

หัวข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ปรียากร
ชื่อนักศึกษา	นายสมประสงค์ ปิ่นแก้ว
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 156 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม สถิติเชิงพรรณนาหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งระดับชำนาญงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 16 ปีขึ้นไป
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .173 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้
 - 2.1 ด้านคุณภาพของงาน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .505
 - 2.2 ด้านความรวดเร็ว มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .329
 - 2.3 ด้านปริมาณงาน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .217
 - 2.4 ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .290
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีผู้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ควรมีโอกาสในการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ ควรมีหลักสูตรการอบรมต่าง ๆ

ที่ทันสมัย เป็นประโยชน์ในการรองรับการทำงาน สนับสนุนให้ข้าราชการมีการพัฒนาศักยภาพ เพิ่มเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การทำงานมีความถูกต้องสมบูรณ์มากกว่าที่มีอยู่ ด้านปริมาณงานปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นจนเกินกว่าอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่เดิมจะปฏิบัติงาน เช่น การเพิ่มโครงการใหม่ ๆ ตามนโยบายเข้ามาเพิ่มเติม ปริมาณมีเพิ่มมากขึ้นแต่อัตรากำลังข้าราชการไม่สามารถเพิ่มได้ ทำให้ข้าราชการมีภาระกิจงานที่มากและจะต้องปฏิบัติให้ทันตามกำหนดเวลา ด้านความรวดเร็ว ปริมาณงานที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานทำให้งานล่าช้า และด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการทำงาน เช่น เงิน วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค ข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา

Title	Performance Efficiency of Public Servants of Yannawa District, Bangkok Metropolitan Administration
Advisor	Assoc. Prof. Pakorn Priyakorn, Ph.D.
Name	Somprasong Pinkaew
Degree	Master of Public Administration
Academic year	2023

Abstract

The objective of this was to study the level of performance efficiency of public servants of Yannawa District, Bangkok Metropolitan Administration and to study problems and obstacles regarding the performance efficiency of public servants of Yannawa District, Bangkok Metropolitan Administration. The sample group used 156 public servants of Yannawa District, Bangkok Metropolitan Administration by collecting data using questionnaires. The research, descriptive statistics used to determine basic statistics such as frequency, percentage and Standard Deviation.

The research result found that

1. Public servants of Yannawa District, Bangkok Metropolitan Administration mostly were female, aged 51 years and marital status, bachelor's degree, professional position, average monthly income 15,001-25,000 baht and a period of service of 16 years or more.

2. Level of opinions regarding the performance efficiency of public servants of Yannawa District, Bangkok Metropolitan Administration, overall, with a high level of performance efficiency. The mean was 3.98 with .173 of Standard Deviation when considering each aspect by arranging from highest to lowest as follows:

2.1 Quality of work had the highest level of performance efficiency. The mean was 4.42 with .505 of standard deviation.

2.2 Quickness had a high level of performance efficiency. The mean was 3.94 with .329 of standard deviation.

2.3 Amount of work had a high level of performance efficiency. The mean was 3.92 with .217 of standard deviation.

2.4 Economy or worthiness of resources had a high level of performance efficiency. The mean was 3.37 with .290 of standard deviation.

3. Opinions about problems and obstacles regarding the performance efficiency of public servants of Yannawa District, Bangkok Metropolitan Administration. It can be summarized as follows: Quality of work there should be an opportunity to participate in training to increase knowledge and abilities. There should be various training courses that are up-to-date, useful in supporting work and supporting civil servants to develop their potential and add technology to help make work more accurate and complete than what is currently available. Amount of work the amount of work has increased beyond the capacity of the existing staff to carry out the work, such as adding new projects according to the policy. The quantity has increased, but the number of civil servants cannot be increased, causing civil servants to have a lot of workload and must perform according to the deadline. Quickness. The amount of work does not meet the agency's expectations, causing work to be delayed. And Economy or worthiness of resources. The amount of equipment, tools, and equipment necessary to carry out the responsible work is insufficient such as money, materials, and various equipment.

