

## ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทศกิจ

## สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

PERFORMANCE EFFICIENCY OF MUNICIPAL OFFICIALS OF RAT BURANA DISTRICT, BANGKOK  
METROPOLITAN ADMINISTRATIONสมภพ ทับทวี<sup>1</sup>, ปกรณ์ ปรียากร<sup>2</sup>, อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ<sup>3</sup>, พระมหามานะ ปิยะภาณี<sup>4</sup>Somphop Thubtawee<sup>1</sup>, Pakorn Priyakorn<sup>2</sup>, Orapin Piyasakulkiat<sup>3</sup>,Phramaha Mana Piyapanee<sup>4</sup>หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต<sup>1-3</sup>มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย<sup>4</sup>Master of Public Administration Program Graduate School Kasem Bundit University<sup>1-3</sup>Mahachulalongkornrajavidyalay University<sup>4</sup>

apanexpen13@gmail.com

Received : April 15, 2025;

Revised : June 1, 2025;

Accepted : June 8, 2025

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ จำนวน 42 คน สถิติที่ใช้เชิงพรรณนาจากค่าสถิติ พื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของ ด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากร ด้านความรวดเร็ว และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ 2) ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรปฏิบัติงานติดต่อกันเกิน 8 ชั่วโมงทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ประกอบกับการนำเทคโนโลยีมาใช้น้อย รวมถึงการขาดความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยี อีกทั้งอุปกรณ์ไม่เพียงพอทำให้การปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ภารกิจที่รับผิดชอบมีปริมาณมากบุคลากรมีจำนวนน้อยมากเช่นกัน และประชาชนเข้ามาติดต่อรับบริการจำนวนมากไม่สอดคล้องกับจำนวนเจ้าหน้าที่ รวมไปถึงการร้องเรียนที่เป็นข้อมูลไม่เป็นความจริงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาในการตรวจสอบ ด้านความรวดเร็วด้วยความเป็นหน่วยงานราชการ

บางภาระงานเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ทันทีด้วยตนเองต้องรออนุมัติคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นตอนที่มีเยอะเกินความจำเป็นทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีที่หน่วยงานยังไม่ได้ส่งเสริมให้นำมาใช้แทนกระดาษที่ต้องส่งให้ผู้บริหารเซ็นรับรอง และการเติมน้ำมันจะต้องเดินทางระยะทางไกลไปที่จุดเติมน้ำมันของกรุงเทพมหานครที่บางแคเท่านั้น ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน, บุคลากรฝ่ายเทศกิจ

### Abstract

This research aims to study the performance efficiency, as well as the problems and obstacles faced by municipal officials of Rat Burana District under the Bangkok Metropolitan Administration. It is a quantitative study that collected data through questionnaires. The sample group consisted of 42 municipal officials from Rat Burana District. Descriptive statistics were used for analysis, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research findings revealed that: (1) The overall performance efficiency of municipal officials in Rat Burana District was at a high level. When considering each aspect individually, the ranking from highest to lowest was: quality of work, economical use of resources, speed, and quantity of work. (2) The problems and obstacles affecting the performance efficiency of municipal officials can be summarized as follows: a) Staff working continuously for more than eight hours often experience fatigue. Additionally, the use of technology remains limited due to insufficient technological knowledge and inadequate equipment, which negatively affects work quality. b) There are too many urgent tasks, yet too few officials to meet public demand. This mismatch leads to delays in service, and officers also face issues with false complaints, which waste their time in verification. c) Long wait times for services are caused by bureaucratic procedures, as municipal officials must wait for supervisor approval, leading to delays. d) There is excessive use of paper due to the requirement for signatures and certification. Frequent field inspections also result in unnecessary fuel consumption. Moreover, municipal vehicles must be refueled at Bang Khae District—the only designated fuel station in the Bangkok Metropolitan Administration—causing further fuel waste due to the long travel distance.

