

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร

WORK EFFICIENCY OF MUNICIPAL OFFICERS AT KHLONG TOEI DISTRICT
OFFICE, BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATIONประทีป ชัยยะ^{1*}, ปกรณ์ ปรียากอร์^{2*}, กันตพัฒน์ พรศิริวัชรสิน³Pratip Chaiya¹, Pakorn Priyakorn^{2*}, Kantapat Phonsiriwatcharasin³,มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต¹⁻³Kasem Bundit University¹⁻³

Received : March 3, 2026;

Revised : June 11, 2026;

Accepted : August 14, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร รูปแบบในการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวในฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 66 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .322) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .335) ด้านลักษณะการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .464) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .558) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = .465)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การเรียนรู้ และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน การยึดมั่นในกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด โดยขาดความยืดหยุ่น และปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยระบบพรรคพวก นำมาซึ่งความไม่ยุติธรรมในองค์กร

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่เทศกิจ, สำนักงานเขตคลองเตย

Abstract

The objectives of this research were: 1) the performance efficiency of municipal enforcement officers and 2) the problems and obstacles in the work of municipal enforcement officers in the Khlong Toei District Office, Bangkok. The research design is quantitative. The sample group consists of 66 civil servants, permanent employees, and temporary employees in the municipal enforcement department of the Khlong Toei District Office, Bangkok. Data was collected using questionnaires. Statistical analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

1. The overall performance efficiency of the municipal officers of Khlong Toei District Office, Bangkok Metropolitan Administration was at a high level ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .322). When considering each aspect was at a high level in every aspect. The average values are ranked from highest to lowest as follows: The relationship with colleagues was at a high level ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .335). The performance characteristics was at a high level ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .464). The working environment was at a high level ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .558). and the lowest average is The policies and administration were at a high level ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = .465). respectively.

2. The problems and obstacles implementation of municipal officers of Khlong Toei District Office, Bangkok Metropolitan Administration are as follow: The problems of learning and practice on modern technology. strict adherence to regulations without flexibility. and, The problems concerning cronyism lead to injustice in the organization

Keywords: performance of efficiency, municipal officers Khlong Toei District Office

บทนำ

การบริหารผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐยุคปัจจุบันมุ่งเน้นที่ความคล่องตัวและประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (New Public Service) โดยเฉพาะบทบาทของ "เจ้าหน้าที่เทศกิจ" ซึ่งเป็นด่านหน้าในการจัดระเบียบสังคมและบังคับใช้กฎหมายในระดับท้องถิ่น จากข้อมูลสถิติของกรุงเทพมหานคร (2568) พบว่าเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบทางเท้าและหาบเร่แผงลอย ซึ่งสะท้อนถึงความคาดหวังที่สูงขึ้นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำนักงานเขตคลองเตย ถือเป็นพื้นที่ยุทธศาสตร์สำคัญที่มีลักษณะเฉพาะตัวสูง (Unique Context) เนื่องจากเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การคมนาคมขนส่ง และมีพื้นที่ชุมชนแออัดขนาดใหญ่ที่สุดในกรุงเทพมหานคร ทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจต้องเผชิญกับปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะและการจราจรที่ติดขัดอย่างต่อเนื่อง จากประสบการณ์และการลงพื้นที่สังเกตการณ์เบื้องต้นของผู้วิจัย พบว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจในพื้นที่ต้องแบกรับภาระงานที่เกินขีดความสามารถ (Role Overload) และต้องเผชิญกับความขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่อยู่เสมอ แม้จะมีงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อเขตคลองเตยอยู่บ้าง แต่ยังขาดการศึกษาเชิงลึกที่มุ่งเน้นไปที่ตัว "ผู้ปฏิบัติงาน" หรือเจ้าหน้าที่เทศกิจโดยตรง เพื่อสะท้อนความต้องการและการพัฒนาระบบการทำงานให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตคนเมืองในพื้นที่คลองเตยอย่างแท้จริง

บทความวิจัยนี้มุ่งศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจในพื้นที่ดังกล่าว ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่เมืองที่มีความซับซ้อน อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างองค์ความรู้ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์เกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐในระดับท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