Keywords : performance efficiency, problem and obstacle, public servants, Yannawa District

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านจำนวน 5,680,451 คน ในจำนวน 474,990 หลังคาเรือน (กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์], 2566) ไม่รวมประชากรแฝงที่เข้ามาอยู่อาศัย มาเรียนหนังสือ ทำงาน ประกอบอาชีพต่าง ๆ โดยไม่ได้ย้ายทะเบียนบ้าน นอกจากนี้ยังมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังกรุงเทพมหานครอีกด้วย เมื่อผู้คนหลั่งไหลเข้ามาในกรุงเทพมหานครส่งผลให้เกิดความแออัด มีความเจริญอย่างต่อเนื่องแต่ก็มีปัญหาด้านสังคมตามมาเหมือนกัน กรุงเทพมหานครต้องบริหารจัดการอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคและการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนชาวกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับความพึงพอใจ ทั้งนี้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของกรุงเทพมหานครจึงมีความสำคัญที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ชาวกรุงเทพมหานครอย่างแท้จริง

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีอำนาจ

หน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ตาม พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และตามที่กฎหมายอื่นๆ กำหนด และเนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางความเจริญที่มีการเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังนั้น กรุงเทพมหานครจึงต้องมีการบริหารจัดการให้เหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและได้รับความพึงพอใจ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการบริหารงานภายในกรุงเทพมหานคร มีหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำนวน 77 หน่วยงาน มีหน่วยงานระดับสำนักและหน่วยงานระดับสำนักงานเขต หน่วยงานระดับสำนัก แบ่งงานตามอำนาจหน้าที่ ดูแลระดับยุทธศาสตร์ ในส่วนของสำนักงานเขต เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานครแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต จัดเป็น 6 กลุ่ม เพื่อการบริหารและการพัฒนาให้สอดคล้องกับสภาพทางกายภาพ พัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมในแต่ละกลุ่มเขต

สำนักงานเขตยานนาวา เป็น 1 ใน 50 เขต ของกรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่เลขที่ 209/1 ซอยนราธิวาสราชนครินทร์ 28 ถนนนราธิวาสราชนครินทร์ แขวงช่องนนทรี เขต

ยานนาวา กรุงเทพมหานคร แบ่งการปกครอง ออกเป็น 2 แขวง คือ แขวงช่องนนทรี และ แขวงบางโพงพาง มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 16.6 ตารางกิโลเมตร อำนาจหน้าที่ของ สำนักงานเขต ตามมติการประชุม คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1/2549 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2549 ณ ศาลว่าการกรุงเทพมหานคร เห็นชอบการแบ่งส่วนราชการสำนักงานเขต โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้คือ สำนักงานเขต มี อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การ ทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทาง ระบายน้ำ การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่า เทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การ สาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ การ สาธารณูปการ การส่งเสริมการฝึก และ ประกอบอาชีพการส่งเสริมการลงทุน การ ส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การ สังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพชีวิต การ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การ จัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชน แออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การ จัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อน ใจ การ ส่งเสริมกีฬา การ ส่งเสริม ประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมี ส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัด ให้มีการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การ ควบคุมการเลี้ยงสัตว์การจัดให้มีและควบคุม การล่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความ เป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรง มหรสพ และสถานอื่น ๆ การ กู้ยืมครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การ ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การ จัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การ จัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตาม ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่น ที่ ก า ห น ด ให้ เป็น อ ม า จ หน้ า ที่ กรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับ มอบหมาย (สำนักงานเขตยานนาวา, [ออนไลน์], 2566) แบ่งการบริหารราชการ เป็น 10 ฝ่าย ซึ่งเหมือนกันทุกเขตทั้ง 50 เขต ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1. ฝ่ายปกครอง 2.ฝ่ายทะเบียน 3. ฝ่ายโยธา 4. ฝ่าย สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5. ฝ่ายรายได้ 6. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 7. ฝ่ายการศึกษา 8.ฝ่ายการคลัง 9. ฝ่ายเทศกิจ และ 10. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม

พื้นที่เขตยานนาวาเป็นแหล่งการค้า การบริการ และแหล่งที่อยู่อาศัยหนาแน่น

มาก มีผู้เข้ามาสัญจรค้าขายในพื้นที่อยู่เป็นประจำ มีทั้งผู้คนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่และนอกพื้นที่เข้ามาทำการค้า เขตยานนาวามีพื้นที่ทำการค้าที่สำคัญ 5 แห่ง คือ ตลาดรุ่งเจริญ ตลาดนางลิ้นจี่ หน้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา ปากซอยปรียานนท์ และหน้าบริษัทไอซีซีที่ตั้งสำนักงานเขตเป็นย่านธุรกิจที่สำคัญ อยู่ในทำเลที่เป็นศูนย์กลางคมนาคม มีการคมนาคมที่สะดวก อยู่บริเวณที่เป็นเส้นทางของถนนสายหลักหลายสาย มีความพร้อมด้านโครงข่ายการจราจร เป็นจุดเชื่อมต่อของเขตชั้นในและเขตชั้นนอก ทำให้ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการได้สะดวก การเดินทางมาขอรับบริการที่สำนักงานเขตยานนาวา เนื่องจากบริการบางอย่างสามารถติดต่อสำนักงานเขตใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องติดต่อขอรับบริการในเขตที่มีชื่อในทะเบียนบ้านเท่านั้น จึงมีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก เช่นการทำบัตรประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนรับรองบุตร การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า ฯลฯ สำนักงานเขตจึงมีหน้าที่ภารกิจมากมายที่ต้องรับผิดชอบบริการประชาชน สำนักงานเขตยานนาวามีภารกิจมากล้น มีปริมาณงานเพิ่มขึ้น แต่อัตรากำลังบุคลากรไม่เพิ่ม ประกอบกับระบบการทำงานและเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนสามารถรองรับประชาชนได้จำนวนจำกัด ดังนั้นเมื่อประชากรแฝงเป็นจำนวนมาก ทำให้เป็น

อุปสรรคในการบริการประชาชน สำนักงานเขตยานนาวาจึงจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพของบุคลากรเพื่อการส่งมอบบริการชั้นเลิศแก่ประชาชนผู้อยู่อาศัยและผู้มาเยือน ข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและภาระงานที่มีความเร่งด่วน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการให้ได้ความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญถ้าข้าราชการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้หน่วยงานมีศักยภาพมีความเข้มแข็งภารกิจของหน่วยงานจะบรรลุเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับของประชาชน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการสำนักงานเขต ยานนาวา กรุงเทพมหานคร ประกอบกับทำงานเกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนและการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักงานเขต จึงมีความสนใจทำวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลและนำไปปรับใช้การบริหารงานได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ยังช่วยพัฒนาหรือแก้ไข

ปรับปรุงให้หน่วยงานและข้าราชการมี
ประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขต
ยานนาวา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค
เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา
กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษา
เรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา
กรุงเทพมหานคร” โดยมีขอบเขตการวิจัย
ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้
ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา
กรุงเทพมหานคร 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้าน
คุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน
3. ด้านความรวดเร็ว และ 4. ด้านความ
ประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร (Peterson
and Plowman, 1953)

ขอบเขตด้านประชากร

ขอบเขตด้านประชากรในการวิจัย
ครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานเขตยาน
นาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 156 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย
ครั้งนี้ ทำการวิจัยในระหว่างเดือน
กุมภาพันธ์-สิงหาคม 2566

ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้
ทำการวิจัยในพื้นที่สำนักงานเขตยานนาวา
กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน
เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและ
อุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยาน
นาวา กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำผลในการวิจัยใช้เป็น
แนวทางในการพัฒนาหรือส่งเสริม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา
กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานเขตยานนาวา หมายถึง
หน่วยงานระดับสำนักงานเขต สังกัด
กรุงเทพมหานคร

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการใน
สังกัดสำนักงานเขตยานนาวา รับผิดชอบการ
ปฏิบัติราชการภายในเขตยานนาวา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และประหยัด โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ประการคือ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านความรวดเร็ว และ 4. ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ได้มาตรฐานสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา

ด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามจำนวนที่หน่วยงานคาดหวัง เช่นความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญความเร่งด่วนของงานจำนวนมากได้ และความสามารถในการเพิ่มจำนวนการทำงานมากขึ้นได้

ด้านความรวดเร็ว หมายถึง การกำหนดระยะเวลาที่ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น สามารถทำงานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด

ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร หมายถึง การใช้ทรัพยากรใน

ปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมด้วยต้นทุนที่ต่ำสุด เช่น การลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติการ

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี รวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
4. คู่มือการปฏิบัติงานสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร (2564)
5. ข้อมูลพื้นฐาน และบทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตยานนาวา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

(Efficiency)