**Keywords:** Efficiency, Performance, Municipal Officials

## บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และตามที่กฎหมายอื่นๆ กำหนด และเนื่องจาก กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางความเจริญที่มีการเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังนั้น จึงต้องมีการบริหารจัดการให้เหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและได้รับความพึงพอใจ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการบริหารงานภายใน กรุงเทพมหานคร มีหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครจำนวน 77 หน่วยงาน มีหน่วยงานระดับสำนักและหน่วยงานระดับสำนักงานเขต หน่วยงานระดับสำนัก แบ่งงานตามอำนาจหน้าที่ ดูและดับยุทธศาสตร์ ใน ส่วนของสำนักงานเขต เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต จัดเป็น 6 กลุ่ม เพื่อการบริหารและการพัฒนาให้สอดคล้องกับสภาพทางกายภาพ พัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมในแต่ละกลุ่มเขต(กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์], 2567)

สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะเป็น 1 ใน 50 เขตของกรุงเทพมหานคร แบ่งการปกครองออกเป็น 2 แขวง คือ แขวงบางปะกอก และแขวงราชบุรีบูรณะ มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 15.782 ตารางกิโลเมตร อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตแบ่งส่วนราชการโดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้คือ สำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีการควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถการสาธารณสุขโรคและการก่อสร้าง และอื่นๆ โดยแบ่งการบริหารราชการเป็น 10 ฝ่าย ได้แก่ 1. ฝ่ายปกครอง 2. ฝ่ายทะเบียน 3. ฝ่ายโยธา 4. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 5. ฝ่ายรายได้ 6. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ 7. ฝ่ายการศึกษา 8. ฝ่ายการคลัง 9. ฝ่ายเทศกิจ และ 10. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำหรับฝ่ายเทศกิจของสำนักงานเขตเขตราชบุรีบูรณะ เป็นฝ่ายหนึ่งที่มีความสำคัญ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย ควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองการส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดีและการประสานงานเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี ฝ่ายเทศกิจจึงมีหน้าที่ภารกิจมากมายที่ต้องรับผิดชอบบริการประชาชน แต่อัตรากำลังบุคลากรไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับภารกิจ ประกอบกับระบบการทำงานและเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนสามารถรองรับประชาชนได้จำนวนจำกัด รวมถึงการมีประชากรแฝงเป็นจำนวนมาก ฝ่ายเทศกิจจำเป็นต้องทำงานอย่างหนักเพื่อการส่งมอบบริการแก่ประชาชน ผู้อยู่อาศัยและผู้มาเยือนอย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและภาระงานที่มีความเร่งด่วน เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ฝ่าย

เทศกิจจึงมีความสำคัญถ้าบุคลากรฝ่ายเทศกิจปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้หน่วยงานมีศักยภาพมีความเข้มแข็ง การกิจของหน่วยงานจะบรรลุเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับของประชาชน ซึ่งตามแนวคิดของ Peterson and Plowma (1953) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านความรวดเร็ว และ 4) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ซึ่งเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตราชวัตรบวรณะ กรุงเทพมหานคร นำมาเป็นหลักการในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อบริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการ และเกิดความพึงพอใจได้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว เป็นที่มาของการศึกษาถึง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชวัตรบวรณะ กรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชวัตรบวรณะ กรุงเทพมหานครและเพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชวัตรบวรณะ กรุงเทพมหานคร และเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนตามภารกิจหน้าที่ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชวัตรบวรณะ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชวัตรบวรณะ กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับภารกิจหน้าที่ของเทศกิจตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และตามที่กฎหมายอื่นๆ กำหนด และศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowma (1953) ที่ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านความรวดเร็ว และ 4) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร

2. ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคจำนวน 42 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยในพื้นที่สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการวิจัยในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์-สิงหาคม 2567

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร
3. นำผลในการวิจัยครั้งนี้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

