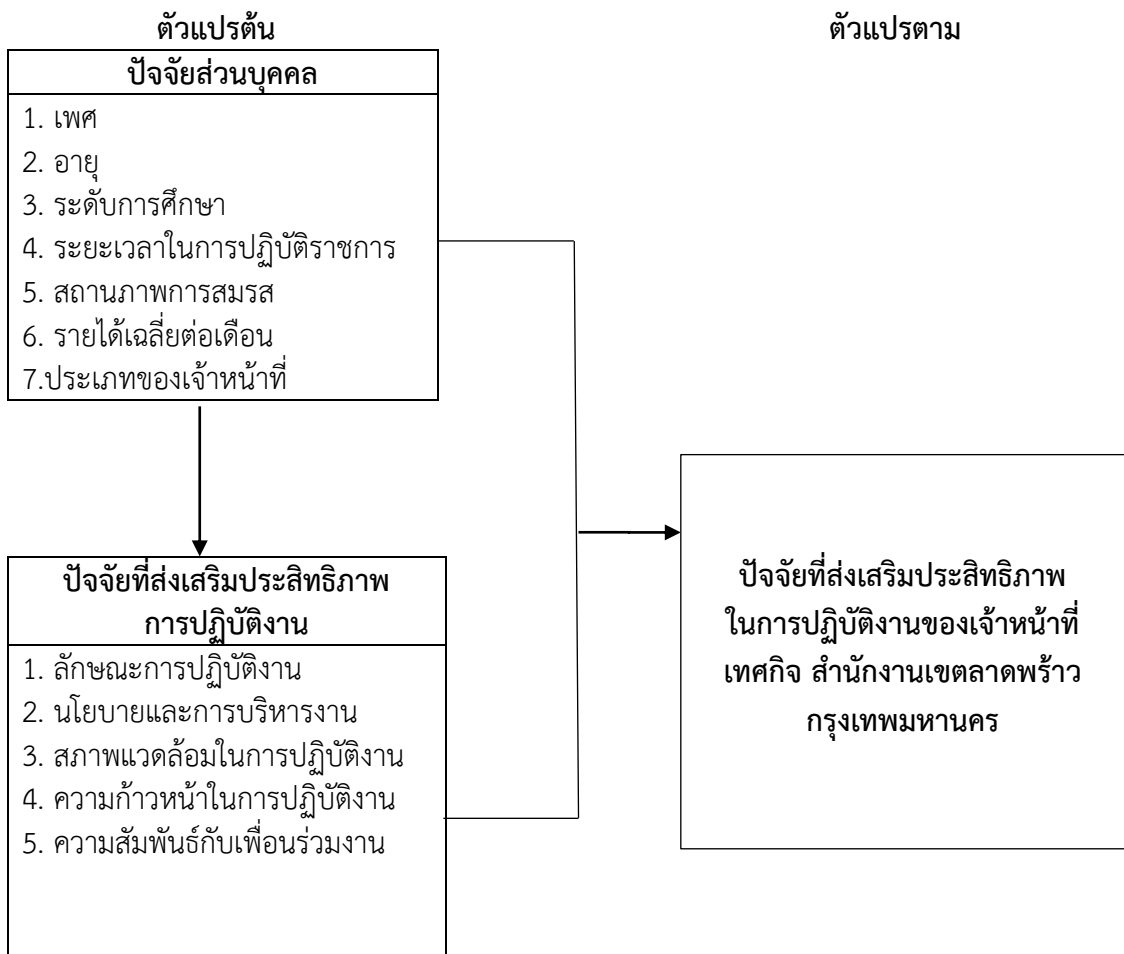
ธนภรณ์ พรหมฉาย (2565) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ และสุดท้ายพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบใน การทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

วิษณุ กิตติพงษ์วรการ (2563) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง”

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมการทำงานด้านสังคม ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จในงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยประชากร ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน พื้นที่ที่ทำงาน และสายงานที่ทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน 2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม ด้านจิตใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน 3. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของ Simon (1994 อ้างถึงใน ทศนีย์ มานูเจริญ, 2558) มาประยุกต์ใช้ใน 5ด้าน ได้แก่ 1. ลักษณะการปฏิบัติงาน 2. นโยบายและการบริหารงาน 3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และ 5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ และลูกจ้างที่ทำงานอยู่ในฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 56 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการ และลูกจ้างที่ทำงานอยู่ในฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 56 คนโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อทราบข้อมูลความคิดเห็นด้านปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสารต่างๆ รวมถึงการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับ

การศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบการศึกษาให้มีความน่าเชื่อถือและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 5. สถานภาพการสมรส 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 7. ประเภทของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ลักษณะการปฏิบัติงาน 2. นโยบายและการบริหารงาน 3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และ 5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยกำหนดเกณฑ์ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนนดังนี้

5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามต่อผู้อำนวยการเขตลาดพร้าว

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 56 ชุด พร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดนิยามของตัวแปรที่ทำการศึกษาในแต่ละข้อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. สร้างข้อคำถามให้มีเนื้อหาที่มีความครอบคลุมกับตัวแปรที่ศึกษา และนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อคำถาม การใช้ภาษา และปรับปรุงการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

วิธีจัดกระทำกับข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว ลงรหัสในกระดาษบันทึกรหัส (Coding Sheet)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบ ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่

- ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

2. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มโดยนำมาใช้ทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลตัวแปรเพศ และประเภทของเจ้าหน้าที่ (มี 2 กลุ่ม) โดยใช้สูตร Independent t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 และสถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ สถานภาพการสมรส และ รายได้

เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการทดสอบบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Sheffe)

3. ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนน

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย ไม่เห็นด้วย โดยใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยกำหนดเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านคำถามแล้วสำรวจดูว่า มีความคิดเห็นอย่างไรในข้อคำถามนั้น โดยคำถามแต่ละข้อมีมาตร (Scale) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ช่วงกว้างของคะแนนระหว่างชั้น

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} \quad (\text{ใช้แทนค่าในสมการ})$$

$$= 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น
ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด
4.21 – 5.00

เห็นด้วยมาก

3.41 – 4.20

เห็นด้วยปานกลาง

2.61 – 3.40

เห็นด้วยน้อย

1.81 – 2.60

ไม่เห็นด้วย

1.00 – 1.80

4. นำข้อมูลที่บันทึกลงในกระดาษบันทึกห้สมาบันที่กลงในแผ่นบันทึกข้อมูลเพื่อเตรียมประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

5. ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 5. สถานภาพการสมรส 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 7. ประเภทของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ลักษณะการปฏิบัติงาน 2. นโยบายและการบริหารงาน 3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และ 5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่

(Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่ สถิติ t-test สถิติ F-test

สรุปผล

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่เทศกิจส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 5-10 ปี มีสถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และเป็นข้าราชการประเภทลูกจ้าง

2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม พบว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .293) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = .427)

2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .378)

3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .408)

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .432)

5. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .432) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของเจ้าหน้าที่ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ

ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สงขลาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และ รายได้ ต่อเดือน แตกต่าง กันมี ระดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กรที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการ บริหาร และด้านความสามารถ และสุดท้าย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้าน ความรับผิดชอบใน การทำงาน และด้าน ความก้าวหน้าในอาชีพ

วิชญ์ กิตติพงษ์วรการ (2563) ศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมการ ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมการ ทำงานด้านสังคม ปัจจัยแรงจูงใจในการ ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้าน ความสำเร็จในงานและด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ประสิทธิภาพ การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตมีค่าเฉลี่ยสูง ที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยประชากร ได้แก่ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน พื้นที่ที่ทำงาน และสายงานที่ทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้าน

กายภาพ ด้านสังคม ด้านจิตใจมีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน 3. ปัจจัยแรงจูงใจใน การทำงานด้านความสำเร็จในงาน ด้านการ ได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน งานที่ ได้รับมอบหมายมีความสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนความพยายามในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ลุล่วง ให้ทันเวลาที่กำหนด ยังมีน้อยเนื่องจาก มีงานประจำที่ทำอยู่แต่หัวหน้างานสั่งงานมา ให้ทำอีกจากเดิมที่มีภารกิจเยอะอยู่แล้วจึงทำ ไม่ทัน