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติ แรงงาน เงินทุน และวิธีการดำเนินการหรือประกอบการ ที่มีคุณภาพสูงสุดในการดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ อย่างไรก็ตามการดำเนินการใด ๆ นั้นก็ขึ้นอยู่กับทรัพยากร ขณะนั้นด้วยว่ามีคุณภาพและปริมาณเพียงใด หากมีคุณภาพมากการจะใช้อย่างเต็มศักยภาพได้นั้นจะต้องใช้ในปริมาณน้อยจึงจะเรียกได้ว่ามีประสิทธิภาพ ต่างกันกับทรัพยากรที่มีปริมาณมากแต่คุณภาพต่ำที่จะต้องเลือกวิธีการดึงศักยภาพของทรัพยากรออกมาให้ได้มากที่สุดจึงจะเรียกว่ามีประสิทธิภาพ

Peterson and Plowman (1953 : อ้างถึงใน สิริรักษา ทาระนัด 2561) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์

และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลาและวิธีการในการผลิต

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

วรงค์ จันทร์ศร (2562) กล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎีของ Fayol (1949) ในหนังสือเรื่อง General and Industrial Management ว่า ผลงานของ Fayol นำเสนอแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจแนวใหม่ ซึ่งเป็นการวางระบบของการจัดการออกเป็น 6 หน้าที่ คือ กิจกรรมด้านวิชาการ ด้านธุรกิจ ด้านการเงิน ด้านความมั่นคง ด้านบัญชี และด้านจัดการ

ในการจัดการหัวใจสำคัญคือ หน้าที่ด้านการจัดการ ซึ่งจะต้องเริ่มโดย

1. การพยากรณ์
2. การวางแผน
3. การจัดองค์การ
4. การบังคับบัญชา
5. การประสานงาน
6. การควบคุม

ในรายละเอียด หน้าที่การจัดการทั้ง 6 ข้อนี้ สามารถสร้างเป็นหลักการทั่วไปของการจัดการได้ แนวทางนี้ ได้ใช้เป็นบรรทัดฐานในการจัดการมาตลอดศตวรรษที่ 20

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวางระบบบริหาร
 สิ่งที่มีความจำเป็นคือ จะต้องมีการวางแผน
 การมองไปข้างหน้าอย่างมีวิสัยทัศน์ การ
 คาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นใน
 รอบ 10 ปี และการปรับปรุงทุก ๆ 5 ปี ใน
 ภาพรวมผลงานของ Fayol ซึ่งชี้ให้เห็นว่า
 ความสำเร็จของการจัดการ ยังขึ้นอยู่กับ 2
 ปัจจัยที่สำคัญ ปัจจัยแรกคือ การวิเคราะห์
 กระบวนการของการจัดการอย่างเป็นระบบ
 ปัจจัยที่ 2 คือ หลักของการบริหารจัดการ การ
 ปรับระบบบริหารของ Fayol และการแบ่ง
 บทบาทในการจัดการไปยังบุคคลและส่วน
 ต่างๆขององค์การ จึงมีความสำคัญอย่างมาก
 ต่อความสำเร็จขององค์การ

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแนวความคิดหลักการบริหาร
 ได้เจริญถึงจุดสุดยอดในปี ค.ศ. 1937 อันเป็น
 ปีที่ Gulick และ Urwick (1937) ได้ร่วมกัน
 เป็นบรรณาธิการหนังสือชื่อ Papers on the
 Science of Administration : Notes of the
 Theory of Organization โดยเสนอแนวคิด
 กระบวนการบริหาร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดี ชื่อว่า
 “POSDCoRB” อันเป็นคำย่อของภาระหน้าที่
 ที่สำคัญของนักบริหาร 7 ประการ
 “POSDCoRB” ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนัก
 บริหาร 7 ประการ คือ

1. Planning การวางแผน

เป็นการวางแผนโครงการกิจกรรมซึ่งเป็น
 การเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การ
 ดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
 อย่างมีประสิทธิภาพ

2. Organizing การจัดองค์การ

เป็นการกำหนดโครงสร้างของ
 องค์การ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน
 เช่น การแบ่งงาน (Division of Work) เป็น
 กรม กอง หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน
 คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของ
 งาน (Specialization)

3. Staffing การจัดบุคลากร ปฏิบัติงาน

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหาร
 ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การนั่นเอง ทั้งนี้
 เพื่อให้บุคลากรมาปฏิบัติงานอย่างมี
 ประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการจัดแบ่ง
 หน่วยงานที่กำหนดไว้