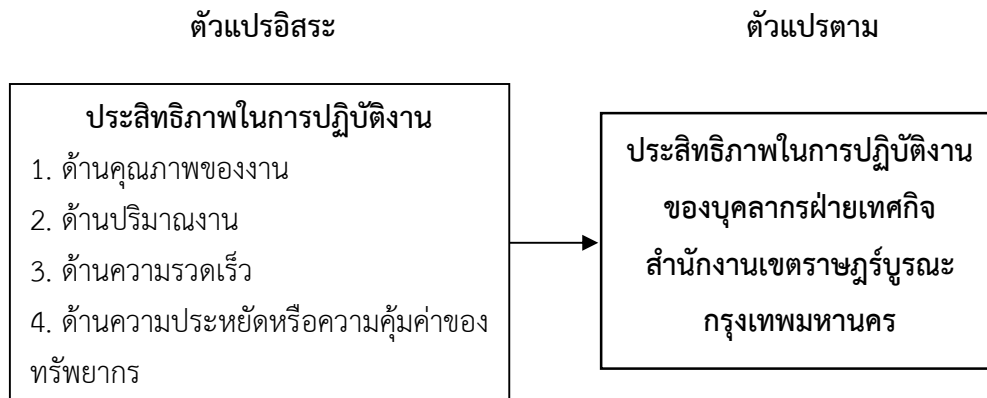
### การทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ประการคือ 1) ด้านคุณภาพของงาน คือการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ได้มาตรฐานสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา 2) ด้านปริมาณงาน คือ ผลงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามจำนวนที่หน่วยงานคาดหวัง เช่น ความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญความเร่งด่วนของงานจำนวนมากได้ และความสามารถในการเพิ่มจำนวนการทำงานมากขึ้นได้ 3) ด้านความรวดเร็ว คือ การกำหนดระยะเวลาที่ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน คือ มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น สามารถทำงานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด และ 4) ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมด้วยต้นทุนที่ต่ำสุด

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคจำนวน 42 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดในการวิจัย (สำนักงานเขตราชวัชรบุรณะ กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์], 2567)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สร้างขึ้นมาจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยอาศัยความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติและ ลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1970) ได้เท่ากับ .862 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านความรวดเร็ว และ 4. ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร จำนวน 20 ข้อเป็นแบบสอบถามชนิดมาตรวัดประมาณค่าแบบ Likert Rating Scale กำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับโดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 และ น้อยที่สุด = 1

การพิจารณาค่าเฉลี่ยกำหนดเป็นเกณฑ์ในการประเมินค่าแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 -5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 -4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 -3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 -2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 -1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตราชวรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และ หาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient's Cronbach)

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านความรวดเร็ว และ 4. ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน                   | $\bar{X}$ | S.D.  | แปลผล | ลำดับ |
|----------------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|
| 1. ด้านคุณภาพของงาน                          | 3.82      | 1.003 | มาก   | 1     |
| 2. ด้านปริมาณงาน                             | 3.66      | .875  | มาก   | 4     |
| 3. ด้านความรวดเร็ว                           | 3.69      | .997  | มาก   | 3     |
| 4. ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร | 3.77      | .968  | มาก   | 2     |
| รวม                                          | 3.74      | .952  | มาก   |       |

จากตารางที่ 1 แสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = .952) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 1.003)

2. ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = .968)

3. ด้านความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = .997) และ

4. ด้านปริมาณงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = .875) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงานการนำเทคโนโลยีมาใช้นั้นน้อย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี ขาดอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องพริ้นเตอร์ ต้องไปใช้ที่ส่วนกลาง ขาด

เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความยากลำบากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานติดต่อกันเกิน 8 ชั่วโมง ทำให้มีอาการล้า ส่งผลต่อคุณภาพงาน

2) ด้านปริมาณงานเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน การกิจเร่งด่วนเยอะเกินไป ทำให้ต้องแบ่งหรือแย่งคนไปทำงานตามภารกิจ มีประชาชนเข้ามาติดต่อรับการบริการเป็นจำนวนมาก แต่ช่องการให้บริการมีเพียงช่องเดียว มีการร้องเรียนในลักษณะกลั่นแกล้งเป็นจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาในการตรวจสอบ

3) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความล่าช้าเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ทำให้ประชาชนต้องรอใช้บริการนานอำนาจการอนุมัติงานต่าง ๆ อยู่ที่หัวหน้าฝ่าย ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยมีขั้นตอนที่เยอะเกินความจำเป็น ทำให้ต้องเสียเวลา

