



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ
ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

โดย

ว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ
ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

โดย

ว่าที่ร้อยตรีอัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

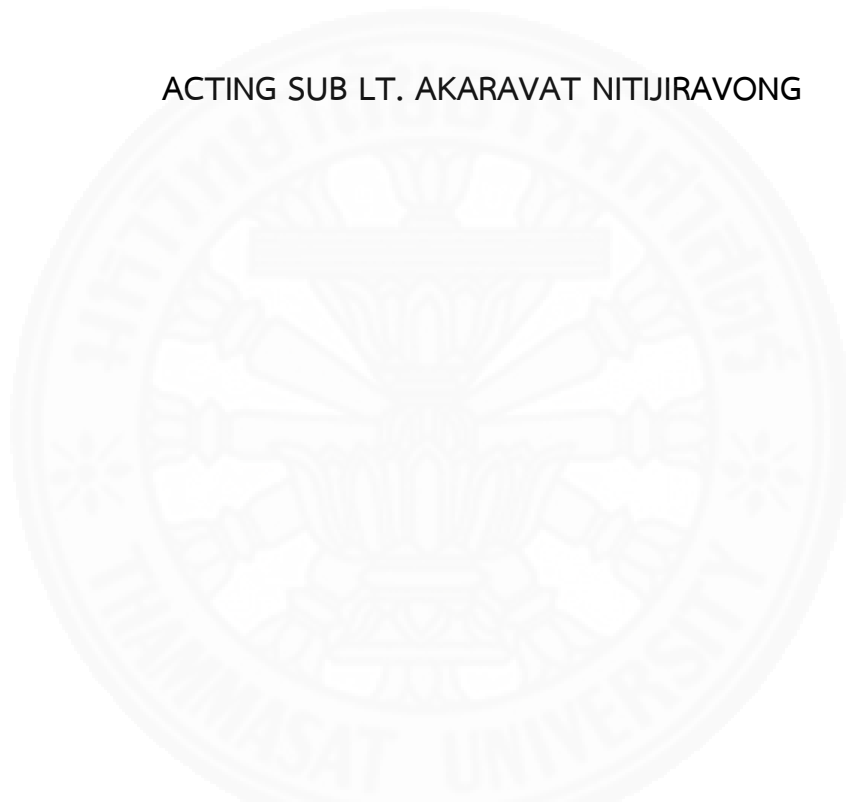
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

EFFECTIVENESS OF PERFORMANCE OF MUNICIPAL OFFICIALS
ACCORDING TO THE OPERATIONAL PLAN OF
BANGKOK MUNICIPALITY

BY

ACTING SUB LT. AKARAVAT NITIJIRAVONG



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF POLITICAL SCIENCE
(PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS)
EXECUTIVE PROGRAM IN PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจรวงศ์

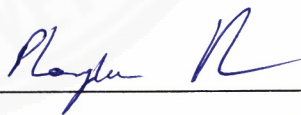
เรื่อง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ
ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

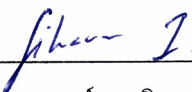
เมื่อ วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



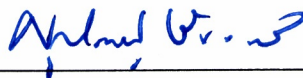
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาคภูมิ ฤกษ์เมธ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ อิศระชัยยศ)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภสวัสดิ์ ชัยวาลัย)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ อีสระชัยยศ
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ รวมถึงเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่เทศกิจผู้ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายเทศกิจที่ปฏิบัติงานในกลุ่มกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 329 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการหาความสัมพันธ์ระหว่างสหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ รวมถึงเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่เทศกิจผู้ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายเทศกิจที่ปฏิบัติงานในกลุ่มกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 329 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย

(Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการหาความสัมพันธ์ระหว่างสหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร คือ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน พบว่านโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา พบว่าการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ด้านทักษะด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงานและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่าการมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอนทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่าการอบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา พบว่าการที่ผู้บังคับช้กำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิธิต่างปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่าการที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการได้รวดเร็ว และด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ พบว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจน ทันท่วงเวลาที่กำหนดตามแผน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, เจ้าหน้าที่เทศกิจ, แผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ, กลุ่มกรุงธนใต้

Independent Study Title	EFFECTIVENESS OF PERFORMANCE OF MUNICIPAL OFFICIALS ACCORDING TO THE OPERATIONAL PLAN OF BANGKOK MUNICIPALITY
Author	Acting Sub Lt. Akaravat Nitijiravong
Degree	Master of Political Science (Public Administration and Public Affairs)
Major Field/Faculty/University	Executive Program in Public Administration and Public Affairs Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Sikarn Issarachaiyos, Ph.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

This independence study on effectiveness of performance of municipal officials according to the operational plan of Bangkok Municipality aims to study the effectiveness of performance and factors related to the effectiveness of performance of municipal officials and to study problems, obstacles and suggestions concerning performance of municipal officials according to the operational plan of Bangkok Municipality. This is a quantitative research. The population in the study includes 329 public servants and municipal officials in South Krung Thon Division. The data are analyzed with mean, standard deviation, and Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient is used to find the relevance of the performance of the municipal officials according to the operational plan of Bangkok Municipality is found by. The findings are as follows.

The factors related to the effectiveness of performance of the municipal officials are the policy, administration and planning. It has been found that the policy and administration are the factors affecting the motivation in the performance of the

personnel the most. In terms of task assignment from the commanders, it has been found that assigning personnel appropriately and properly affects the effectiveness of the performance. In terms of skills, knowledge and understanding in the performance, it has been found that having the legal knowledge and legal enforcement according to its procedures helps the personnel to work more properly and quickly. In terms of training and development, it has been found that there are negotiation and specific skills trainings which can be applied in working. In terms of support from the commanders, it has been found that the commanders determines the operational plan and practices to as the guidelines for the effective performance. In terms of working environment, it has been found that new innovations have been adopted and certain operational plans have been changed by focusing on changing the working environment, forms and methods. In terms of relationship among colleagues, the heads are responsible for making decisions and assignments for quick performance. In terms of legality, regulations and practices, it has been found that the municipal officials can deal with legality regulations and practices prior to the specified time according to the plans.

Keywords: effectiveness, municipal official, municipality operational plan, South Krung Thon

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคล และหน่วยงานหลายฝ่าย ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ อิศระชัยยศ กรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาคภูมิ ฤกษ์เมธ ที่ได้กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการเขตบางขุนเทียน เขตราชบุรีบูรณะ เขตบางบอน เขตทุ่งครุ เขตบางแค เขตหนองแขม และเขตภาษีเจริญ ที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการค้นคว้าอิสระ รวมถึงเจ้าหน้าที่เทศกิจกลุ่มกรุงธนใต้ ทั้ง 329 ท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

คุณและประโยชน์อันใดที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบความดีนั้นแด่คุณพ่อประเสริฐ จอดเกาะ คุณแม่ละม่อม จอดเกาะ และครูบาอาจารย์ผู้ให้แสงสว่างแห่งปัญญา ตลอดจนเพื่อนร่วมชั้นเรียน EPA รุ่น 27 ทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาตลอดมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณผู้ที่มีได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จนการศึกษาอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี

ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	4
1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	5
1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	9
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	9
2.1.2 การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	16
2.1.3 การวัดประสิทธิภาพขององค์การ	17
2.2 แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	18

	(7)
2.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	18
2.2.2 ทักษะคนดีในการทำงานกับประสิทธิภาพ	25
2.3 แนวคิดทฤษฎีการบริหารองค์การ	27
2.3.1 กระบวนการบริหาร	28
2.3.2 เทคนิควิธีการที่จำเป็นสำหรับการบริหาร: หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM)	33
2.4 ข้อมูลทั่วไปของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ	36
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	42
บทที่ 3 วิธีกรวิจัย	43
3.1 ประชากรเป้าหมาย	43
3.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	43
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิจัย	47
4.1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	50
4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผน ปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	60
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	65
4.4.1 ปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงาน ฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	65

4.4.2	ปัจจัยด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	65
4.4.3	ปัจจัยด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	66
4.4.4	ปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	67
4.4.5	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	67
4.4.6	ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	68
4.4.7	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	68
4.4.8	ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	69
4.4.9	ปัจจัยโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	69
4.2	การอภิปรายผล	70
4.2.1	การอภิปรายผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
4.2.2	การอภิปรายผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	70
4.2.3	การอภิปรายผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	75

	(9)
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	77
5.1 สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา	77
5.1.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงาน ฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานครในการให้บริการประชาชนจนประสบผลสำเร็จ	77
5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร	79
5.1.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	84
5.2 ข้อเสนอแนะ	88
5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	88
5.2.2 ข้อจำกัดจากการศึกษา	88
รายการอ้างอิง	90
ภาคผนวก	94
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	37
4.1	47
4.2	50
4.3	51
4.4	52
4.5	53
4.6	54
4.7	55
4.8	56
4.9	57

- 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา 59
- 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร รายด้าน 60
- 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการตรวจบังคับการ 61
- 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการดำเนินคดี 62
- 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านนิติการ 63
- 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน 64
- 4.16 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการบริหารงาน การวางแผน 65
- 4.17 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา 65
- 4.18 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านทักษะความรู้ ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 66
- 4.19 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านกฎหมายระเบียบ และวิธีปฏิบัติ 67
- 4.20 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน 67

- 4.21 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 68
ของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการฝึกอบรม
และการพัฒนา
- 4.22 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 68
ของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้าน
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 4.23 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 69
ของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการ
สนับสนุนของผู้บังคับบัญชา
- 4.24 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 69
ของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การที่องค์กรใดๆ จะบรรลุเป้าหมายของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้นั้นส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจและมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยการจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ เจ้าหน้าที่เทศกิจได้ปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 12 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2556-2559) คือ ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อาเซียน) พร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และความปลอดภัยตามเป้าหมายที่กำหนด ตามสภาพของสังคมและพื้นที่ของแต่ละสำนักงานเขต แบ่งเป็น 5 กลุ่มเขต ซึ่งในแต่ละกลุ่มเขตจะมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกันในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ แต่ละพื้นที่เขตจะเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมายตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเจ้าหน้าที่เทศกิจส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงหลักคุณธรรมจริยธรรมกับประชาชน เจ้าหน้าที่เทศกิจในฐานะฝ่ายปกครองมักจะใช้การกระทำทางปกครองตามหลักรัฐศาสตร์มากกว่าการบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและความยุติธรรม เกิดความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง¹

งานเทศกิจเป็นงานที่มีหน้าที่ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ฯลฯ เป็นต้น ส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตาม

¹ ศุภวัฒน์ สิงห์สุวรรณ, “ราชการทหารกับกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง,”

วารสารกฎหมายปกครอง (2553) : 45.

นโยบายของผู้บริหารมอบหมายให้ดำเนินการด้านต่างๆ เช่น งานอาสาจากร งานดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ตู้เขียว) งานสายตรวจเพื่อชุมชน ฯลฯ เป็นต้น

การปฏิบัติงานด้านเทศกิจที่ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหารและต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของกฎหมายที่มีอยู่ ณ นั้น เป็นปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดนโยบายต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปตามผู้บริหารในแต่ละยุคสมัย ทำให้การสนองนโยบายไม่มีความต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดปัญหาแก่ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบกับความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ที่มีปริมาณผู้ค้าจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลไม่เพียงพอทั่วถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงทำให้ผู้ค้าไม่เกรงกลัวกฎหมายจึงทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง บางครั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความยากลำบากเพราะต้องเกรงกลัวผู้มีอิทธิพลที่คอยหนุนหลังผู้ค้า ด้านวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการช่วยกันบริหารจัดการพื้นที่ยังขาดการสนับสนุนร่วมมือกับทางราชการ²

เจ้าหน้าที่เทศกิจ เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร โดยได้รับการแต่งตั้งจากผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุม ดูแล และการบังคับใช้ให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร แต่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร ซึ่งถือว่าเป็นฝ่ายปกครองในการบังคับใช้ตามกฎหมายดังกล่าว ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการกระทำทางปกครองในเรื่องที่เกี่ยวกับบทบัญญัติของกฎหมายที่ไม่ได้บัญญัติงานทางด้านการบริหาร การให้บริการ หรือกรณีที่มีบัญญัติไว้แต่ยังไม่ชัดเจน ดังนั้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบและครบถ้วน จึงต้องมีกระบวนการในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการสอนงาน การตรวจสอบการทำงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

แต่ปัจจุบันการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจยังดีไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 12 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2556-2559) เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศกิจบางคนไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ประกอบกับปัญหาการขาดประสบการณ์ความชำนาญในการปฏิบัติงาน การขาดความรู้ทางกฎหมายไม่ว่าจะเป็นข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

² อุดมพร ตรีภักดิ์, “ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจในการจัดการ ด้านระเบียบหาบเร่-แผงลอยกรุงเทพมหานคร,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2551), 123-125.