4. Directing การอำนวยการ

เป็นภาระกิจในการใช้ศิลปะในการ
 บริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ
 (Leadership) มนุษย์สัมพันธ์ (Human
 Relations) การจูงใจ (Motivation) และการ
 ตัดสินใจใจ (Decision making) เป็นต้น

5. Coordinating การประสานงาน

เป็นการประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของ
 กระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน
 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความ
 เรียบร้อยและราบรื่น

6. Reporting การรายงาน

เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในองค์การอยู่ด้วย

7. Budgeting การงบประมาณ

เป็นภารกิจที่เกี่ยวกับการวางแผนการทำบัญชีการควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลัง

Steers (1977) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกมาเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วม กิจกรรมขององค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กร โดยทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยปกติตรงที่ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

คู่มือการปฏิบัติงานสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร (2564)

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง

การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยดำเนินการปรับปรุงมาอย่างต่อเนื่อง และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครดำเนินการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบกับตามมติ ก.ก. ครั้งที่ 9/2561 เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561 คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร มีมติเห็นชอบให้สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการทำให้มีภารกิจ อำนาจหน้าที่ ปริมาณงานและลักษณะการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้น เพื่อให้คู่มือการปฏิบัติงานของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน มีขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เป็นมาตรฐานกลางและถือปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันฯ จึงดำเนินการปรับปรุงแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน โดยแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ประกอบไปด้วยผู้แทนจากทุกส่วนราชการ เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางการปรับปรุงคู่มือฯ ของแต่ละกระบวนการ วิเคราะห์กรอบกระบวนการ ตามขอบข่ายอำนาจหน้าที่และภารกิจ เพื่อให้งานในทุกภารกิจปรากฏอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานของสถาบันฯ แสดงถึง

ขอบเขตกระบวนการ ความหมาย ความสำคัญ คำจำกัดความ แผนผัง กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ มาตรฐานคุณภาพงาน ระบบติดตามประเมินผล และเอกสาร ประกอบการทำงาน

ข้อมูลพื้นฐาน และบทบาทหน้าที่ของ สำนักงานเขตยานนาวา

สำนักงานเขตยานนาวา เป็น 1 ใน 50 เขต ของกรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่เลขที่ 209/1 ซอยนราธิวาสราชนครินทร์ 28 ถนน นราธิวาสราชนครินทร์ แขวงช่องนนทรี เขต ยานนาวา กรุงเทพมหานคร แบ่งการปกครอง ออกเป็น 2 แขวง คือ แขวงช่องนนทรี และ แขวงบางโพงพางมีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 16.6 ตารางกิโลเมตร อำนาจหน้าที่ของ สำนักงานเขต ตามมติการประชุม คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1/2549 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2549 ณ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร เห็นชอบการแบ่งส่วนราชการสำนักงานเขต โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้คือ สำนักงานเขต มี อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การ ทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทาง ระบายน้ำ การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่า เทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การ สาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ การ สาธารณูปการ การส่งเสริมการฝึก และ

ประกอบอาชีพการส่งเสริมการลงทุน การ ส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การ สังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพชีวิต การ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การ จัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชน แออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การ จัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อน ใจ การ ส่งเสริมกีฬา การ ส่งเสริม ประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิ เสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมี ส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การ จัดให้มีการควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การ ควบคุมการเลี้ยงสัตว์การจัดให้มีและควบคุม การล่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความ เป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรง มหรสพ และสาธารณสุขสถานอื่นๆ การ คู้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การ ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การ จัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การ จัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตาม ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่น ที่ ก า ห น ด ให้ เป็น อ า น า จ หน้ า ที่

กรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย (สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์]2566) แบ่งการบริหารราชการ เป็น 10 ฝ่าย ซึ่งเหมือนกันทุกเขตทั้ง 50 เขตของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1. ฝ่ายปกครอง 2. ฝ่ายทะเบียน 3. ฝ่ายโยธา 4. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5. ฝ่ายรายได้ 6. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 7. ฝ่ายการศึกษา 8. ฝ่ายการคลัง 9. ฝ่ายเทศกิจ และ 10. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่นำเสนอเป็นงานวิจัยที่มีสาระสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