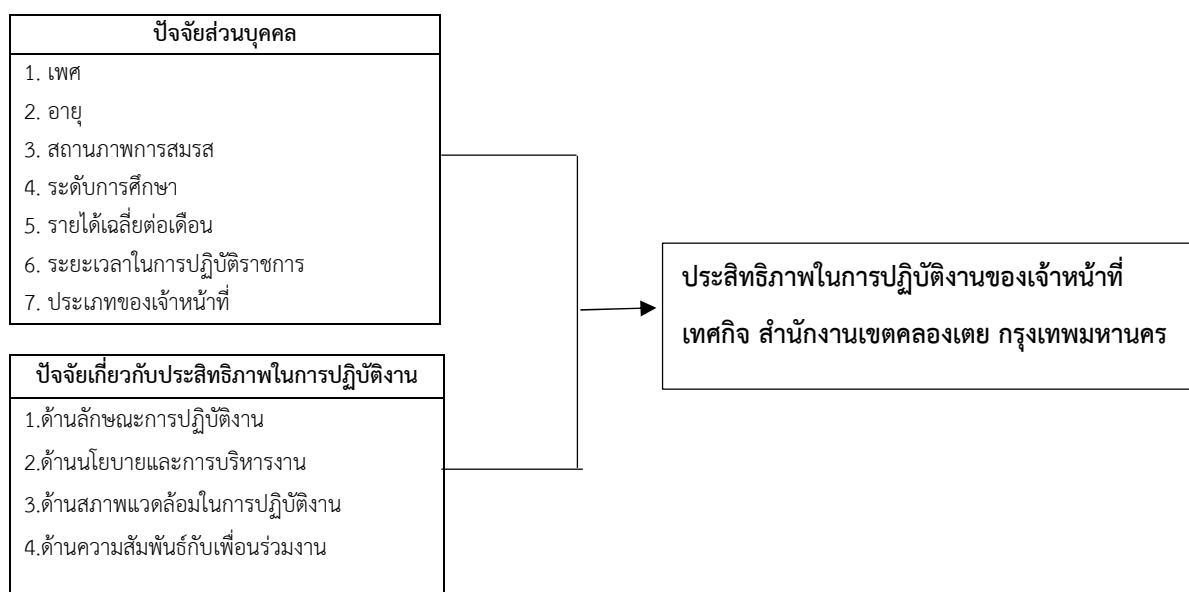
การศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานครที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ทันตามกำหนดเวลา ทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ ตามแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการประเมินความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดย Simon (1994) อ้างถึงใน (ทัศนีย์ มานูเจริญ, 2558) อธิบายว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหารงานขององค์กร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กร ลักษณะงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบของบุคลากร จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้นและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ขณะที่นโยบายและการบริหารงานที่มีความชัดเจนจะช่วยกำหนดทิศทางการดำเนินงานและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพ สังคม และจิตใจ ยังมีส่วนสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความร่วมมือ การประสานงาน และการทำงานเป็นทีม อันนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เกิดจากการบูรณาการของลักษณะงานที่เหมาะสม การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Simon (1994) อ้างถึงใน (ทัศนีย์ มานูเจริญ, 2558) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 66 คน ตาม (ข้อมูลทะเบียนบุคลากรของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร, 2567) เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มาก ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Total Population Study) โดยไม่ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วนและสะท้อนความคิดเห็นของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

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

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน 2) ด้านนโยบายและการบริหารงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตยกรุงเทพมหานคร ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	3.65	.468	มาก	3
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.58	.462	มาก	4
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.66	.553	มาก	2
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.08	.335	มาก	1
รวม	3.74	.322	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .322) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .335) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$ S.D. = .553) ด้านลักษณะการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .468) ด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .462)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการเรียนรู้ และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. ปัญหาเกี่ยวกับกฎ ข้อบังคับของกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติราชการที่จะต้องยึดมั่นตดยเคร่งครัด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ
3. ปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในหมู่คณะที่มีลักษณะพรรคพวก

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาเสนออภิปรายผล ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ทำงานอยู่ในฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานครความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันจากการกำหนดนโยบายการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องร่วมกัน มีความเป็นมิตรและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งในหน่วยงานมีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องน้ำที่เพียงพอต่อความต้องการ บุคลากรในฝ่ายเทศกิจรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน รวมไปถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ และงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับสาขาที่เรียนจบมาโดยตรง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของประมทย์ ดิยะบุตร (2566) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดนครพนม” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปวีณนุช ภูกัน (2566) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนนวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนนวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากงานที่

ปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับสาขาที่เรียนจบมา ทำให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อีกทั้งยังเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่าที่เกิดความพึงพอใจในลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ัญญารัตน์ สาริกา (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยปัจจัย ปัจจัยค่าจ้าง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยปัจจัยปัจจัย ในด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ทำงานอยู่ในฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มีการจัดการกระบวนการในการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน เหมาะสม และได้กำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงานที่ดี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวัธชัย ศรีพันธ์ (2563) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์” พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ใน ระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นบนพรัตน์ ทรัพย์ปกรณ์ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการปกครองในจังหวัดพิษณุโลก” ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่กรมการปกครองในจังหวัดพิษณุโลกมีความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน มีการวางแผนกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้อย่างชัดเจน มีการนำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม

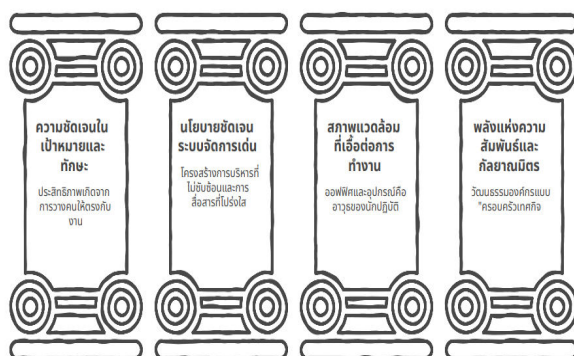
3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ทำงานอยู่ในฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานครมีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องน้ำที่เพียงพอต่อความต้องการ รู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานที่ในทำงานเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รวมไปถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงานมีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน เอื้ออำนวยให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย สันติ ไซยสีทา (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่าปฏิบัติงาน พบว่าด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ทำงานอยู่ในฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากในหน่วยงานมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างข้าราชการและลูกจ้างเทศกิจสำนักงานเขตคลองเตย โดยมีนโยบายการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องร่วมกันมี) มีความประทับใจเพื่อนร่วมงาน ความเป็นมิตรและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถ้าหากเกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ก็จะมีเพื่อนร่วมงานคอยให้คำปรึกษาและให้กำลังใจกันโดยเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและยังมีการสร้างความเข้าใจอันดี มีความสามัคคี และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภารัตน์ กุลโชติ (2566) ศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่จังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนคร หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากโดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ และ 5) ความก้าวหน้า และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ัญญรัตน์ สาริกา (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ที่สามารถสังเคราะห์ข้อมูลออกมาเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย ออกเป็นโครงสร้างองค์ความรู้ที่ชัดเจนได้ 4 มิติหลัก ได้แก่ 1) ความชัดเจนในเป้าหมายและทักษะ 2) การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ระบบการจัดการที่เด่นชัด 3) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน และ 4) การสร้างเสริมพลังการปฏิบัติงานด้วยหลักกัลยาณมิตร ดังแสดงตามแผนภาพที่ 2 ดังนี้



แผนภาพที่ 2 "4 ประสาน (4Ps) เพื่อประสิทธิภาพงานเทคนิควิถีใหม่"

จากผลการวิจัยข้างต้น องค์ความรู้ที่ได้รับ คือ การสร้างเสริมความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค สำนักงานเขตคลองเตย มีโครงสร้างองค์ความรู้ที่ชัดเจนได้ 4 มิติหลัก ดังนี้:

1. Purpose & Proficiency (ความชัดเจนในเป้าหมายและทักษะ) การสร้างเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกิดจากการ "วางคนให้ตรงกับงาน" (Put the right man on the right job) เมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามสาขาวิชาที่เรียนมา จะเกิดความมั่นใจและกล้าใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) เปลี่ยนจาก "การทำตามสั่ง" เป็น "การทำงานด้วยความเชี่ยวชาญ" ซึ่งสร้างคุณค่าและภาคภูมิใจในวิชาชีพ (Self-Esteem)

2. Policy & Planning (นโยบายชัด ระบบจัดการเด่น) การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานที่ไม่ซับซ้อนและการสื่อสารที่โปร่งใส โดยการกำหนดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและวัตถุประสงค์ที่เป็นรูปธรรม ช่วยลดความซ้ำซ้อนและช่องว่างในการทำงาน ทำให้พนักงานทุกระดับ (ข้าราชการ-ลูกจ้าง) เดินหน้าไปในทิศทางเดียวกันตามมาตรฐานเดียวกัน (Standardization)

3. Place & Protection (สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน) สำนักงานและอุปกรณ์ คือ หัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ที่ไม่ใช่แค่เรื่องความสวยงาม แต่คือเรื่อง "ความปลอดภัยและสุขอนามัย" เมื่อเจ้าหน้าที่รู้สึกปลอดภัยและมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอ จะลดความกังวลและเพิ่มสมาธิในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ที่มีความซับซ้อนอย่างเขตคลองเตยได้ดีขึ้น