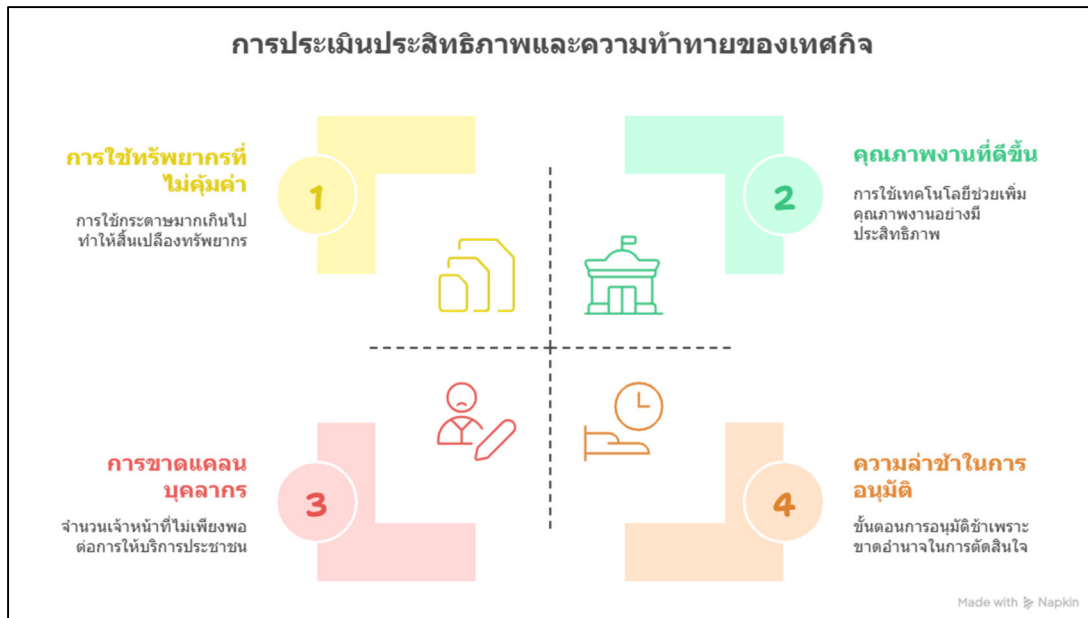
4) ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากรมีการใช้กระดาษที่สิ้นเปลือง เพราะต้องให้ผู้ให้บริการลงชื่อเซ็นรับรอง แม้มีนโยบายการใช้กระดาษให้ครบ 2 หน้า แต่ก็ยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ ทำให้ต้องทิ้งกระดาษปริมาณมาก อีกทั้งต้องขบวนการลงพื้นที่เพื่อตรวจตราความเรียบร้อยอย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องใช้น้ำมันปริมาณมาก แต่การนำรถไปเติมน้ำมันต้องไปเติมที่ศูนย์น้ำมันที่เขตบางแค ซึ่งเป็นจุดเติมน้ำมันของกรุงเทพมหานครเท่านั้นซึ่งมีระยะทางไกลทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ

## อภิปรายผล

จากการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานครโดยภาพรวม พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันภายในสำนักงานเขต การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งข้าราชการยังมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานและประสบการณ์ใหม่ เมื่อมีการมอบหมายงาน สามารถแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน และลงมือปฏิบัติงานทันทีหลังจากได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานเสร็จทันตามกรอบระยะเวลาของงาน/หนังสือสั่งการ รวมถึงสามารถดำเนินการตามแผนงานและขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนบริหารจัดการทรัพยากรในสำนักงาน เช่น งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ส่วนใหญ่มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับดี และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชนนภัส วิจิตรชัยกุล (2563) ได้วิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

## องค์ความรู้ในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชวัตรบวร กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยขอนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้รับจากผลการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงองค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 2 สามารถอธิบายได้ถึงองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการใช้ทรัพยากรจากการใช้กระดาษในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางเอกสารที่สิ้นเปลืองมาส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้เกิดความรวดเร็วและมีคุณภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น อีกทั้งกระบวนการขั้นตอนในการสั่งงานที่ต้องกระชับฉับไว โดยมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ทันท่วงทีมากกว่ารอคำสั่งอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอนของทางราชการ รวมไปถึงการพิจารณาเพิ่มกำลังพลให้มีเพียงพอกับภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

## สรุป

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชวัตรบวร กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร ด้านความรวดเร็ว และ ด้านปริมาณงาน ตามลำดับ สำหรับปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตราชวัตรบวร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงานการนำเทคโนโลยีมาใช้ยังมีน้อย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ด้าน