สิรินภา ทาระนัค (2561) ได้วิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะหลักมากที่สุดคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\mu = 4.21$, $\sigma = 0.46$) รองลงมาในระดับมากคือ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับมีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูง

ใจ มากที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.45$) รองลงมาในระดับมากคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ในระดับปานกลางคือ ด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับมีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุดคือด้านความรวดเร็ว ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.41$) รองลงมาในระดับมากคือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ตามลำดับด้านปัจจัยความสัมพันธ์ภายในที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y) นั้นเป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านความรับผิดชอบ (X17) เท่ากับ 0.448 เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีค่า β เท่ากับ 0.254, 0.215, 0.190, 0.185, 0.171 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้งห้าสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทองจังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 40.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นสามด้าน คือ ด้าน

สมรรถนะหลัก พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ร้อยละ 46.4 ด้านปัจจัยจูงใจ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ร้อยละ 60.0 ด้านประสิทธิภาพ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ร้อยละ 29.3

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ส่วนใหญ่มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับดี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับพอใช้จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับปรับปรุงจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และมีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับดีมากจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.02) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน การยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน 3)

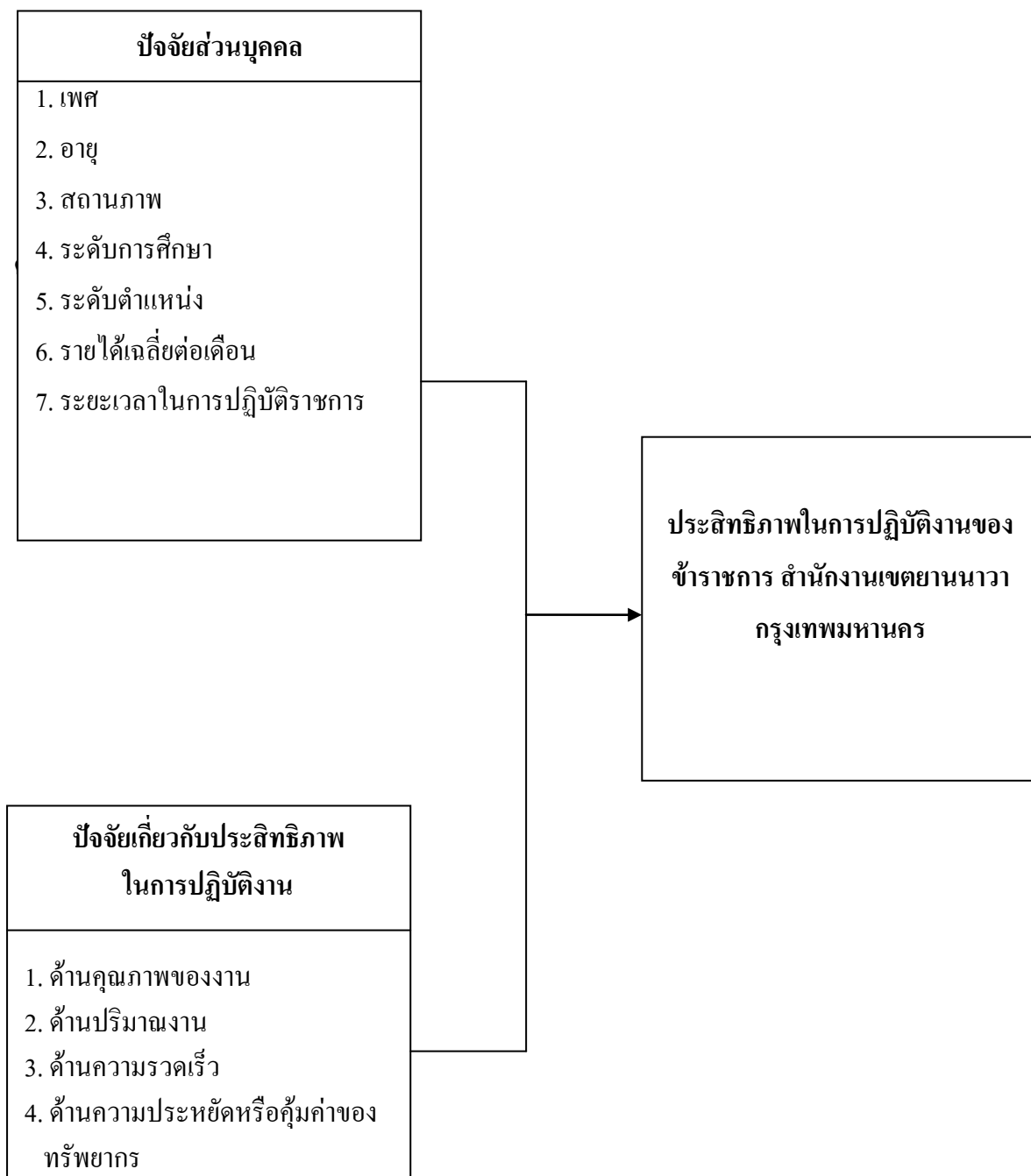
ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ คือ ควรให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากร ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมด้านความสามารถของบุคลากรให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การเปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความสามารถ ใหว่พริบปฏิภาณวิธีการ การตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ ควรให้การสนับสนุนส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น ส่งเข้าอบรมโครงการต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำปรึกษา และชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติให้ชัดเจน ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ที่ได้กำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน คือ 1. ด้านคุณภาพของ

งาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านเวลา และ 4. ด้านค่าใช้จ่าย ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาปรับเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านความรวดเร็ว และ 4. ด้านความประหยัด หรือคุ่มค่าของทรัพยากร มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการดำเนินการวิจัยประเภทงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งประกอบไปด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 156 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย (สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์], 2566)

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้วิจัยขอความร่วมมือโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานเขตยานนาวา แจกและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 156 ชุด โดยชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และลงรหัสข้อมูล ก่อนจะนำไปวิเคราะห์วิธีทางสถิติต่อไปเพื่อหาคำตอบของการวิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ การศึกษาจาก หนังสือ ตำราเรียน บทความเว็บไซต์ต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยที่มีผู้จัดทำไว้ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้มี

ประโยชน์และผู้วิจัยสามารถนำมาต่อยอดการศึกษาค้นคว้าให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. ระดับตำแหน่ง 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 7. ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านความรวดเร็ว และ 4. ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในตอนที่ 2 ผู้วิจัยใช้การวัดทัศนคติของลิเกิร์ต (Likert's scale) มาใช้ในการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นของบุคคล โดยการวัดทัศนคติแบบนี้แบ่งคะแนนทัศนคติหรือความคิดเห็นออกเป็น 5 ช่วง โดยกำหนดให้แต่ละช่วงมีความแตกต่างที่เท่าเทียมกัน โดยให้คะแนนตั้งแต่ 5 – 1 (วัลลภ สุขสวัสดิ์, 2561) โดยแบ่งระดับความคิดเห็น ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึงระดับ
คะแนน 5	
เห็นด้วย	หมายถึงระดับ
คะแนน 4	

ไม่มีความเห็น	หมายถึงระดับ
คะแนน 3	
ไม่เห็นด้วย	หมายถึงระดับ
คะแนน 2	
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึงระดับ
คะแนน 1	
<p>เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของความสำคัญในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ดังนี้</p>	
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย	
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง	
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก	
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด	
<p>ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร</p>	

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. กำหนดนิยามของตัวแปรที่จะทำการศึกษาแต่ละข้อ โดยให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. สร้างข้อคำถามให้เนื้อหาของข้อคำถามมีความครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาและนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีจัดการกับข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาและตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว โปรแกรมสำเร็จรูปมีขั้นตอนคือ

- การสร้างเพิ่มข้อมูล
- การกำหนดตัวแปร
- การตรวจสอบข้อมูล
- การจัดการข้อมูล
- การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- การคำนวณข้อมูล

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพ 4. ระดับการศึกษา 5. ระดับตำแหน่ง 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 7. ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านความรวดเร็ว และ 4. ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร

ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งระดับ

ชำนาญงาน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 16 ปีขึ้นไป

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .173 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามลำดับ ดังนี้

2.1 ด้านคุณภาพของงาน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .505

2.2 ด้านความรวดเร็ว มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .329

2.3 ด้านปริมาณงาน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .217

2.4 ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .290

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีผู้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตยานนาวา

กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ควรมีโอกาสในการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ ควรมีหลักสูตรการอบรมต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นประโยชน์ในการรองรับการทำงาน สนับสนุนให้ข้าราชการมีการพัฒนาศักยภาพเพิ่มเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การทำงานมีความถูกต้องสมบูรณ์มากกว่าที่มีอยู่ ด้านปริมาณงานปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นจนเกินกว่าอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่เดิมจะปฏิบัติงาน เช่น การเพิ่มโครงการใหม่ ๆ ตามนโยบาย เข้ามาเพิ่มเติม ปริมาณมีเพิ่มมากขึ้นแต่อัตรากำลังข้าราชการไม่สามารถเพิ่มได้ ทำให้ข้าราชการมีภาระกิจงานที่มากและจะต้องปฏิบัติให้ทันตามกำหนดเวลา ด้านความรวดเร็ว ปริมาณงานที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานทำให้งานล่าช้า และด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการทำงาน เช่น เงิน วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ

สรุปผลข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านคุณภาพของงาน ผู้บริหารควรพิจารณาการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การทำงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์เพื่อให้งานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และส่งเสริมการใช้และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีอย่าง

ต่อเนื่อง มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และมีโปรแกรมที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติตลอดจนเพิ่มช่องทางและวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ให้หลากหลายให้ข้าราชการสามารถพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านปริมาณงาน ผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องการเพิ่มอัตรากำลังของข้าราชการให้เพิ่มขึ้นจากเดิม รองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ให้มีปริมาณงานที่เหมาะสม มีการวิเคราะห์และกำหนดอัตรากำลังที่เหมาะสมและเป็นระบบมีการวางแผนการใช้และการพัฒนากำลังคน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานครให้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านความรวดเร็ว สำนักงานเขตยานนาวา ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างสม่ำเสมอทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนการจัดอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาข้าราชการ และหน่วยงานให้พัฒนาอย่างยั่งยืนมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพราะงานแต่ละงานมีความสำคัญไม่เท่ากัน ให้มีความเชี่ยวชาญขึ้น

เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น

4. ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ เน้นย้ำให้ข้าราชการทุกฝ่ายปฏิบัติตามมาตรการประหยัดพลังงานของสำนักงานเขตยานนาวา เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยมีการรณรงค์ให้ข้าราชการมีความประหยัด ใช้วัสดุ อุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าและประหยัดน้ำ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม

ประกอบด้วยด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความโปร่งใส

2. ควรมีการศึกษาผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน และเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานราชการที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

วรเดช จันทรศร. (2562). **รัฐประศาสนศาสตร์ ศาสตร์และศิลป์ของการบริหารราชการแผ่นดิน.**

จันทบุรี : มุลินธิตากสินเพื่อพัฒนาการศึกษา.

วัลลภ สุขสวัสดิ์. (2561). **การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐศาสตร์.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). พิษณุโลก :

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.

บทนิพนธ์

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ**

สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

สิรินภา ทาระนัด. (2561). **การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น**

ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ภาษาอังกฤษ

Gulick, Luther and Lindon Urwick. (1937). **Paper on the Science of Administration.** Clifton : Augustus M. Kelley.

Peterson, E. and Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management.** (3rd Ed.). Illinois :Richard D. Irwin.

Steers, R.M. (1977). "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment."

Administrative Science Quarterly. 22: (1) 46-56.

แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กรุงเทพมหานคร. **จำนวนประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.**[ออนไลน์]. (2566). เข้าถึงได้จาก :

<http://dailyplans.bangkok.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 17 มิถุนายน 2566).

คู่มือการปฏิบัติงานสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร.[ออนไลน์]. (2564). เข้าถึงได้จาก :

<https://officialadmin.bangkok.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 17 มิถุนายน 2566).

สารานุกรมเสรี วิกีพีเดีย. **ประสิทธิภาพ.** [ออนไลน์].(2566). เข้าถึงได้จาก :

<http://th.wikipedia.org>. (วันที่ค้นข้อมูล: 17 มิถุนายน 2566).

สิริวดี ชูเชิด. **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน.** [ออนไลน์]. (2563). เข้าถึงได้จาก :

<http://www.thailandindustry.com>. (วันที่ค้นข้อมูล: 17 มิถุนายน 2566).

สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. **อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต.** [ออนไลน์].(2566).

เข้าถึงได้จาก : <http://www.bangkok.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 17 มิถุนายน 2566).