ดังนั้นเพื่อรองรับกับการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ อาทิ เพื่อลดช่องว่างในการบริหารจัดการ การเพิ่มการอุทิศตนในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายในการพัฒนากรุงเทพมหานครในปี 2556-2559

จากการที่ผู้ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่เทศกิจ รับผิดชอบงานเทศกิจ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ในงานเทศกิจกลุ่มกรุงเทพมหานคร ซึ่งการดำเนินงานที่มุ่งเน้นดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง เพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและคุณภาพชีวิตที่ดี ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ปฏิบัติงานในกลุ่มกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน และปัญหา อุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่ปฏิบัติงานในกลุ่มกรุงเทพมหานคร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานสามารถนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้การบริหารจัดการและจัดทำแผนงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานอันเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการทำงานของกลุ่มงานเทศกิจต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ในการให้บริการประชาชนจนประสบผลสำเร็จ

1.2.2 ปัจจัยใดส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.2.3 ปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.3.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.4.2 ปัจจัยด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.4.3 ปัจจัยด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.4.4 ปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.4.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.4.6 ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.4.7 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.4.8 ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.4.9 ปัจจัยปัจจัยโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยเน้นการศึกษาในเรื่อง

1.5.1.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

- (1) ด้านการตรวจบังคับการ
- (2) ด้านการดำเนินคดี
- (3) ด้านนิติการ
- (4) ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

1.5.1.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

- (1) ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน
- (2) ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา
- (3) ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

- (4) ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ
- (5) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน
- (6) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา
- (7) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- (8) การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา
- (9) ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่เทศกิจผู้ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายเทศกิจที่ปฏิบัติงานในกลุ่มกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 329 คน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.6.1 เพื่อนำผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานครไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างภาพพจน์ที่ดีของฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

1.6.2 สามารถนำไปสู่การพัฒนาตัวเจ้าหน้าที่เทศกิจ และมีความพร้อมในการรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มมากขึ้น

1.6.3 สามารถนำผลการวิจัยไปศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายเทศกิจในเขตอื่นของกรุงเทพมหานคร ต่อไป

1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

เจ้าหน้าที่เทศกิจ หมายถึง บุคลากรสังกัดกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานด้านเทศกิจโดยเป็นทั้งข้าราชการและลูกจ้าง

ในที่นี้หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานด้านเทศกิจทั้งหมดที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานด้านเทศกิจทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กลุ่มกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร หมายถึง การใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับแสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการปฏิบัติงานที่สร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความสุขและพอใจในการทำงาน รวมไปถึงมีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณค่าและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ในที่นี้หมายถึง การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตรวจบังคับการ ด้านการดำเนินคดี ด้านนิติการและ ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากเจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ได้ดำเนินงานภายใต้นโยบาย การบริหารงาน และการวางแผน การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา ทักษะความรู้ ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และโครงสร้างการบริหารงาน รวมไปถึงสวัสดิการและความก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ กิจกรรมของหน่วยงานที่รับผิดชอบสอดคล้องกับเป้าประสงค์และความต้องการที่ฝ่ายเทศกิจกำหนดไว้หรือไม่

กลุ่มกรุงเทพมหานคร หมายถึง ส่วนการปกครองกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 เขต ประกอบด้วย เขตบางขุนเทียน เขตราชบุรีบูรณะ เขตบางบอน เขตทุ่งครุ เขตบางแค เขตหนองแขม และเขตภาษีเจริญ

ด้านนโยบาย การบริหารงาน และการวางแผน หมายถึง การกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารขององค์กรและการจัดทำวิธีหรือแนวทางในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบายที่กำหนดไว้

ในที่นี้หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จตามนโยบายที่กำหนดไว้โดยกรุงเทพมหานคร การบริหารงานและการวางแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมีการดำเนินงานไปในทิศทางหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ในนโยบายหรือไม่

ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่โดยตัวผู้บังคับบัญชาให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อันเป็นการกระจายงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจในการตัดสินใจ ภายในขอบเขตที่กำหนดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปปฏิบัติ

ในที่นี้หมายถึง การมอบหมายงานโดยหัวหน้างานเทคนิคได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้แก่เจ้าหน้าที่เทคนิคผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นการสร้างความรับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่เทคนิคมีอำนาจในการตัดสินใจ โดยเจ้าหน้าที่เทคนิคมีอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตที่กำหนด

ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในลักษณะงาน มาตรฐาน หลักการ แนวปฏิบัติ และวิธีการดำเนินงาน รวมทั้งมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ สามารถอธิบายหรือถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงานเข้าใจได้ ตลอดจนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับแนวทางหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

ในที่นี้หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในลักษณะงาน มาตรฐาน หลักการ แนวปฏิบัติ และวิธีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร โดยเจ้าหน้าที่เทคนิคมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ อีกทั้งสามารถอธิบายหรือถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงานเข้าใจและนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ หมายถึง คำสั่งหรือข้อบังคับในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้มีอำนาจสูงสุดเป็นผู้บัญญัติขึ้น หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีสภาพบังคับตามกฎหมาย

ในที่นี้หมายถึง คำสั่งหรือข้อบังคับในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เจ้าเทคนิค โดยปฏิบัติงานตามแบบแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิคที่วางไว้เป็นแนวปฏิบัติหรือดำเนินการ ซึ่งได้มีการละเอียดวิธีการทำงานเฉพาะ หรือแต่ละขั้นตอนย่อยของกระบวนการเป็นข้อมูลเฉพาะ คำแนะนำในการทำงานและรวมทั้งวิธีที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่สร้างความเข้าใจให้ตรงกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน สร้างความสามัคคีในการทำงาน รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

ในที่นี้หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร เจ้าหน้าที่เทคนิคผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้ที่มาติดต่อ โดยมีปฏิสัมพันธ์ในการบริหารและประสานงานกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานของแต่ละฝ่าย

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ (Knowledge) และความชำนาญ (skills) เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กร อันเป็นการเตรียมคนเพื่อทำงานในปัจจุบันและอนาคต

ในที่นี้หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความชำนาญ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิคของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรให้ปฏิบัติงานในปัจจุบันและพัฒนาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในอนาคต

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานและผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจกำลังความคิดและกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ในที่นี้หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ

ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานโดยมีผู้บังคับบัญชาที่มีบุคลิกและพฤติกรรมที่เป็นกันเอง มีบรรยากาศการทำงานจะมุ่งเน้นความพึงพอใจ และให้ความสนใจต่อความต้องการและความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงาน

ในที่นี้หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคซึ่งมีลักษณะหลากหลาย อาจมีความขัดแย้งสูงและต้องการสร้างทีมงานสามารถนำมาใช้ได้ ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่เทคนิคผู้ปฏิบัติงานและประสานงานผู้บังคับบัญชา อาทิแผนงาน/โครงการ ที่ต้องมีการติดต่อประสานงานในด้านต่างๆ ทั้งบุคลากร งบประมาณ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์การบริหารจัดการ (4M) รวมถึงการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทักษะเพื่อสร้างองค์ความรู้

ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า หมายถึง รายได้จากเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงาน สวัสดิการเรื่องการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและบริการด้านต่างๆ ตามความเหมาะสม และงานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าได้ตามที่พึงประสงค์ การพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม และมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้ การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้ศึกษาต่อ อบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ผู้บังคับบัญชาแสดงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ในที่นี้หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่เทคนิคมีการพูดถึงเรื่องอัตราเงินเดือนที่เป็นธรรม เงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี และผลตอบแทนอื่นๆ มีความเหมาะสม รวมถึงงานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าได้ตามที่พึงประสงค์ สวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ตัดสินใจทำงานในหน่วยงานนี้ และรายได้และความก้าวหน้าที่ได้รับจากหน่วยงานนี้มีความเหมาะสมกับการดำรงชีวิตและคงอยู่ในหน่วยงานอย่างยั่งยืน

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่เทศกิจกลุ่มกรุงธนใต้ เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ และศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาตามวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- (2) แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- (3) แนวคิดทฤษฎีการบริหารองค์การ
- (4) ข้อมูลทั่วไปของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ
- (5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- (6) กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มิลเลท (Millet) ¹ ให้นิยามคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยพิจารณาจาก

- (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
- (2) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
- (3) การให้บริการอย่างทันเวลา (Ample Service)

¹ Millet, *Management in the Public Service, The quest for effective performance* (New York: McGraw-Hill Book, 1964), 67.

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ไซมอน (Simon)² ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับ การทำงานของเครื่องจักรโดยพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output)

สมิธ (Smith)³ ให้กรอบแนวคิดขององค์ประกอบการทำงานองค์กรที่นำไปสู่ ความมีประสิทธิภาพของการผลิต มีดังนี้

(1) องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)

(1.1) ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่ กำลังคน (Manpower) ความสามารถ (Abilities) พลัง (Energies) ความต้องการ (Needs) ความคาดหวัง (Expectations)

(1.2) ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Non-Human) ได้แก่ เงินทุน (Money) เครื่องมือเครื่องจักร (Machines) วัสดุ (Materials) เทคนิควิธีการ (Methods) ที่ดิน (Land)

(2) องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process)

(2.1) การจัดการองค์กร ได้แก่ จัดโครงสร้าง จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน (Dynamics) การวิเคราะห์ (Analysis) การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกลยุทธ์ (Tactics)

(2.2) การจักระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) และการจักระบบ สนับสนุน

(2.3) การวางแผนและควบคุม ได้แก่ การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Systems) รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้ (Planning Methods and Models) การวางแผนงานโครงการ (Project and Program Planning) การจักระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วย ควบคุม (Control Systems and Cybernetics) การวิเคราะห์ทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล (Cost-Benefit Analysis and Effectiveness) และการบริหารบุคลากรและการประเมิน (Human Systems Management Evaluation)

(3) องค์ประกอบด้านผลผลิต (Outputs)

² A. Simon, *Administrative behavior* (New York: The Mcmillion, 1960), 181-182.

³ M. Smith, *Educational leadership: culture and diversity* (Gateshead: Athenaeum Press, 1980), 178.

- (3.1) สินค้าและบริการ (Product and Service)
- (3.2) ความสามารถในการปฏิบัติขององค์กร (Performance)
- (3.3) ระดับการเพิ่มผลผลิต (Productivity)
- (3.4) นวัตกรรม (Innovation)
- (3.5) การเติบโตและพัฒนาการขององค์กร ได้แก่ การขยายสถานที่ (Plant) การขยายทุน (Capital) การขยายตลาด (Markets) การใช้เทคโนโลยี (Technology) และการขยายบุคลากร (Personnel)
- (3.6) ภาพพจน์ขององค์กร (Image)
- (3.7) ความมุ่งมั่นขององค์กร (Commitment)
- (3.8) แรงจูงใจขององค์กร (Motivation)
- (3.9) ความพอใจของบุคลากร (Satisfaction)

วิรัช สงวนวงษ์วาน⁴ กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กรงานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใดเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง สถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

Certo⁵ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

- (1) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง
- (2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข
- (3) ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

⁴ วิรัช สงวนวงษ์วาน, *ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคลากร* (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531), 75-77.

⁵ C.S. Certo, *Modern management* (New Jersey: Prentice Hall, 2000), 18.

(4) ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

(5) ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไปซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อลงกรณ์ มีสุทธา ได้กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

นอกจากนั้น บรรยงค์ โตจินดา⁶ ยังได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลไว้ ดังนี้

(1) การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกรักอยากทำงาน ตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศ หรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด ระดับขวัญของคน

(2) การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ หรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดว่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้นโดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ

(2.1) การปรับปรุงระบบการสื่อสาร

(2.2) การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารบางระดับ

(2.3) การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ

(2.4) การกำหนดโครงการ การจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

(3) กำหนดระบบ การประเมิน และการให้ค่าตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยสอดคล้องกับแนววัดผลกำไร

(4) การกำจัดอุปสรรคใดๆ ที่จะไปขัดขวางการบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร ความมีส่วนร่วมของคนในองค์กร

⁶ บรรยงค์ โตจินดา, *การบริหารงานบุคคล* (กรุงเทพฯ: รวมสาส์น, 2545), 221.

(5) ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักกรนโยบาย

(6) การวัดหรือการประเมินใดๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์การจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

(7) การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคลกับข้อมูลอื่นขององค์การที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ กำไร การเจริญเติบโตค่าใช้จ่าย และอื่นๆ ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงานดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมาซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจขององค์การที่สำคัญได้สำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

Woodcock⁷ ได้กล่าวว่าลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

(1) ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคลและใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

(2) เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

(3) การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม เป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหาสร้างความเข้าใจกัน

(4) การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา

(5) ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถ

⁷ M. Woodcock, *Team Development Manual* 2nd ed. (Great Britain: Billing and Son, 1989), 45-46.

ให้แก่งาน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความ
 ชัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

(6) วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือการทำงานของทีมนั้นมีการ
 ประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิก
 ทีมทุกคน

(7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีมจะต้อง
 มีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็น
 ผู้นำที่มีได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

(8) ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือการติดตามผลการ
 ปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

(9) การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือการพัฒนาทักษะ
 ความรู้ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการ
 ทำงานอย่างเต็มที่

(10) สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือการ
 ทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

(11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือการติดต่อสื่อสารใน
 ทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน เหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยน
 ข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

Dalton et al.⁸ ได้เสนอแนวคิดในการสร้างทีมที่มีประสิทธิผล (Characteristics
 of Effective Team) ว่าปัจจัยที่สำคัญคือผู้นำทีมจะต้องมีความรับผิดชอบ และมีลักษณะดังต่อไปนี้

- (1) มอบหมายงานให้ถูกคนหรือจัดคนให้เหมาะสมกับงาน
- (2) ทำให้ความคาดหวังชัดเจน
- (3) กระตุ้นผู้ร่วมทีมโดยผลักดัน มอบหมาย สอน ช่วยเหลือและตอบคำถาม
- (4) มองให้เห็นภาพใหม่หรือมีวิสัยทัศน์ที่ใหม่และชัดเจน
- (5) มีการวางแผนที่ดี
- (6) นำพนักงานใหม่เข้าไปในทีม เพื่อทำให้เกิดวิธีการหรือภาพใหม่ๆ ที่สดชื่น
- (7) ให้การกระตุ้น จูงใจและมุ่งมั่น

⁸ Dalton et al., อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, “ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 ของผู้นำนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,” (ดุชนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาพฤติกรรมศาสตร์
 ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2556), 99.