2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน แม่นว่ามีนโยบายที่ชัดเจน มีการวางแผนทาง ในการติดตามและประเมินผลในการ ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับเห็นด้วย มากที่สุด ส่วนการแบ่งงานและหน้าที่ความ รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมตรงตามตำแหน่ง หน้าที่นั้น เช่นงานกวาดชั้นใช้คนไม่ตรงกับงาน มอบหมายงานที่ไม่ถนัด ซึ่งอาจส่งผลต่อการ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในการ ทำงาน ควรมีการแบ่งงานและหน้าที่ความ รับผิดชอบให้เหมาะสมตรงตามตำแหน่งหน้าที่ ควรมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ เพื่อความเหมาะสมและผลสัมฤทธิ์ของงาน งานของฝ่ายเทศกิจมี 3 งาน 1. งานตรวจและ บังคับการ ทำหน้าที่ดูแลจัดระเบียบผู้ค้าบนที่ สาธารณะ 2. งานคดีและธุรการ ดูแลเรื่อง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่นพระราชบัญญัติ และ กฎหมายต่างๆ เอกสารงานจัดซื้อจัดจ้าง 3. งานกิจการพิเศษดูแลจราจร จัดระเบียบวินมอ เตอร์ไซค์รับจ้าง งานรับเสร็จ

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การนำเทคโนโลยี มาประยุกต์ ใช้ในการปฏิบัติงาน การสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี ต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ใน ระบบงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของสำนักงานเขตลาดพร้าว ไม่มีความทันสมัย เช่น รถยนต์สายตรวจเก่า ชำรุด ชุดกันฝน ต้องขอจากหน่วยงานภายนอก ควรเพิ่ม อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของสำนักงานเขตลาดพร้าว เพื่อเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อเจ้าหน้าที่

4. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ได้นำความคิดริเริ่ม นำไปสร้างผลงานใหม่ ๆ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด การมีโอกาสดำเนินงานขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นยังมีน้อย เนื่องจากกม.ไม่เปิดโอกาสให้เทศกิจเติบโตในสายงานเทศกิจ ไม่มีการเปิดให้สอบ เมื่อระบบว่างลงจะให้สายงานอื่น ย้ายมาทดแทน จึงทำให้ไม่เข้าใจในระบบงานมาก ควรพิจารณาในเรื่องรายได้ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหากไม่สามารถขอปรับเพิ่มในเรื่องของ อัตรา เงิน เดือน ของ ข้าราชการ ได้ ก็ควรเพิ่มสวัสดิการในด้านอื่นๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง เบี้ยขยัน สำหรับเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความขยันและ ตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งรายได้ที่เพียงพอจะ ช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นลดความกังวลในเรื่อง ค่าใช้จ่ายต่างๆ นอกจากนี้ยังหลีกเลี่ยงโอกาสที่เจ้าหน้าที่จะประพฤตินิยมชอบต่อหน้าที่การงานของตนเองได้อีกทางหนึ่งด้วยการควรมี การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการปรับ หรือโยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิม และ ควรมีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูล เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาบุคลากร ของหน่วยงาน

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หากเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานให้คำปรึกษาและให้กำลังใจเป็น

อย่างดีอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี ช่วยเหลือ และร่วมกันแก้ไขปัญหา นั้น ยังมี น้อย ควรจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ภายใน หน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากร ในหน่วยงาน ซึ่งความสัมพันธ์อันดีของ บุคลากรภายในหน่วยงานจะช่วยส่งเสริมให้ การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุตาม วัตถุประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้น จึงขอ เสนอแนะให้มีการวิจัยในครั้งต่อไปเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัย ปัจจัยในด้าน อื่นๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่มี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ประชากร อาจจะมีการสัมภาษณ์มา ประกอบ ซึ่งอาจจะทำให้ได้รับข้อมูลที่แท้จริง และหลากหลาย

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

ติน ปรัชญพฤทธิ. (2555). การบริหารการพัฒนา:ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และปัญหา.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมใจ ลักษณะ. (2554). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

บทนิพนธ์

ชนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พระมหาคณาธิป จันท์สง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักอริบาท 4 : กรณีศึกษา

บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์

ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ

แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร.[ออนไลน์], (2565). ประวัติความเป็นมาของสำนักงาน

เขตลาดพร้าว. เข้าถึงได้จาก : <https://webportal.bangkok.go.th/latphrao>. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2566.

สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร.[ออนไลน์], (2565). หน้าที่และความรับผิดชอบภายใน

ฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. เข้าถึงได้จาก : <https://webportal.bangkok.go.th/latphrao>. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2566.

สิริวดี ชูเชิด. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. [ออนไลน์]. (2556). เข้าถึงได้จาก :

<http://www.thailandindustry.com>. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2566.