เทคโนโลยี ขาดอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานติดต่อกันเกิน 8 ชั่วโมง ทำให้มีอาการล้า ส่งผลต่อคุณภาพงาน 2) ด้านปริมาณงาน เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ภารกิจเร่งด่วนเยอะเกินไป ทำให้ต้องแบ่งหรือแย่งคนไปทำงานตามภารกิจ มีประชาชนเข้ามาติดต่อรับการบริการเป็นจำนวนมาก แต่ช่องทางการให้บริการมีเพียงช่องเดียว มีการร้องเรียนในลักษณะกลั่นแกล้งเป็นจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาในการตรวจสอบ 3) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ทำให้ประชาชนต้องรอใช้บริการนานอันอาจการอนุมัติงานต่าง ๆ อยู่ที่หัวหน้าฝ่าย ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยมีขั้นตอนที่เยอะเกินความจำเป็น ทำให้ต้องเสียเวลา และ 4) ด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากรมีการใช้กระดาษที่สิ้นเปลือง เพราะต้องให้ผู้ให้บริการลงชื่อเซ็นรับรองการบริหารจัดการนโยบายการใช้กระดาษให้ครบ 2 หน้า ยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ ทำให้ต้องทิ้งกระดาษปริมาณมาก การลงพื้นที่เพื่อตรวจตราความเรียบร้อยในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องใช้น้ำมันจำนวนมาก แต่การนำรถไปเติมน้ำมันต้องไปเติมที่ศูนย์จำหน่ายน้ำมันของกรุงเทพมหานครที่บางแค ซึ่งเป็นจุดเติมน้ำมันของกรุงเทพมหานครเท่านั้น ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรและงบประมาณมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ถึงแม้ว่าจากการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมจะพบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ยังพบว่า ในการปฏิบัติงานยังมีปัญหาที่พบหลายประการ ซึ่งผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ควรพิจารณาถึงการนำเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล การช่วยส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ว่องไวขึ้น ร่นระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่ให้เจ้าหน้าที่ทำงานหนักเกินไป

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานที่มีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปจนกำลังพลควรมีการพิจารณาเพิ่มกำลังพลให้เหมาะสมกับภารกิจหน้าที่ หรือการสร้างเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับภารกิจที่มีอยู่

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่มีปัญหาจากสายการบังคับบัญชาที่มีขั้นตอนการสั่งการที่ล่าช้า ควรพิจารณาถึงการกระจายอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สามารถตัดสินใจหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ด้วยตนเองมากกว่าการรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และฉับไว ทันเวลา

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากรมีปัญหาการใช้กระดาษที่สิ้นเปลือง เพราะต้องให้ผู้ให้บริการลงชื่อเซ็นรับรอง การบริหารจัดการนโยบายการใช้กระดาษให้ครบ 2

หน้า ยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอ ทำให้ต้องทิ้งกระดาษปริมาณมาก ควรพิจารณาถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประกอบการปฏิบัติงาน อีกทั้งการลงพื้นที่เพื่อตรวจตราความเรียบร้อยในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องใช้น้ำมันจำนวนมาก แต่การนำรถไปเติมน้ำมันต้องไปเติมที่ศูนย์จำหน่ายน้ำมันของกรุงเทพมหานครที่บางแค ซึ่งเป็นจุดเติมน้ำมันของกรุงเทพมหานครเท่านั้น ทำให้ต้องใช้ทรัพยากรและงบประมาณมากขึ้น ควรพิจารณาหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาในประเด็นนี้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร” เพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะให้มีการวิจัยในครั้งต่อไปเพิ่มเติมดังนี้

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น นำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และเสนอแนะนโยบายให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการ นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหารงานทั้งปัจจัยภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อนำมาบูรณาการในการพัฒนา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในการได้รับการจากความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารและพัฒนากิจการปฏิบัติงานและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

### เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. คู่มือการปฏิบัติงานสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์]. (2564). เข้าถึงได้จาก: <https://officialadmin.bangkok.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 17 มกราคม 2567).
- ชมนกส วิจิตรชัยกุล. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พระมหาคณธิป จันทรสง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- สารานุกรมเสรี วิกีพีเดีย. ประสิทธิภาพ. [ออนไลน์]. (2567). เข้าถึงได้จาก: <http://th.wikipedia.org>. (วันที่ ค้นข้อมูล: 17 มกราคม 2567).

สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร. *อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต*. [ออนไลน์]. (2567). เข้าถึงได้จาก : <http://www.bangkok.go.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 17 มกราคม 2567).

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