(8) ให้อาไรงวัลสำหรัผลการปฏิบัติงำน ให้อรงเสริมทงบวกและเห็นคุณค้ำของ การให้อการสนับสนุน

(9) เคลื้อนย้ำยอุปสรรคที่หำให้ทีมไม่บรรลุเป้ำหำมำ

(10) มุ่งมั้นกับสิ่งซึ่งเป็นวิธีทงที่จะนำทีมไปสู่ควำมก้าวหน้ำ

สมพงษ์ เกษมสิน ได้นำแนวคืดของแฮริงตัน ฮีเมอร์สัน (Harrington Emerson) ที่เกี่ยวกับหลักรทงำนให้มีประสิทธิภำพ 12 ประการดังนี้

(1) หำควำมเข้ำใจและก้ำหนดแนวควำมคืดในกรทงำนให้กระจ่ง

(2) ให้อหลักสำมัญสำนึกในกรพิจรณ์ควำมร่นจะเป็นไปได้ของงำน

(3) ค้ำปริกษำแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

(4) รักษาระเบียบวินัยในกรทงำน

(5) ปฏิบัติงำนด้วยควำมยุติธรรม

(6) กรทงำนต้องเชื่อถื้อได้มีควำมฉบัพล้น มีสมรรถภำพ

(7) งำนควรมีลักษณะแจ่งให้ทรำบถึงกรดำเนินงำนอย่งทั่วถึง

(8) งำนสำเร็จทันเวลำ

(9) ผลงำนได้มำตรฐำน

(10) กรดำเนินงำนสมำรยืดเป็นมำตรฐำนได้

(11) ก้ำหนดมำตรฐำนที่สมำรถเป็นเครื่องมือในกรฝึกสอนงำนได้

(12) ให้อบ้ำเหน็จรำงวัลแก่งำนที่ดี

แนวคืดของ Peterson and Plowman⁹ ได้ให้แนวคืดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยได้ตัดทอนบงข้อลงและสรุปรองค้ประกอบของประสิทธิภำพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

(1) คุณภำพของงำน (Quality) จะต้องมีคุณภำพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ ประโยชน์ค้มค้ำและมีความพึงพอใจผลกรทงำนมีความถูกต้องได้มำตรฐำน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงำนที่มีคุณภำพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้ำงควำมพึงพอใจของลูกค้ำหรือผู้มำรับ บริการ

(2) ปริมำณงำน (Quantity) งำนที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตมควำมค้ำดหวังของ หน่วยงำน โดยผลงำนที่ปฏิบัติได้มีปริมำณที่เหมำสมตมที่กำหนดในแผนงำนหรือเป้ำหำมำที่บริษัท วำงไว้และควรมีกรวำงแผน บริหำรเวลำ เพื่อให้ได้ปริมำณงำนตมเป้ำหำมำที่กำหนดไว้

⁹ E. Peterson, and G. E. Plowman, *Business Organization and Management*, 3rd ed., (New York: Irwin, 1989), 56.

(3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

(4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

2.1.2 การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน วัดจากความรู้สึกพึงพอใจดังที่ วิชัย แหวนเพชร¹⁰ กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจ ทั้งๆ ที่คนทำงานเท่าเดิมคนงานขาดงานเปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถสิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในเรื่องต่อไปนี้

- (1) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
- (2) ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข นโยบายการบริหารเมื่อ พบว่า พนักงานไม่พึงพอใจ ในการทำงาน
- (3) เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
- (4) ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
- (5) ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากกล่าว คือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาค่าประกอบต่างๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน และองค์กรมีดังนี้

- (1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- (2) สร้างความซื่อสัตย์และความสามัคคีใหม่ต่อองค์กร
- (3) เสริมสร้างวินัยที่ดีอันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
- (4) ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามซับซ้อน
- (5) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์กรมากขึ้น

¹⁰ วิชัย แหวนเพชร, *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม* (กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์, 2555), 49-51.

(6) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ

(7) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะพบว่าบุคลากรในองค์กรส่วนสำคัญอย่างสูงในการบริหารจัดการ ปัจจัยนำเข้าของการผลิตในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลของการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุดย่อมจะส่งผลให้ งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิด นั้นประสิทธิภาพสูงสุดย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจจึงสามารถกล่าวได้ว่าการสร้างแรงจูงใจ ในการทำงานเป็นการสร้างการ ผลักดัน ชักนำหรือโน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของ องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและมี นโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

2.1.3 การวัดประสิทธิภาพขององค์กร

การประเมินผลโครงการนั้นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัด (Indicator) ระดับความสำเร็จของโครงการให้ทราบ โดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ ที่ใช้ในการประเมินผลโครงการ¹¹ มีดังนี้

(1) เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีตัวชี้วัดเช่น สัดส่วนของผลผลิตต่อ ค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา ผลิตภาพต่อกำลังคน ระยะเวลาในการให้บริการต่อผู้บริการ

(2) เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) มีตัวชี้วัดเช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการบรรลุตามเกณฑ์มาตรฐาน ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความเสี่ยงของโครงการ

(3) เกณฑ์ความพอเพียง (Adequacy) ตัวชี้วัด เช่น ระดับความพอเพียงของ ทรัพยากร การขาดแคลนปัจจัยการผลิต และปัจจัยอื่น เป็นต้น

(4) เกณฑ์ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตัวชี้วัด เช่น ระดับความพึงพอใจของ โครงการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ เป็นต้น

(5) เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) ตัวชี้วัดคือ การให้โอกาสกับผู้ด้อยโอกาส ความเป็นธรรมระหว่างเพศ ระหว่างกลุ่มอาชีพ ฯลฯ

¹¹ วรเดช จันทรศร, *การพัฒนาาระบบราชการไทย* (กรุงเทพฯ: โครงการตำราสมาคมนักวิจัย มหาวิทยาลัยไทย, 2549), 44.

(6) เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) ตัวชี้วัด เช่น ผลผลิตเปรียบเทียบกับเป้าหมายรวมกิจกรรมที่ทำแล้วเสร็จ ทรัพยากร และเวลาที่ใช้ไป มีความเหมาะสมเพียงใด เป็นต้น

(7) เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) ตัวชี้วัด เช่น ความอยู่รอดของโครงการด้านเศรษฐกิจสมรรถนะด้านสถาบัน ความเป็นไปได้ในด้านการขยายผลของโครงการ

(8) เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ตัวชี้วัด เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น

สำหรับตัวชี้วัด (Indicators) ความสำเร็จของโครงการนั้น หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงหรือระบุประเด็นที่ต้องการจะวัดหรือประเมิน หรือตัวแปรทางเศรษฐกิจและสังคม ที่ต้องทำการศึกษา โดยจะมีการระบุลักษณะที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรม ทั้งส่วนที่มีลักษณะเชิงปริมาณ และลักษณะเชิงคุณภาพ

2.2 แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากรและทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐาน ในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีการจัดการในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุดไม่ว่ายุคใดสมัยใดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรืออาจพูดได้ว่าคนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลายๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ดังต่อไปนี้

2.2.1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

ชาริณี จันท์แสงศรี¹² กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมา จากปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษา และบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรโดยลักษณะส่วน

¹² ชาริณี จันท์แสงศรี, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540), 156.

บุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ วรจิตร หนองแกได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

(1) Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์

(2) Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

(3) Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นของสตีเยอร์ส (Steers)¹³ กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนี้ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

2.2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

Becker and Neuhauser¹⁴ ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ ในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของ องค์กร

¹³ Steers, อ้างถึงใน ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิริยะซัพพลาย จำกัด,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550), 104.

¹⁴ Becker and Neuhauser, อ้างถึงใน โสภส ปญจะวิสุทธี, “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่,” (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550), 150,

มากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High - Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

(3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

(4) หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลของการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติได้ระเบียบปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz และ Kahn¹⁵ ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ ศึกษาองค์กรระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

Frederick Hertzberg¹⁶ ได้ศึกษาการบริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์ โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึง

¹⁵ Katz และ Kahn, อ้างถึงใน ธงชัย สวางอารมณ์, “ความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเรื่อง ขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง จังหวัดชลบุรี,” (รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551), 143.

¹⁶ Frederick Hertzberg, อ้างถึงใน ธาณินทร สุทธิบุญชร, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน),” (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554), 120.

ทัศนคติของบุคคลที่พอใจ ในการทำงานและไม่พอใจในการทำงานพบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบ ด้วยปัจจัยดังนี้

- (1) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
 - (2) การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
 - (3) ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
 - (4) การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
 - (5) ความก้าวหน้าในการทำงาน
 - (6) การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน
- ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความไม่

พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้ คือ

- (1) นโยบายและการบริหารองค์กร (Policy and Admonition)
- (2) การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision)
- (3) สภาพการทำงาน (Work Conditions)
- (4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (Relation with

Pee and Subordinate)

- (5) ค่าตอบแทน (Salary)
- (6) สถานภาพ (Status)
- (7) การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
- (8) ความปลอดภัย (Security)

นักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพ ในการบริหารงานที่สำคัญ ซึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักการงานที่มีประสิทธิภาพ คือ สมพงษ์ เกษมสิน¹⁷ ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haning Emerson ที่เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมี ดังนี้คือ

- (1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
- (2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- (3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
- (4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- (5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

¹⁷ สมพงษ์ เกษมสิน, *การบริหาร*, พิมพ์ครั้งที่ 8 (กรุงเทพฯ ฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์, 2550), 54.

(6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีกรลงทะเบี่ยน ไว้เป็นหลักฐาน

(7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั้งถึง

(8) งานเสร็จทันเวลา

(9) ผลงานได้มาตรฐาน

(10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

(11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งอนงานได้

(12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ¹⁸ กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอ ปัจจัย 7 ประการ (7-S) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

(1) กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน และจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

(2) โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

(3) ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

(4) แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

(5) บุคลากร (Staff) ผู้รวมองค์กร

(6) ความสามารถ (Skill)

(7) ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สำหรับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่างๆ ที่น่าสนใจประกอบด้วย

(1) ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ได้มีผู้ให้ความหมายและนิยามไว้ ดังต่อไปนี้

เสนาะ ตีเยาว์¹⁹ กล่าวว่าลักษณะงานที่ทำความหมายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ภาคภูมิใจ ซึ่งต่างกับแนวคิดของ ธวัชชัย เมฆกระจ่าย (2547) ซึ่งได้

¹⁸ สมยศ นาวิการ, *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร เรื่องการจูงใจ: จากแนวความคิดไปสู่การประยุกต์ใช้* (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2554), 189.

¹⁹ เสนาะ ตีเยาว์, *การบริหารงานบุคคล, พิมพ์ครั้งที่ 8* (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550), 85.

กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบสภาพการทำงานและความรับผิดชอบ ในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่งหรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง หน้าที่หลัก หน้าที่รองและความสัมพันธ์กับสายงานอื่นๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่พนักงาน จะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการ ปฏิบัติงานแบ่งเป็น 6 ประการ ได้แก่

(1.1) การวางแผนและการจัดระบบงาน (ความมีวิสัยทัศน์ ความสามารถในการคาดการณ์ กำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสม)

(1.2) ความรับผิดชอบ (การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยเต็มใจ มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จลุล่วง และยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน)

(1.3) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรอบรู้ในงาน เข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่ง ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน)

(1.4) ความอดุสาหะ (ความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจที่จะทำงานให้ สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา)

(1.5) การรักษาวินัย (การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทาง ราชการและพฤติกรรมเป็นตัวอย่างที่ดี เคารพกฎระเบียบต่างๆ)

(1.6) การปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ (การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบ จรรยาบรรณและค่านิยมของหน่วยงาน)

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบคือ การที่เจ้าหน้าที่ เทศกิจได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานโดยลักษณะของงานเป็นงานที่มีนโยบาย เป้าหมายและขอบเขต งานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความ สอดคล้อง มีความต่อเนื่อง และมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความรู้สึกว่าได้ ปฏิบัติงานที่เหมาะสมคุ้มค่ากับเวลาที่ได้ทุ่มเท เกิดความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้มีกำลังใจและตั้งใจปฏิบัติงาน

(2) โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน

เสนาะติเตียว²⁰ กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น หมายถึง การมีตำแหน่งงานที่สำคัญ ทำให้อำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงานถูกควบคุม น้อยลงและสถานที่ทำงานดีกว่าเดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ต้องการของทุกคน และเป็นทางหนึ่ง ที่แสดงถึงความก้าวหน้าและเป็นความสำเร็จในการทำงาน สังคมถือเอาการเลื่อนตำแหน่งแสดงฐานะ

²⁰ เรื่องเดียวกัน, 196.