4. People & Partnership (พลังแห่งความสัมพันธ์และกัลยาณมิตร) ต้องมีวัฒนธรรม องค์กรแบบ "ครอบครัวเทคนิค" คือ การมีความสัมพันธ์อันดีไม่ใช่แค่การคุยกันสนุกสนาน แต่คือ "ระบบสนับสนุนทางจิตใจ (Social Support)" ในเวลาที่เกิดปัญหาขึ้นวิกฤติ การยอมรับในความสามารถของกันและกันระหว่างข้าราชการและลูกจ้างช่วยลดกำแพงชนชั้นในองค์กร นำไปสู่ความสามัคคีที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของงาน (Team Synergy)

สรุป

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและความถนัดของตน มีความเข้าใจในนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยจากผลการศึกษาที่พบว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับ "มาก" ในทุกมิติ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางเพื่อรักษาและยกระดับมาตรฐานเดิมให้ดียิ่งขึ้น (Optimization):

1. ด้านลักษณะงาน (Job Enrichment): ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงศักยภาพเชิงสร้างสรรค์มากขึ้น เช่น การเปิดเวที "เทศกิจคิดนอกกรอบ" เพื่อนำเสนอวิธีการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอยที่ละมุนละม่อมและสอดคล้องกับวิถีชุมชนคลองเตย แทนการบังคับใช้กฎหมายเพียงด้านเดียว

2. ด้านนโยบายและการบริหาร (Strategic Alignment): แม้สายการบังคับบัญชาจะชัดเจนแล้ว แต่ควรนำเทคโนโลยี Real-time Reporting มาใช้ เพื่อลดขั้นตอนการรายงานเอกสารที่ซ้ำซ้อน ทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาปฏิบัติงานในพื้นที่ (On-site) ได้มากขึ้น

3. ด้านสภาพแวดล้อม (Workplace Welfare): ควรปรับปรุง "จุดพักคอย" หรือที่ทำการส่วนหน้าในพื้นที่ชั้นในของคลองเตยให้มีความพร้อมด้านสุขอนามัยและอุปกรณ์ป้องกันความร้อน/มลพิษ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานกลางแจ้งเป็นเวลานาน

4. ด้านความสัมพันธ์ (Social Capital): ควรสร้างระบบ "เพื่อนช่วยเพื่อน (Buddy System)" ระหว่างเจ้าหน้าที่รุ่นพี่และรุ่นน้อง เพื่อถ่ายทอด "ภูมิปัญญาการจัดการพื้นที่ซับซ้อน" (Street-level Bureaucracy) ซึ่งหาไม่ได้จากตำราเรียน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องทางวิชาการและเติมเต็มช่องว่างที่งานวิจัยชิ้นนี้ยังไม่ได้ครอบคลุม ผู้วิจัยขอเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ควรมีการวิจัยเชิงลึกด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะจง (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับเจ้าหน้าที่ที่มีผลสัมฤทธิ์งานดีเด่น เพื่อถอดบทเรียน "ปัจจัยความสำเร็จส่วนบุคคล" (Key Success Factors)
2. การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Study) ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระหว่าง "เขตชั้นใน" (เช่น คลองเตย) กับ "เขตชั้นนอก" (เช่น หนองจอก) เพื่อดูว่าปัจจัยด้านบริบทพื้นที่และสภาพสังคมที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเทศกิจอย่างไร
3. การศึกษาตัวแปรพยากรณ์ใหม่ๆ: ในอนาคตควรเพิ่มตัวแปรด้าน "ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)" หรือ "ภาวะผู้นำในภาวะวิกฤต" เนื่องจากงานเทศกิจต้องเผชิญกับการปะทะและการกดดันจากมวลชนในพื้นที่สูง
4. การประเมินจากมุมมองภายนอก: ควรมีการวิจัยประเมินประสิทธิภาพในมุมมองของ "ภาคประชาชน" หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่เขตคลองเตย เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับ การประเมินตนเองของเจ้าหน้าที่จะทำให้เห็นภาพรวมของประสิทธิภาพที่รอบด้าน (360-degree feedback)

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2540). โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักเทศกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร.
- ทัศนีย์ มานูเจริญ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตใน กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้าน การเงิน การคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- นพรัตน์ ทรัพย์ปกรณ์. (2565). ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่กรมการปกครองในจังหวัดพิษณุโลก. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานยุติธรรม). คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ประโมทย์ ดิยะบุตร. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดนครพนม. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยนครพนม.
- ปวีณนุช ภูักัน. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียน นวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). คณะรัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- สันติ ไชยสีทา. (2564). การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี. (การค้นคว้าปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารศาสตร์. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สาวิตรา สุวรรณ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุภารัตน์ กุลโชติ. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่จังหวัดสงขลา. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุวัธชัย ศรีพันธ์. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.