บุคคล องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การมีโอกาสได้ตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้า จากความสามารถ ในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพศชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน คือ การที่บุคลากรในหน่วยงานได้รับเลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นหรือสูงขึ้นกว่าเดิม การได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ รวมถึง การมีโอกาสได้รับการศึกษาอบรม สัมมนาดูงานหรือศึกษาต่อ เพิ่มพูนวิทยฐานะและวุฒิสูงขึ้น เพื่อ นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คูเปอร์²¹ กล่าวว่า อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์กรและความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ นาวิการ ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีมีอุปกรณ์ทันสมัย เจ้าหน้าที่อาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ใดกล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่กับงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีมีอุปกรณ์ทันสมัย เจ้าหน้าที่อาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดีไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่อาจไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะกระทบกับความผาสุกและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่โดยตรง เจ้าหน้าที่ต้องการสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกาย นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วย เช่น ถ้าทำงานในสถานที่มืดสลัวนานๆ หรือมีเสียงก้องตลอดเวลา ก็อาจทำให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้ด้วย ดังนั้น หากสภาพแวดล้อมไม่เป็นไปตามความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ ความผาสุกความพึงพอใจและแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ก็ย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การจัดสรรสถานที่ทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อความคล่องตัวทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาขอรับบริการ หาก

²¹ คูเปอร์, อ่างถึงใน กิตติมา ปริตติติก, *กระบวนการบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น* (กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต, 2551), 58.

องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย อยากรทำงาน ขยันทำงาน และมีความมั่นคงในการทำงาน

(4) ความสัมพันธ์ภายในองค์กร บุคลากรในหน่วยงานส่วนใหญ่ ประกอบไปด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เหล่านี้ มีอารมณณ์ความสนใจความต้องการที่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าบริษัทจะมีสายงานบังคับบัญชา แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งก็ตาม แต่สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งก็คือความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดต่างๆ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานจะช่วยสร้างความเจริญมั่นคงให้กับหน่วยงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานควรมีการวางแผนเป็นสำคัญ คือ การสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การประสานข้อขัดแย้งในหน่วยงาน การใช้ความเป็นกันเองการใช้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสมของงานโดยใช้ระบบคุณธรรม การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเองหรือหัวหน้างานกับลูกน้อง รวมไปถึงความสัมพันธ์กับองค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นการทำงานของคนในองค์กรที่มีหรือไม่มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นไม่ใช่เพียงแค่ผลิตผลและการบริการ แต่ต้องมาจากความร่วมมือของคนในองค์กร การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อนำความต้องการความคิดความรู้สึกนำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคลกลุ่มต่อกลุ่มหรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น สร้างความเข้าใจในความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างบรรยากาศสูงใจในการทำงาน รวมทั้งช่วยให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อช่วยให้องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง บุคคลที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สนับสนุน เป็นมิตร มีความรัก ความสามัคคีรวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความสุขใจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

2.2.2 ทศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ

ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากอารมณณ์และความรู้ สึกที่ตอบสนองสิ่งเร้าจากภายนอกในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ว่าพอใจหรือไม่พอใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของทศนคติ ดังนี้

กาญจนา คำสุวรรณ และ นิตยา เสาร์มณี²² กล่าวว่า ทักษะคือเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนเรามีอยู่ต่อสิ่งเร้าทางสังคม ปฏิกริยาโต้ตอบที่เราได้เรียนมาจะมีลักษณะลีลาหรือประเมินผลสิ่งนั้นๆ

เสนาะ ตีเขาว²³ กล่าวว่า ทักษะคือเป็นสภาพของจิตใจที่พร้อมจะตอบสนองสิ่งเร้าภายนอก เป็นความเสกหรือความเข้าใจของแต่ละคน ที่แสดงออกว่า ชอบ หรือไม่ชอบต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์นั้นๆ

เคนเลอร์ (Kendler)²⁴ ให้ความหมายว่า ทักษะคือ เป็นความพร้อมของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคมรอบตัวหรือแนวโน้มที่จะแสดง พฤติกรรมในทางสนับสนุนหรือต่อต้านแนวคิด สถาบันบุคคลหรือสถานการณ์บางอย่าง

เลการ์ต (Hilgard)²⁵ ให้คำจำกัดความว่า ทักษะคือความรู้สึกรั้งแรกที่ มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แนวคิดหรือสถานการณ์ใดในทางเข้าหรือหนีออกทางและเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองในครั้งต่อไป

ฟิชเบียน (Fishbien)²⁶ ให้ความหมายของทักษะไว้ว่า ทักษะคือ ความโน้มเอียงซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ที่จะแสดงตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการสนับสนุน หรือไม่สนับสนุน ทักษะเกิดขึ้นก่อนพฤติกรรม และเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมบุคคล

กมลรัตน์ หล้าสุขงษ์²⁷ ได้กล่าวถึง ทักษะไว้ว่า

(1) เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือการได้รับประสบการณ์ มิใช่เป็นสิ่งที่ได้รับมาแต่กำเนิด

²² กาญจนา คำสุวรรณ และ นิตยา เสาร์มณี, อ้างถึงใน มาลัยแก้ว รังสีชูริยันต์, “ทักษะคือของพนักงานบริษัทในเครื่องบินของที่มีต่อมาตรการ ด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542), 142.

²³ เสนาะ ตีเขาว, *การบริหารงานบุคคล*, 74.

²⁴ Howard H. Kendler, “Attitude,” [http://sarawud, Wordpress.com](http://sarawud.wordpress.com) (Retrieved February 13, 2017).

²⁵ Ernest R. Hilgard, *Introduction to Psychology*, 3rd ed, (New York: Marcourt, Brace & World Inc, 2011), 25.

²⁶ Fishbein, “Reading in Attitude Theory and Measurement,” (Unpublished Paper, Psychology Department, University of Illinois, 2011), 153.

²⁷ กมลรัตน์ หล้าสุขงษ์, *จิตวิทยาการศึกษา (Educational Psychology)* (กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2549), 188.

(2) เป็นสิ่งชี้แนวทางในการแสดงพฤติกรรมกล่าวถึง ถ้ามีทัศนคติที่ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะเข้าหาพฤติกรรมนั้น ตรงกันข้ามถ้ามีทัศนคติไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มไม่เข้าหา โดยการถอยหรือต่อต้านการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

(3) สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้

(4) เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทัศนคติ เป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ถ้าการเรียนรู้ประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลงไป ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ทัศนคติ คือ ความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อโลกและสภาวะแวดล้อมที่ตนอาศัยอยู่ ทัศนคติเกิดจากการที่บุคคลมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในสังคม ชีวิตครอบครัว การศึกษาในโรงเรียนช่วย ปูพื้นฐานให้บุคคลสามารถกำหนดมาตรฐานไว้ในใจและปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ ในการสร้าง ทัศนคติของบุคคลในระยะยาวต่อมา และบุคคลที่มีถิ่นกำเนิด ฐานะทางครอบครัวระดับ การศึกษา ลักษณะการประกอบอาชีพ และการสมาคมต่างกันจะมีทัศนคติต่อโลกและสังคมแตกต่างกัน

2.3 แนวคิดทฤษฎีการบริหารองค์การ

ทฤษฎีการบริหารนั้นเป็นการศึกษาเนื้อหาที่แท้จริงขององค์การซึ่งจะประกอบไปด้วย โครงสร้าง รูปแบบ ขนาด และการแบ่งงานกันทำ หลักการเหล่านี้จะอธิบายและกำหนดลักษณะ รูปแบบขององค์การ แนวทางในการจัดองค์การและการเปลี่ยนแปลงองค์การ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อองค์การ

แนวคิดในเรื่องของการบริหารจัดการที่เริ่มปรากฏอย่างชัดเจนในช่วงศตวรรษที่ 18 ซึ่ง จิราภรณ์ สว่างเนตร²⁸ ได้กล่าวเอาไว้ว่าช่วงเวลา ค.ศ. 1887 – 1950 เป็นยุคของการบริหารงานที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อมุ่งแสวงหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและความประหยัดในการปฏิบัติงานและบริหารงาน ซึ่งถือว่าหลักการบริหารนั้นมีอยู่แล้วในสากล อีกทั้งยังเป็นหน้าที่ของนักวิชาการและนักบริหารทั้งหลาย ต้องแสวงหาหลักการบริหารและนำไปใช้ในองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุด นักทฤษฎีที่สำคัญในยุคดังกล่าวได้แก่ Frederic W. Taylor, Henri Fayol, Max Weber, Luther H. Gulick and Lyndall Urwick เป็นต้น

²⁸ ณัฐพันธ์ ขจรนนท์, *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เรื่อง ค่าตอบแทนและการบริหาร* (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551), 85.

2.3.1 กระบวนการบริหาร

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้นั้นในเรื่องของกระบวนการบริหาร ถือได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก หากองค์กรใดการกระบวนการในการบริหารจัดการที่ดีก็จะสามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ แต่ในทางกลับกันนั้นถ้าหากการบริหารจัดการองค์กรไม่ดีไม่มีประสิทธิภาพสิ่งนี้ก็จะทำให้องค์กรนั้นล้มเหลวได้เช่นเดียวกัน ในเรื่องของกระบวนการบริหารนั้นได้มีนักคิดทฤษฎีหลายท่านได้เสนอแนวทางของกระบวนการบริหารเอาไว้มากมายซึ่งในแต่ละช่วงยุคสมัยก็จะมีความแตกต่างกันออกไป ดังนี้

Frederick W. Taylor²⁹ ได้ชื่อว่าเป็นบิดาของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ Taylor ได้เปลี่ยนแนวความคิดในการปรับปรุงเครื่องมือเครื่องจักรมาเป็นการวิเคราะห์วิธีการทำงานต่างๆ อีกทั้งการทดลองหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดอีกด้วย ซึ่ง Taylor ได้เสนอวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการแก้ไขระบบการทำงานแบบใหม่ขึ้นที่เรียกว่า วิทยาศาสตร์การจัดการ (Scientific Management) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่พิจารณาในมุมมองของฝ่ายบริหารหรือเป็นการมองจากระดับบนลงล่างหรือที่เรียกว่าแบบ Top Down ซึ่งพิทยา บวรวัฒนา ได้กล่าวว่าหน้าที่ของฝ่ายจัดการนั้นจะต้องมีหน้าที่สำคัญดังนี้

- (1) สร้างหลักการทำงานที่เป็นวิทยาศาสตร์สำหรับการทำงานตามขั้นตอนต่างๆ ของงานแทนหลักตามความเคยชินซึ่งคนงานเคยใช้ปฏิบัติกันสืบมา
- (2) คัดเลือกคนงานตามกฎเกณฑ์วิทยาศาสตร์เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงาน คนแต่ละคนมีความถนัดไม่เหมือนกัน ผู้จัดการมีหน้าที่มอบหมายประเภทของงานที่คนงานแต่ละคนถนัดที่สุดและทำงานได้ดีที่สุด
- (3) พัฒนาคนงานโดยการสอนให้คนงานทำงานถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์การจัดการแทนที่จะปล่อยให้คนงานทำงานกันไปตามใจชอบ
- (5) สร้างบรรยากาศการร่วมมือในการทำงานอย่างฉันทมิตรระหว่างฝ่ายจัดการและฝ่ายคนงาน

Henri Fayol³⁰ ได้ให้ความหมายของคำว่าการบริหาร หมายถึง “การคาดคะเน การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงานและการควบคุม” การบริหารงานของ Fayol นั้นตั้งอยู่บนหลักแนวคิดที่ว่า การเรียนการสอนในด้านการบริหารนั้นมีความสำคัญดังนั้น

²⁹ Frederick W. Taylor, *The Principles of Scientific Management* (New York: Harper, 2002), 58.

³⁰ Henri Fayol, อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎี และแนวทางการศึกษา (ค.ศ., 1887-1970)*, พิมพ์ครั้งที่ 10 (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546), 77.

Fayol จึงได้พยายามเสนอหลักการบริหารต่างๆ เพื่อเป็นหนทางในการศึกษาศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (administrative sciences) ซึ่งสามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิด โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหาร (Management Functions) นั้นจะต้องมีส่วนที่สำคัญ 5 ประการคือ

(1) การวางแผน (planning) หมายถึงภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมามีผลกระทบต่อธุรกิจและกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

(2) การจัดองค์การ (organizing) หมายถึงภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักรสิ่งของและตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

(3) การบังคับบัญชาสั่งการ (commanding) หมายถึงหน้าที่ในการสั่งการงานต่างๆ ของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งจะกระทำให้สำเร็จผลด้วยดีโดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีจะต้องเข้าใจคนงานของตนจะต้องเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงานและองค์การที่มีอยู่รวมถึงจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดทั้งขึ้นและลงนอกจากนี้ยังต้องทำการประเมินโครงสร้างขององค์การและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนเป็นประจำอีกด้วยหากโครงสร้างขององค์การที่เป็นอยู่ไม่เหมาะสมก็จำเป็นต้องปรับปรุงเช่นเดียวกันถ้าผู้อยู่ใต้การบังคับบัญชาคนใดหย่อนประสิทธิภาพการไล่เอากเพื่อปรับปรุงกำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นก็เป็นสิ่งจำเป็นต้องทำ

(4) การประสานงาน (coordinating) หมายถึงภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

(5) การควบคุม (controlling) หมายถึงภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่างๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว (Fayol)³¹ หรือที่เรียกกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ว่า POCCC

นอกจากนี้ Fayol ยังได้เสนอหลักการในการบริหารว่าจะเป็นการเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและต่อหน่วยงานซึ่งจะทำให้หน่วยงานนั้นๆ ดำเนินงานไปได้ด้วยดี ซึ่งนักบริหารจะต้องมีหลักการบางอย่างที่ใช้เป็นหลักสำคัญในการบริหาร ซึ่ง Fayol ได้เสนอไว้ 14 ประการ คือ

(1) การแบ่งกันทำ (Division of work) เหตุผลสำคัญของการแบ่งงานกันทำก็เพื่อต้องการลดเวลาในการเรียนรู้งานให้น้อยลง แต่สามารถที่จะเพิ่มทักษะในการทำงานให้มากขึ้น ผลผลิตที่ได้รับก็จะมีปริมาณและคุณภาพสูง

³¹ Fayol, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, *การวิจัยธุรกิจ* (กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ, 2551), 55.

(2) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility) ในความหมายโดยตรงนั้นอำนาจหน้าที่เป็นสิทธิที่สามารถจะสั่งการให้คนโดยเฉพาะผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามและโดยทั่วไปแล้วอำนาจหน้าที่จะต้องมีความสัมพันธ์กับภาระรับผิดชอบตามตำแหน่ง ซึ่ง Fayol ก็ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวนี้ว่า ในการมอบอำนาจหน้าที่ให้กับบุคคลในตำแหน่งใด บุคคลนั้นๆ ก็จะต้องยอมรับความรับผิดชอบที่จะตามมาด้วย

(3) เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ผู้ใต้บังคับบัญชาควรรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว เพราะถ้าหากไม่ยึดถือหลักการดังกล่าวนี้แล้วปัญหาความมั่นคงก็อาจจะเกิดขึ้นในหน่วยงานนั้นๆ ได้

(4) เอกภาพในการอำนวยการ (Unity of direction) คือ มีแผนการทำงานเดียว และมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว รับผิดชอบต่อกลุ่มของกิจกรรมต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์เหมือนกัน หลักการดังกล่าวนี้เกิดขึ้นจากการมีโครงสร้างขององค์การที่มีความซับซ้อน และมีการจัดแผนงานที่มีความเหมาะสม

(5) การรวมอำนาจ (Centralization) Fayol ได้อธิบายว่าในทุกๆ องค์การนั้นจะมีทั้งการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจแต่จะมีมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของแต่ละองค์การนั้นเป็นอยู่

(6) ความมีวินัย (discipline) วินัย หมายถึง การยอมรับในข้อตกลงหรือนโยบายระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงาน วินัยในการปฏิบัติงานนั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการบริหารงานในองค์การ แต่การที่จะสร้างวินัยที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์การได้นั้นผู้บังคับบัญชาก็จะต้องมีคุณภาพด้วย

(7) หลักการผลประโยชน์ส่วนรวมมาก่อนผลประโยชน์ส่วนตัว (Subordination of the individual interest to the general interest) ในส่วนนี้ถือได้ว่าเป็นส่วนที่ฝ่ายบริหารนั้นจะต้องแสวงหาวิธีการประสานผลประโยชน์ไม่ให้ผลประโยชน์ส่วนตนขัดแย้งกับผลประโยชน์ส่วนรวม จึงจำเป็นที่จะต้องมีการตกลงกันอย่างยุติธรรมที่สุด มีการควบคุมและกำกับอย่างสม่ำเสมอ

(8) การให้ผลตอบแทน (Remuneration of personnel) การจ่ายค่าจ้างแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยยึดถือความยุติธรรมและความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

(9) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) ความเป็นระเบียบในการจัดอุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต นอกจากนี้ยังรวมถึงความระเบียบเรียบร้อยในการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่ จัดคนให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง

(10) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเท่าเทียมและยุติธรรมที่จะต้องมีแก่ทุกฝ่ายในองค์การ เมื่อบุคคลได้รับความเสมอภาคแล้วก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่ด้วย

ความเสถียรและจงรักภักดีแก่หน่วยงาน ซึ่ง Fayol ได้เสนอว่าผู้บริหารสูงสุดขององค์กรนั้นจะต้องสร้างความเสมอภาคและความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรนั้นๆ

(11) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Stability of tenure of personnel) ฝ่ายบริหารจะต้องใช้เวลาแก่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสในการเรียนรู้งาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

(12) ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชานั้นได้แสดงความคิดริเริ่มต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาองค์กร และให้มีการกระตุ้นเตือนให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดริเริ่มภายใต้ขอบเขตอำนาจของตนเองและขอบเขตของงาน

(13) สายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) หมายถึง สายของอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งที่ลดหลั่นกันลงมา ซึ่งการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กรนั้นก็ควรที่จะต้องปฏิบัติตามหลักของสายงานการบังคับบัญชา แต่ในกรณีที่มีสายการบังคับบัญชาที่ยาวมาก Fayol ก็ได้เสนอให้มีการติดต่อข้ามสายการบังคับบัญชาในแนวนอนที่เรียกว่า “gang plank” หรือ Fayol’s Bridge เพื่อการดำเนินการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

(14) ความสามัคคี (Esprit de Corps) คือ การสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในองค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานเป็นทีมได้ พร้อมทั้งมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานร่วมกันภายในทีม

หลักการบริหารทั้ง 14 ประการที่ Fayol ได้เสนอมานั้นทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมหรือตามแต่ละสถานการณ์ของแต่ละองค์กร เพราะเนื่องจากหลักการดังกล่าวนี้ไม่ใช่หลักการที่ตายตัว

Luther H. Gulick and Lyndall Urwick ซึ่ง กัลยา วาณิชยบัญชา³² ได้กล่าวว่า หลักการบริหารของ Gulick and Urwick นั้นมีพื้นฐานแนวความคิดที่ว่า มีหลักการบริหารที่เป็นสากลสามารถนำไปใช้ได้ในทุกองค์กร ซึ่งสาระโดยรวมของการบริหารคือ การเสนอว่าพื้นฐานสำคัญในหลักการบริหารที่ดีมีประสิทธิภาพคือ จะต้องมีการแบ่งหน่วยงานในแต่ละหน่วยตามหน้าที่ (Division of work) โดยเฉพาะเมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น ในการแบ่งงานกันทำก็จะทำให้เกิดความชำนาญเฉพาะทาง (specialization) ซึ่งจะช่วยให้การทำงานนั้นดียิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันนั้นหากมีการแบ่งงานกันทำมากขึ้นก็จำเป็นที่จะต้องมีการประสานงานกันมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย โดย Gulick and Urwick ได้เสนอหลักการบริหารระบบราชการที่เรียกว่า POSDCORB Model ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

³² กัลยา วาณิชยบัญชา, *สถิติสำหรับงานวิจัย* (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.), 102.

(1) P – Planning (การวางแผน) เป็นการคาดคะเนเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งต้องคำนึงถึงทรัพยากรภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อให้แผนที่กำหนดขึ้นนั้นมีความรอบคอบและสามารถนำไปปฏิบัติได้

(2) O – Organizing (การจัดองค์การ) เป็นการจัดองค์การที่เป็นส่วนราชการ โดยจัดแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะอย่างออกเป็นกรมกองฝ่ายแผนกจะพิจารณาปริมาณงานคุณภาพงานขนาดของการควบคุมและพิจารณาแบ่งสายงานหลักและสายงานที่ปรึกษาโดยคำนึงถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบควบคู่กันไป

(3) S - Staffing (การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน) เป็นการคัดเลือกบุคคลให้เข้ามาดำรงตำแหน่งภายในองค์กรโดยพิจารณาจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมให้ได้ในปริมาณที่เพียงพอจะทำให้งานสำเร็จได้

(4) D - Directing (การสั่งการหรือการอำนวยความสะดวก) เป็นการกำกับดูแลสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชาโดยอาศัยลักษณะความเป็นผู้นำการจูงใจศิลปะการปกครองคนและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา

(5) Co – Coordinating (การประสานงาน) เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทุกฝ่ายทั้งในระดับสูงกว่าต่ำกว่าและการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

(6) R – Reporting (การรายงานผลการปฏิบัติงาน) เป็นการนำเสนอผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับต่างๆ โดยมีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร

(7) B - Budgeting (การงบประมาณ) เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานโดยใช้วงจรงบประมาณซึ่งมีขั้นตอนดังนี้การเตรียมขออนุมัติงบประมาณการเสนอให้ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบการดำเนินงานตามงบประมาณการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนที่ได้เสนอขอไว้

จากกระบวนการบริหารที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาในข้างต้นนั้นสามารถสรุปได้ดังนี้ กระบวนการบริหารนั้นจะประกอบไปด้วยการวางแผน, การจัดองค์การ, การประสานงาน, การบังคับบัญชาและการควบคุม ซึ่งในแต่ละองค์การนั้นจะต้องเลือกกระบวนการบริหารให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละองค์การ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

2.3.2 เทคนิควิธีการที่จำเป็นสำหรับการบริหาร: หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM)

สังวร รัตนรักษ์³³ ได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพโดยรวม คือแนวทางการบริหารองค์กรที่ยึดถือคุณภาพเน้นศูนย์กลางและอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกๆ คนในองค์กรโดยมุ่งเป้าหมายไปที่ความสำเร็จระยะยาวขององค์กรจากการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกทุกคนในองค์กรและต่อสังคม

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ³⁴ ได้ให้ความหมายว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ

นราธิป ศรีงาม³⁵ กล่าวว่าการบริหารคุณภาพโดยรวมนั้นเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์การที่ให้ความสำคัญกับการส่งมอบสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการด้วยการปรับปรุงและพัฒนาในทุกกระบวนการขององค์กรโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนภายในองค์การ

จำลักษณ์ และศุภชัย³⁶ ได้กล่าวว่าการบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นกิจกรรมที่เป็นระบบ เป็นวิทยาศาสตร์ และครอบคลุมทุกส่วนขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่ลูกค้าเป็นหลัก

จากความหมายที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้นสามารถสรุปความหมายของการบริหารคุณภาพได้ว่าการบริหารคุณภาพโดยรวมหรือ Total Quality Management-TQM นั้นเป็นกลยุทธ์หรือแนวทางในการพัฒนาองค์การโดยเน้นเรื่องของคุณภาพการให้บริการเป็นหลัก ซึ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของคนในองค์การในการที่จะพัฒนาองค์การ

องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีดังนี้³⁷

³³ สังวร รัตนรักษ์, *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการ บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี: ระบบการดูแล อำนาจความสะอาด และการแก้ไขปัญหา อุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ* (นนทบุรี: สหมิตรพรินติ้ง, 2554), 188.

³⁴ เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, *การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 900และประกันคุณภาพ* (กรุงเทพฯ: บพิศการพิมพ์, 2540), 45.

³⁵ นราธิป ศรีงาม, “การพัฒนาการบริหารราชการไทย,” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร ราชการไทย หน่วยที่ 9-15, พิมพ์ครั้งที่ 5* (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551), 99.

³⁶ จำลักษณ์ และศุภชัย, อ้างถึงใน ทองทิพภา วิริยะพันธ์, *การบริหารทีมงานและการแก้ปัญหา*, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สหธรรมิก, 2553), 55.

(1) ความมุ่งมั่นและการเข้ามีส่วนร่วมของผู้บริหาร เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินการในทุกระดับขององค์การอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน กำหนดเป้าประสงค์ในระยะยาว มีการถ่าหนดนโยบายไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในทีมในการปรับปรุงคุณภาพและมีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้กับพนักงาน

(2) การมุ่งเน้นลูกค้าโดยการใช้ความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อส่งมอบคุณค่าหรือการให้บริการได้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าทั้งลูกค้าภายในซึ่งหมายถึงข้าราชการ/เพื่อนร่วมงาน/ส่วนราชการอื่น เป็นต้น และลูกค้าภายนอกซึ่งหมายถึงประชาชนผู้ที่ใช้บริการ

(3) การเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ทุกระดับ และทุกหน่วยงานในองค์การ ซึ่งทุกคนต้องมุ่งที่จะปรับปรุงงานของตนเอง องค์การจะให้การสื่อสารและการศึกษากับพนักงาน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง และแจ้งการประกาศนโยบายอย่างชัดเจนเพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจและยอมรับในการสร้างคุณภาพสูงสุดให้เกิดขึ้น รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายและดำเนินการในทิศทางเดียวกันกับองค์การ โดยอาจจะจัดตั้งทีมงานข้ามสายงานเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในการดำเนินงานและพัฒนาคุณภาพองค์การอย่างต่อเนื่อง

(4) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความสำเร็จของงาน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

(4.1) ศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนข้อมูลการดำเนินงานและสภาพแวดล้อม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของระบบและผลลัพธ์อย่างสร้างสรรค์และต่อเนื่อง

(4.2) พยายามหาวิธีในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่าย แต่ให้ผลลัพธ์สูง

(4.3) ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เป็นธรรมชาติ และไม่สร้างความสูญเสียจากการตรวจสอบ

(5) มีการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวัดผลการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความชัดเจนตามหน่วยงานและของแต่ละบุคคล เพื่อให้ทราบถึงความคืบหน้าและสถานการณ์ในปัจจุบันของแต่ละโครงการถ้ามีปัญหาจะได้แก้ไขได้อย่างทันท่วงที

³⁷ เกียรติวรรณ อมาตยกุล, *ฉลาด เก่ง ดี และมีความสุข* (กรุงเทพฯ: ที.พี. พรินท์, 2543),

วัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพ คือ การพัฒนาบุคลากรให้บุคลากรนั้นสามารถที่จะใช้ศักยภาพที่ตนเองมีได้อย่างเต็มที่ ด้วยการเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขงาน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิต (Quality of life) ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานทุกคน นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์อื่นๆ อีก ได้แก่

- (1) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือประชาชนที่มาใช้บริการ
- (2) เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมต่างๆ ภายในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง
- (3) เพื่อให้องค์การสามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าได้ในยามที่ต้องประสบกับ

สภาวะการณ์ที่รุนแรง

- (4) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานหรือข้าราชการ
- (5) เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (6) เพื่อเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยสนับสนุนที่จะทำให้การบริหารตามหลัก TQM เพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กรสำเร็จ³⁸ คือ

(1) ภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้บริหารในทุกๆ ระดับ มีความผูกพันยึดมั่นอย่างจริงจัง โดยเฉพาะบริการระดับสูงขององค์กร จะต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

(2) การศึกษาและการฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกคนได้มีการเรียนรู้และมีความเข้าใจระบบการบริหารแบบ TQM เพื่อให้ทุกคนนั้นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ

(3) โครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนวิธีคิด และวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ การเกื้อหนุนระบบ TQM อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพเพื่อลดความซ้ำซ้อนและการสูญเสียต่างๆ

(4) การติดต่อสื่อสารจะต้องมีความทั่วถึงทั้งองค์กร ทั้งในแนวดิ่งหรือตามสายงาน และในแนวราบของการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องทั่วทั้งองค์กร

(5) การให้รางวัลและการยอมรับแก่ผู้ที่สมควรจะได้รับจากผลงานที่ปรากฏ รวมถึงการส่งเสริมกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการที่จะปรับปรุงแก้ไขงาน

(6) การวัดผลงานอย่างเหมาะสมด้วยการตีค่าของงานอย่างยุติธรรม และมีเกณฑ์ในการวัดที่ชัดเจนซึ่งจะต้องประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

(7) การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันหรือชิงดีชิงเด่นกันภายในองค์กร

³⁸ อรวลัญช์ ณรงค์เดชา, เอกสารประกอบสาระการเรียนรู้ประกอบการศึกษาชุดวิชา หลักเทคนิคการบริหารและการวางแผน (กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2551), 58.

นอกจากนั้นแล้วปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มาประยุกต์ใช้ ได้แก่ จริยธรรมคุณธรรมความเชื่อถือการนำองค์กรที่ดีการทำงานเป็นทีมการฝึกอบรมเพื่อยกระดับความรู้และทักษะการให้ความสำคัญและแสดงความชื่นชมในความสำเร็จของพนักงานและการสื่อสารที่ชัดเจน

จากที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นสามารถสรุปหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management - TQM) ได้ดังนี้ การบริหารคุณภาพได้ว่าการบริหารคุณภาพโดยรวมหรือ Total Quality Management - TQM นั้นเป็นกลยุทธ์หรือแนวทางในการพัฒนาองค์กร โดยจะเน้นในเรื่องของการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือประชาชน, เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากร อีกทั้งในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานทุกคน สิ่งนี้ถือได้ว่าเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรอีกทางหนึ่งด้วย

2.4 ข้อมูลทั่วไปของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

งานเทศกิจเป็นงานที่มีหน้าที่ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ฯลฯ เป็นต้น ส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตามนโยบายของผู้บริหารมอบหมายให้ดำเนินการด้านต่างๆ เช่น งานอาสาจราจร งานดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ตู้เขียว) งานสายตรวจเพื่อชุมชน ฯลฯ เป็นต้น

การปฏิบัติงานของฝ่ายเทศกิจ ประกอบด้วยกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1. การตรวจบังคับการ 2. การดำเนินคดี 3. ด้านนิติการ 4. การสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการปฏิบัติงานดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 กระบวนการปฏิบัติงานของฝ่ายเทคนิค

กระบวนการ	กระบวนการย่อย	ขอบเขต
1. การตรวจ บังคับการ		<p>ครอบคลุมการตรวจพื้นที่ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และ กฎหมายอื่น ในด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ บ้านเมือง - การสาธารณสุข - การควบคุมอาคาร - การขุดดินและถมดิน - ความผิดตามกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ ฝ่ายเทคนิค <p>เริ่มตั้งแต่การวางแผนการออกตรวจ การดำเนินการตรวจ ตราในด้านต่างๆ การจับกุมผู้กระทำความผิด ตลอดจนการ รายงานผลการตรวจ</p>
2. การ ดำเนินคดี	2.1 กรณีดำเนินการ เอง	<p>ครอบคลุมการตรวจพื้นที่ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และ กฎหมายอื่น ในด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ บ้านเมือง - การสาธารณสุข - การควบคุมอาคาร - การขุดดินและถมดิน - ภาษีป้าย - ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
	2.2 กรณีส่วนราชการ ส่งเรื่อง ให้ดำเนินคดี	<p>เริ่มต้นตั้งแต่การรับเรื่องการกระทำความผิด การพิจารณา ความผิด การเปรียบเทียบคดี ตลอดจนการติดตามผลการ ดำเนินคดี</p>
	2.3 การเก็บรักษา และจำหน่ายของ กลาง	<p>ครอบคลุม เริ่มตั้งแต่ การรับมอบของกลาง การจัดทำ ทะเบียนและการเก็บรักษาของกลาง การคืนของกลาง ตลอดจนการสำรวจ ขาย และจำหน่ายบัญชีของกลาง</p>

ตารางที่ 2.1 กระบวนการปฏิบัติงานของฝ่ายเทคนิค (ต่อ)

กระบวนการ	กระบวนการย่อย	ขอบเขต
3. งานนิติการ	3.1 การให้คำปรึกษาและตอบข้อหารือด้านกฎหมาย	ครอบคลุม เริ่มตั้งแต่ ผู้อำนวยการเขตหรือส่วนราชการ ขอคำปรึกษา ข้อเสนอทางด้านกฎหมาย และสิ้นสุดที่การแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้อำนวยการเขตหรือส่วนราชการ
	3.2 การตรวจร่างสัญญา	ครอบคลุม เริ่มตั้งแต่การรับเรื่องจากผู้อำนวยการเขต มอบหมายให้นิติกร ทำการตรวจสอบเอกสารโดยละเอียด ตรวจและแก้ไขร่างสัญญา ประกาศ ฯลฯ ให้ตรงตามแบบที่กฎหมาย ระเบียบ และคณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ กำหนด โดยตรวจสอบรายการ รายละเอียดต่าง ๆ เช่น ผู้มีอำนาจลงนาม ขอบเขตของงาน วงเงินงบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการ ค่าปรับ ความรับผิดชอบของผู้สัญญา ฯลฯ เมื่อดำเนินการแล้ว ให้ลงนามเพื่อแสดงว่าได้ตรวจแล้ว พร้อมจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา และสิ้นสุดที่การส่งเรื่องคืนผู้อำนวยการเขต/ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง
4. การสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.1 การอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ	ครอบคลุมงานตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ในด้าน <ul style="list-style-type: none"> - งานอาสาจากราจรหน้าสถานศึกษาในช่วงเช้าและเย็น - ลงนามในสมุด (ตู้เขียว) โครงการส่งเสริม ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
	4.2 งานทะเบียนรถจักรยานยนต์สาธารณะ	ครอบคลุม ในด้านการขึ้นทะเบียนรถจักรยานยนต์รับจ้าง การออกหนังสือรับรองเพื่อใช้เป็นหลักฐานการใช้รถจักรยานยนต์สาธารณะ เริ่มต้นตั้งแต่การรับและพิจารณาคำขอ การจัดตั้งวิน การสำรวจสถานที่
		ประชุมคณะกรรมการประจำท้องที่เพื่อพิจารณาอนุญาตตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขที่กำหนด การออกหนังสือรับรองการใช้รถจักรยานยนต์เพื่อเป็นหลักฐานการขอจดทะเบียนเป็นรถจักรยานยนต์สาธารณะ
	4.3 การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกัน	มีขอบเขตการดำเนินงานครอบคลุมตั้งแต่ <ol style="list-style-type: none"> 1. การเตรียมการ

ตารางที่ 2.1 กระบวนการปฏิบัติงานของฝ่ายเทคนิค (ต่อ)

กระบวนการ	กระบวนการย่อย	ขอบเขต
	และบรรเทาสาธารณภัย	2. การออกปฏิบัติงาน ควบคุมการจราจรพื้นที่ที่อยู่ระหว่างประสบสาธารณภัยสิ้นสุดที่การรายงานผลการปฏิบัติงาน
	4.4 ด้านธุรการ	
	4.4.1 การรับ-ส่งหนังสือ	โดยมีจุดเริ่มต้นจากการรับและตรวจสอบหนังสือ/เอกสาร การจำแนกประเภทหนังสือ/เอกสาร การจัดทำหนังสือ/เอกสาร การเสนอหนังสือ/เอกสารต่อผู้มีอำนาจ การส่งหนังสือ/เอกสาร และสิ้นสุดที่การเก็บรักษาหนังสือ/เอกสาร
	4.4.2 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	โดยมีจุดเริ่มต้นจากการรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณา กลั่นกรองเรื่องร้องเรียน การส่งเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบ/ติดตามและจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน การเสนอรายงานผลการตรวจสอบ/ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และสิ้นสุดที่การจัดเก็บข้อมูลผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน
	4.4.3 การดำเนินการประชุมของฝ่าย	โดยมีจุดเริ่มต้นจากกำหนดวัน เวลาและสถานที่ประชุม/จัดทำวาระการประชุม/แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ/จัดสถานที่ประชุม/จัดเอกสารแจ้งในที่ประชุม/บัญชีรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม/จัดทำรายงานการประชุม/ติดตามมติที่ประชุมเสนอประธานที่ประชุม และสิ้นสุดที่การเสนอผลการดำเนินการจากการประชุมครั้งก่อนให้ที่ประชุมทราบ
	4.4.4 การดำเนินการด้านงบประมาณ	โดยมีจุดเริ่มต้นจากการแจ้งปฏิทินงบประมาณ การจัดทำงบประมาณและบันทึกรายละเอียดค่าของงบประมาณ การเสนอค่าของงบประมาณต่อผู้มีอำนาจ การส่งค่าของงบประมาณและสิ้นสุดที่การชี้แจงงบประมาณ
	4.4.5 การจัดซื้อจัดจ้าง โดยวิธีตกลงราคา	โดยมีจุดเริ่มต้นจากการตรวจสอบงบประมาณ/ราคา มาตรฐาน/ราคากลางของทางราชการ การรายงานขอความเห็นชอบจัดซื้อหรือจ้างต่อผู้มีอำนาจ การรับและตรวจสอบใบเสนอราคา/เอกสารประกอบและต่อรองราคา การขออนุมัติจัดซื้อหรือจัดจ้าง พร้อมเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ

ตารางที่ 2.1 กระบวนการปฏิบัติงานของฝ่ายเทคนิค (ต่อ)

กระบวนการ	กระบวนการย่อย	ขอบเขต
		ตรวจรับพัสดุ การดำเนินการจัดซื้อหรือจ้าง การทำสัญญา และการตรวจรับพัสดุ การรายงานผลการจัดซื้อหรือจ้างต่อผู้มีอำนาจ การบันทึกรายละเอียดรายการจัดซื้อหรือจ้างในระบบ MIS และสิ้นสุดที่การรวบรวมเอกสาร/หลักฐานตั้งฎีกาเบิกจ่ายเงิน
	4.4.6 การจัดซื้อจัดจ้าง โดยวิธีสอบราคา	โดยมีจุดเริ่มต้นจากการตรวจสอบงบประมาณ/ราคามาตรฐาน/ราคากลางของทางราชการ การรายงานขอความเห็นชอบจัดซื้อหรือจ้างและประกาศสอบราคา พร้อมเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการเปิดซองสอบราคา การส่งประกาศสอบราคา/รับและเปิดซองเอกสารสอบราคา การรายงานผลการเปิดซองสอบราคาและขออนุมัติจัดซื้อหรือจ้าง พร้อมขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ การค้าประกันสัญญา/ทำสัญญาจัดซื้อหรือจ้าง การส่งมอบและตรวจรับพัสดุ/ตรวจการจ้าง การรายงานผลการตรวจรับพัสดุ/งานจ้างต่อผู้มีอำนาจ การบันทึกรายละเอียดรายการจัดซื้อหรือจ้างในระบบ MIS การรวบรวมเอกสาร/หลักฐานตั้งฎีกาเบิกจ่ายเงินและสิ้นสุดที่การตรวจสอบและคืนหลักประกันสัญญาเมื่อครบกำหนดเวลา
	4.4.7 การควบคุมการเบิกจ่ายค่าน้ำมัน	โดยมีจุดเริ่มต้นจากการตรวจสอบจำนวนน้ำมันที่ได้รับอนุมัติของแต่ละคันแต่ละงวด/จัดทำใบเบิกน้ำมันเพื่อขออนุมัติ/ลงรายการควบคุมในสมุดเบิกน้ำมัน/รวบรวมสำเนาใบเบิกน้ำมันทุกคัน เมื่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานขับรถยนต์เบิกน้ำมันจากสถานีจ่ายน้ำมันเรียบร้อยแล้ว สิ้นสุดที่การจัดทำสถิติรายงานการเบิกจ่ายน้ำมันประจำเดือน

ที่มา: แผนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค, สำนักเทคนิค กรุงเทพมหานคร, 2556.

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตยรัตน์ ใจอาษา ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสัดส่วนของบุคคลด้วย สถิติ Compare Mean

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี พบว่า บุคลากรที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

กาญจนา สวัสดิ์ “ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านตำบลลำพูน อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผลการวิจัยสรุป พบว่า สมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี สมรสแล้ว การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,0001 - 20,000 บาท สมาชิกในครอบครัว 3 - 4 คน เป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน 1 - 2 ปี ใช้บริการกองทุนหมู่บ้านมากกว่า 6 เดือนต่อครั้ง รู้จักกองทุนหมู่บ้านจากผู้นำชุมชน และการใช้บริการด้านการกู้ยืม ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน ตำบลลำพูน อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การกำหนดกลุ่มเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกกองทุนทุกด้าน ยกเว้นเพศ ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านตำบลลำพูน อำเภอบ้านนาสาร จังหวัด สุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

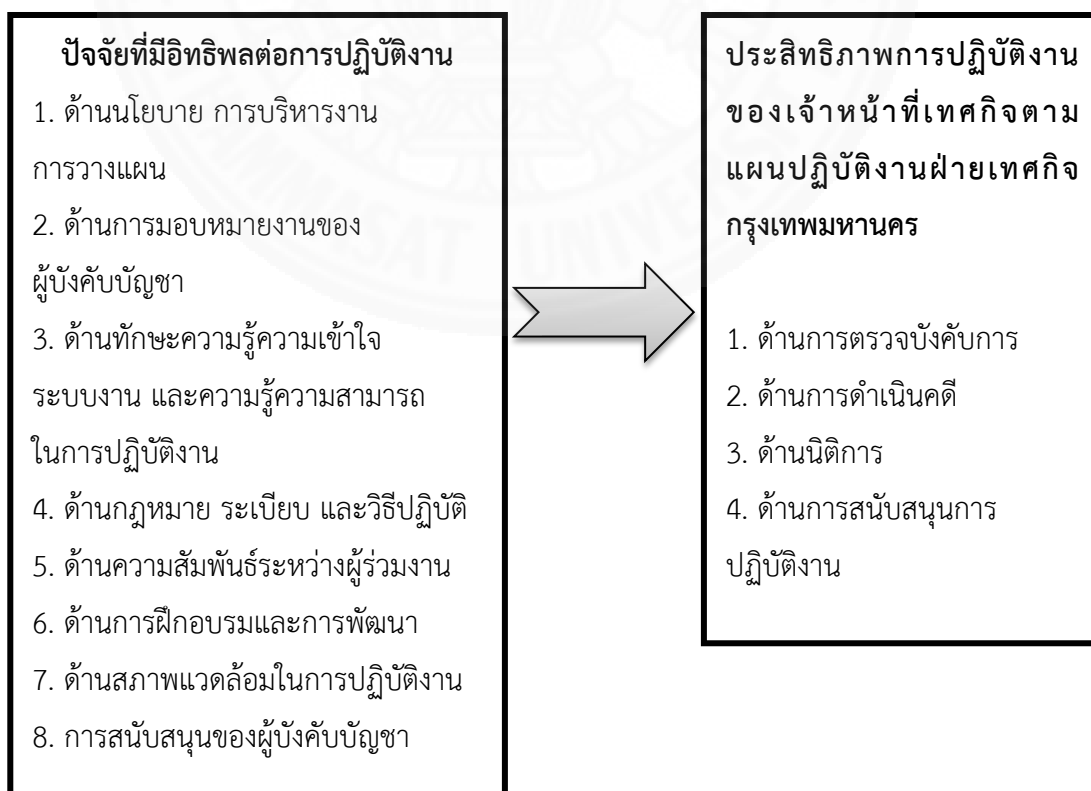
จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2 - 7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ “ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ถ้าอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ รวมไปถึงศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษามีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศกิจผู้ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ข้าราชการ และลูกจ้างฝ่ายเทศกิจที่ปฏิบัติงานในกลุ่มกรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มกรุงเทพมหานคร เป็นส่วนการปกครอง กรุงเทพมหานคร ที่ประกอบด้วย เขตบางขุนเทียน เขตราชวัตรบูรณะ เขตบางบอน เขตทุ่งครุ เขตบางแค เขตหนองแขม และเขตภาษีเจริญ จำนวนทั้งหมด 329 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คัดเลือกจากเจ้าหน้าที่เทศกิจผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายเทศกิจที่ปฏิบัติงานในกลุ่มกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีเจ้าหน้าที่เทศกิจทั้งหมด 329 คน ผู้ศึกษาจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมายทั้งหมด 329 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ การมีส่วนร่วมกับหน่วยงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่เทศกิจกลุ่มกรุงเทพมหานคร

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งดัดแปลงมาจากส่วนประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นดังนี้

มีผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด	คะแนน	5
มีผลในการปฏิบัติงานมาก	คะแนน	4
มีผลในการปฏิบัติงานปานกลาง	คะแนน	3
มีผลในการปฏิบัติงานน้อย	คะแนน	2
มีผลในการปฏิบัติงานที่น้อยที่สุด	คะแนน	1

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ รวมไปถึง ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.4.1 ทำการศึกษาค้นคว้าทบทวนวรรณกรรมจากเอกสาร หนังสือ วารสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัยและปรึกษาอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ

3.4.2 กำหนดกรอบแนวคิดและขอบเขตของเนื้อหาโดยพิจารณาถึงปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4.3 นำแนวความคิดต่างๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยดำเนินการคำถามในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยเพื่อพิจารณาตรวจสอบ โครงสร้าง คำถาม การใช้ภาษา และความครอบคลุมในเนื้อหาสาระแล้วนำมา

ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกับนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจ
วิจารณ์และแก้ไขเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

3.4.5 การตรวจคุณภาพเครื่องมือหลังจากสร้างแบบสอบถามแล้วเสร็จ ผู้ศึกษาจะได้
ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

3.4.5.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งในการหาค่าความเที่ยงตรง
ผู้ศึกษาได้ดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรง 2 ประเภท คือ การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
(Content Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 3 ท่าน
ตรวจสอบเนื้อหาที่นำมาใช้ในการออกแบบสอบถามว่าครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษาหรือไม่ เนื้อหา
ทันสมัยหรือไม่ ถูกต้องเหมาะสม ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เป็นต้น หลังจากนั้น ผู้ศึกษาจะนำ
แบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน อ่านและให้คะแนนค่าความสอดคล้อง (IOC) และ
นำมาตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และพิจารณาสำนวนภาษา
ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข กำหนดให้คะแนนผลการพิจารณา ดังนี้

ให้ + 1 = แน่ใจว่าสอดคล้องกับเนื้อหาและนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้ 0 = ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับเนื้อหาและนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้ - 1 = แน่ใจว่าไม่สอดคล้องกับเนื้อหาและนิยามของตัวแปรที่กำหนด

$$IOC = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}}$$

จากผลการตัดสินของผู้เชี่ยวชาญที่ได้นำไปหาดัชนีความสอดคล้องของ
วัตถุประสงค์รายข้อ (Index of Item-objective Congruence: IOC) จะได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง
ของวัตถุประสงค์รายข้อต้องไม่น้อยกว่า .05

3.4.5.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ผ่าน
การตรวจค่าความเที่ยงตรงแล้วไปทดลอง (Try out) โดยการนำแบบสอบถามไปให้ประชากร
เป้าหมาย แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ดำเนินการทำแบบสอบถาม จากนั้นนำมาหาค่า
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ
Cronbach ได้ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 0.7500 ขึ้นไปถือว่า
แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่น

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่ม
ตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOW ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าร้อยละ และบรรยายประกอบตาราง

3.5.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ด้วยค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ศึกษาใช้มาตราวัด 5 ระดับ ซึ่งแปลผลคะแนนเฉลี่ย แปลความหมายตามช่วงของค่าเฉลี่ยดังนี้ (นิพร สามคำ, 2551, น. 33)

ช่วงของค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51 – 5.00	มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5.3 หาความสัมพันธ์ระหว่างสหสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	สูงมาก
0.60 – 0.79	ค่อนข้างสูง
0.40 – 0.59	ปานกลาง
0.20 – 0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ

3.5.4 นำเสนอข้อมูลเป็นข้อความแบบบรรยาย

บทที่ 4 ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลโดยจำแนกตามเพศ

คุณลักษณะ	จำนวน (N = 329)	ร้อยละ (100)
1. เพศ		
ชาย	287	87.2
หญิง	42	12.8
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	0	0.0
20 - 30 ปี	8	2.4
31 - 40 ปี	79	24.0
41 - 50 ปี	191	58.1
50 ปีขึ้นไป	51	15.5
3. สถานภาพสมรส		
โสด	52	15.8
สมรส/อยู่ด้วยกัน	265	80.5
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	12	3.6

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลโดยจำแนกตามเพศ (ต่อ)

คุณลักษณะ	จำนวน (N = 329)	ร้อยละ (100)
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	64	19.5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	85	25.8
ปริญญาตรี	174	52.9
ปริญญาโทขึ้นไป	6	1.8
5. รายได้รวมครอบครัว (เฉลี่ยรวมต่อเดือน)		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	61	18.55
15,001 – 20,000 บาท	100	30.4
20,001 – 25,000 บาท	62	18.8
25,001 – 30,000 บาท	49	14.9
30,001 – 35,000 บาท	26	7.9
มากกว่า 35,001 บาท	31	9.4
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน		
0 – 5 ปี	22	6.7
6 – 10 ปี	31	9.4
11 - 15 ปี	53	16.1
16 – 20 ปี	123	37.4
มากกว่า 20 ปี	100	30.4
7. ท่านปฏิบัติงานในพื้นที่เขต		
บางขุนเทียน	50	15.2
ราษฎร์บูรณะ	28	13.7
บางบอน	38	11.6
ทุ่งครุ	35	10.6
บางแค	59	17.9
หนองแขม	45	13.7
ภาษีเจริญ	57	17.3

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลโดยจำแนกตามเพศ (ต่อ)

คุณลักษณะ	จำนวน (N = 329)	ร้อยละ (100)
8. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่ง		
ข้าราชการ	130	39.5
ลูกจ้างประจำ	187	56.8
ลูกจ้างชั่วคราว	12	3.6

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 87.2 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 12.8

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 และน้อยที่สุดได้แก่ อายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.4

สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาได้แก่ โสด คิดเป็นร้อยละ 15.8 และน้อยที่สุดได้แก่ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 3.6

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาได้แก่ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ 25.8 และน้อยที่สุดได้แก่ ปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.8

รายได้รวมครอบครัว (เฉลี่ยรวมต่อเดือน) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้รวมครอบครัว (เฉลี่ยรวมต่อเดือน) ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมา ได้แก่ ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.5 และน้อยที่สุด ได้แก่ รายได้มากกว่า 35,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.4

ระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน ได้แก่ ระหว่าง 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบันมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.4 และน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน 0 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.7

การปฏิบัติงานในพื้นที่เขต พบว่า ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานในพื้นที่เขตบางแค คิดเป็นร้อยละ 17.9 รองลงมาได้แก่ เขตภาษีเจริญ คิดเป็นร้อยละ 17.3 และน้อยที่สุด ได้แก่ เขตทุ่งครุ คิดเป็นร้อยละ 10.6

การปฏิบัติงานในตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 39.5 และน้อยที่สุดได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 3.6

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร รายด้าน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน	4.590	0.544	มากที่สุด	1
2. ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	4.336	0.555	มาก	2
3. ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.913	0.783	มาก	4
4. ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ	2.676	0.516	ปานกลาง	8
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.607	0.984	มาก	7
6. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	4.202	0.613	มาก	3
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.760	0.964	มาก	6
8. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา	3.783	1.047	มาก	5
ภาพรวม	3.848	0.698	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร รายด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.848$, S.D. = 0.698) ซึ่งหากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.590$, S.D. = 0.544) รองลงมาได้แก่ ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.336$, S.D. = 0.555) และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.676$, S.D. = 0.516)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายการบริหารงาน และการวางแผน

ด้านนโยบาย การบริหารงาน และการวางแผน	ระดับ					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การกำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิธีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต	196 (59.6%)	117 (35.6%)	16 (4.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.547	0.032	มากที่สุด	2
2. การดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนสามารถวางแผนดำเนินการได้	195 (59.3%)	120 (36.5%)	14 (4.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.550	0.031	มากที่สุด	1
ภาพรวม						4.590	0.544	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบาย การบริหารงาน และการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.590$, S.D. = 0.544) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 2 การดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วน สามารถวางแผนดำเนินการได้เป็นข้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.550$, S.D. = 0.031) และรองลงมาได้แก่ ข้อ 1 การกำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิธีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.547$, S.D. = 0.032)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา

ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	ระดับ					\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ได้ปฏิบัติงานตามที่มีการแบ่งงานกันทำ (Division of work) ซึ่งสามารถลดเวลาในการเรียนรู้งานให้น้อยลง แต่เพิ่มทักษะในการทำงาน ให้มากขึ้น	157 (47.7%)	147 (44.7%)	25 (7.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.401	0.627	มาก	5
2. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) ในการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง	184 (55.9%)	121 (36.8%)	24 (7.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.486	0.630	มาก	1
3. หัวหน้างานใช้เวลาแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจได้มีโอกาสในการเรียนรู้งาน	170 (51.7%)	126 (38.3%)	33 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.416	0.667	มาก	3
4. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เทศกิจได้แสดงความคิดริเริ่มต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็วขึ้น	188 (57.1%)	107 (32.5%)	32 (9.7%)	2 (0.6%)	0 (0.0%)	4.462	0.693	มาก	2
5. มีการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่เทศกิจ สามารถทำงานเป็นทีม และใช้เจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับงาน	197 (59.9%)	108 (32.8%)	20 (6.1%)	4 (1.2%)	0 (0.0%)	4.413	0.667	มาก	4
ภาพรวม						4.336	0.555	มาก	

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.336, S.D. = 0.555) ซึ่งหากพิจารณา

รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 2. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) ในการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.486$, S.D. = 0.630) และรองลงมาได้แก่ ข้อที่ 4. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เทคนิคได้แสดงความคิดเห็นเริ่มต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาในหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.462$, S.D. = 0.693) และน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ 1. ได้ปฏิบัติงานตามที่มีการแบ่งงานกันทำ (Division of work) ซึ่งสามารถลดเวลาในการเรียนรู้งานให้น้อยลงแต่เพิ่มทักษะในการทำงานให้มากขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.401$, S.D. = 0.627)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงานและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระดับ					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอนทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว	166 (50.5%)	92 (28.0%)	47 (14.3%)	21 (6.4%)	3 (0.9%)	4.206	0.972	มาก	1
2. สามารถแก้ไขปัญหาและเหตุเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และมีประสิทธิภาพ	100 (30.4%)	82 (24.9%)	76 (23.1%)	64 (19.5%)	7 (2.1%)	3.620	1.168	มาก	2
ภาพรวม						3.913	0.783	มาก	

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.913$, S.D. = 0.783) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 1. การมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอนทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.206$, S.D. = 0.972) และรองลงมาได้แก่ ข้อที่ 2. สามารถแก้ไขปัญหาและเหตุ

เฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.620, S.D. = 1.168)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ

ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธี ปฏิบัติ	ระดับ					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การกำหนด ระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน และ เสร็จสิ้นโดยเร็ว	2 (0.6%)	33 (10.0%)	156 (47.4%)	128 (38.9%)	10 (3.8%)	2.662	0.723	ปาน กลาง	2
2. การปฏิบัติงานด้าน กฎหมาย ระเบียบและ วิธีปฏิบัติชัดเจน ทัน ก่อนเวลาที่กำหนด ตามแผน	8 (2.4%)	13 (4.0%)	187 (56.8%)	111 (33.7%)	10 (3.0%)	2.690	0.707	ปาน กลาง	1
ภาพรวม						2.676	0.516	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.676, S.D. = 0.516) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 2. การปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจน ทันก่อนเวลาที่กำหนดตามแผน อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.690, S.D. = 0.707) และรองลงมาได้แก่ ข้อที่ 1. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเสร็จสิ้นโดยเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.662, S.D. = 0.723)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	ระดับ					\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานโดยยึดหลักที่ว่า “เทศกิจเป็นมิตรกับทุกคน จริ่งจ้ง จริ่งใจ รับผิดชอบต่อประชาชน” ด้วยความจริงจังและรวดเร็ว	128 (38.9%)	23 (7.0%)	72 (21.9%)	96 (29.2%)	10 (3.0%)	3.495	1.341	ปานกลาง	5
2. มีความเชื่อมั่นให้กับเพื่อนร่วมงาน เอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และสามารถปรับตัวเองให้เข้าได้กับเพื่อนร่วมงาน	137 (41.6%)	134 (10.3%)	75 (22.8%)	81 (24.6%)	2 (0.6%)	3.678	1.259	มาก	2
3. หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการได้รวดเร็ว	132 (40.1%)	59 (17.9%)	81 (24.6%)	52 (15.8%)	5 (1.5%)	3.793	1.173	มาก	1
4. ท่านสามารถแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงาน และสามารถการปฏิบัติงานในหน่วยงานร่วมกับบุคลากรจำนวนมาก	125 (38.0%)	30 (9.1%)	69 (21.0%)	101 (30.7%)	4 (1.2%)	3.519	1.304	มาก	4
5. ในการทำงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีมือคด ทำงานด้วยความตั้งใจที่ดี ใช้หลักวิชาการที่ถูกต้อง	125 (38.0%)	29 (8.8%)	78 (23.7%)	96 (29.2%)	1 (0.3%)	3.550	1.270	มาก	3
ภาพรวม						3.607	0.984	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.607$, S.D. = 0.984) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 3. หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินงานกระบวนการได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.793$, S.D. = 1.173) และรองลงมาได้แก่ ข้อที่ 2. มีความเชื่อมั่นให้กับเพื่อนร่วมงาน เอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และสามารถปรับตัวเองให้เข้าได้กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.678$, S.D. = 1.259) และน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ 1. เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานโดยยึดหลักที่ว่า “เทศกิจเป็นมิตรกับทุกคน จริงจัง จริงใจ รับผิดชอบต่อประชาชน” ด้วยความจริงใจและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.495$, S.D. = 1.341)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	ระดับ					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. อบรมทักษะด้านการใช้กฎหมาย ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	125 (28.0%)	148 (45.0%)	50 (15.2%)	6 (1.8%)	0 (0.0%)	4.191	0.754	มาก	2
2. อบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน	131 (39.8%)	146 (44.4%)	43 (13.1%)	9 (2.7%)	0 (0.0%)	4.212	0.771	มาก	1
ภาพรวม						4.202	0.613	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.202$, S.D. = 0.613) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 2. อบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.121$, S.D. = 0.771) และรองลงมาได้แก่ ข้อที่ 1. อบรมทักษะ

ด้านการใช้กฎหมาย ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.191, S.D. = 0.754)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระดับ					\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การเอาใจใส่ ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างาน	137 (41.6%)	22 (6.7%)	78 (23.7%)	87 (26.4%)	5 (1.5%)	3.604	1.302	มาก	5
2. สภาพการทำงาน (Working conditions) มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย มีเครื่องมือเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่จอดรถ	141 (42.9%)	33 (10.0%)	79 (24.0%)	268 (20.7%)	8 (2.4%)	3.702	1.277	มาก	4
3. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) มีระบบให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือกัน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ปฏิบัติงาน	170 (51.7%)	42 (12.8%)	54 (16.4%)	62 (18.8%)	1 (0.3%)	3.966	1.210	มาก	2
4. มีความมุ่งเน้นงาน (Task orientation) โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนการทำงานที่ดี ปรับปรุงทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และการทำงานให้สำเร็จ	134 (41.6%)	15 (4.6%)	90 (27.4%)	84 (25.5%)	3 (0.9%)	3.604	1.281	มาก	6

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระดับ					\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. มีความกดดันในงาน (Work pressure) ในลักษณะของบรรยากาศที่มี แรงกดดัน การทำงานที่รีบด่วน และต้องแข่งกับเวลา	163 (49.5%)	22 (6.7%)	63 (19.1%)	69 (21.0%)	12 (3.6%)	3.775	1.345	มาก	3
6. มีการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการทำงาน	167 (50.8%)	43 (13.1%)	60 (18.2%)	59 (17.9%)	0 (0.0%)	3.967	1.187	มาก	1
ภาพรวม						3.760	0.964	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.760$, S.D. = 0.964) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 6. มีการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.967$, S.D. = 1.187) และรองลงมาได้แก่ ข้อที่ 3. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) มีระบบให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือกันเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.966$, S.D. = 1.210) และน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ 4. มีความมุ่งมั่นงาน (Task orientation) โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนการทำงานที่ดี ปรับปรุงทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และการทำงานให้สำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.604$, S.D. = 1.281)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา

ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา	ระดับ					\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิธีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	169 (51.4%)	18 (5.5%)	77 (23.4%)	65 (19.8%)	0 (0.0%)	3.884	1.236	มาก	1
2. ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีโครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้อยู่ในส่วนงานที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จได้	172 (52.3%)	22 (6.7%)	63 (19.1%)	63 (19.1%)	9 (2.7%)	3.566	1.309	มาก	5
3. ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารการปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างใกล้ชิด และให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	145 (44.1%)	49 (14.9%)	72 (21.9%)	63 (19.1%)	0 (0.0%)	3.839	1.184	มาก	2
4. เปิดโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนทุกระดับ และทุกหน่วยงาน ซึ่งทุกคนต้องมุ่งที่จะปรับปรุงงานของตนเอง	138 (41.9%)	13 (4.0%)	100 (30.4%)	75 (22.8%)	3 (0.9%)	3.632	1.259	มาก	4
5. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	150 (45.6%)	26 (7.9%)	67 (20.4%)	74 (22.5%)	12 (3.6%)	3.693	1.341	มาก	3
ภาพรวม						3.783	1.047	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.783$, S.D. = 1.047) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1. ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.884$, S.D. = 1.236) และรองลงมาได้แก่ ข้อที่ 3. ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารการปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.839$, S.D. = 1.184) และน้อยที่สุดได้แก่ ข้อที่ 2. ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีโครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้อยู่ในส่วนงานที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.566$, S.D. = 1.309)

4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร รายด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการตรวจบังคับการ	4.500	0.518	มากที่สุด	1
2. ด้านการดำเนินคดี	2.876	0.559	ปานกลาง	3
3. ด้านนิติการ	3.298	0.760	ปานกลาง	4
4. ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.734	0.646	มาก	2
ภาพรวม	3.516	0.602	มาก	

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร รายด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.516$, S.D. = 0.602) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตรวจบังคับการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.500$, S.D. = 0.518) รองลงมาได้แก่ ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.734$, S.D. = 0.646) ด้านการดำเนินคดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.876$, S.D. = 0.559) และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านนิติการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.298$, S.D. = 0.760)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการตรวจบังคับการ

ด้านการตรวจ บังคับการ	ระดับ					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การรายงานผลการ ตรวจการจับกุมผู้กระทำ ความผิดสำเร็จทันเวลา	199 (60.5%)	106 (32.2%)	24 (7.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.531	0.629	มากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่เทศกิจ สามารถดำเนินการแก้ไข ปัญหาร้องเรียนได้ รวดเร็ว	187 (56.8%)	132 (40.1%)	10 (3.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.538	0.557	มากที่สุด	1
3. ในการบังคับการให้ เป็นไปตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร และ กฎหมายอื่น ได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา	172 (52.3%)	136 (41.3%)	19 (5.8%)	2 (0.6%)	0 (0.0%)	4.452	0.633	มากที่สุด	4
4. การจัดทำทะเบียน และการเก็บรักษาของ กลาง การคืนของกลาง ตรวจสอบและรับคืนของ กลางได้อย่างรวดเร็ว	174 (52.9%)	139 (42.2%)	16 (4.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.480	0.590	มากที่สุด	3
ภาพรวม						4.500	0.518	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการตรวจบังคับการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.500$, S.D. = 0.518) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อที่ 2. เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.538$, S.D. = 0.557) รองลงมาได้แก่ ข้อ 1. การรายงานผลการตรวจการจับกุมผู้กระทำ ความผิดสำเร็จทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.531$, S.D. = 0.629) และน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ 3. ในการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และ กฎหมายอื่น ได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.452$, S.D. = 0.633)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการดำเนินคดี

ด้านการ ดำเนินคดี	ระดับ					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนมี ความเชื่อถือได้ มี ความฉับพลัน	36 (10.9%)	82 (24.9%)	112 (34.0%)	99 (30.1%)	0 (0.0%)	3.167	0.981	ปาน กลาง	1
2. ในการบังคับ การให้เป็นไปตาม ข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่น ได้มีการแจ้งให้ ทราบอย่างทั่วถึง	11 (3.3%)	22 (6.7%)	139 (42.2%)	157 (47.7%)	0 (0.0%)	2.657	0.749	ปาน กลาง	3
3. การจัดทำ ทะเบียนและการ เก็บรักษาของ กลาง การคืนของ กลาง สามารถยึด เป็นมาตรฐานใน การปฏิบัติงานได้	20 (6.1%)	50 (15.2%)	114 (34.7%)	136 (41.3%)	9 (2.7%)	2.805	0.939	ปาน กลาง	2
ภาพรวม						2.876	0.559	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการดำเนินคดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 2.876, S.D. = 0.559) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อที่ 1. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีความเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 3.167, S.D. = 0.981) รองลงมาได้แก่ ข้อ 3. การจัดทำทะเบียนและการเก็บรักษาของกลาง การคืนของกลาง สามารถยึดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 2.805,

S.D. = 0.939) และน้อยที่สุดได้แก่ 2. ในการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่น ได้มีการแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.657, S.D. = 0.749)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านนิติการ

ด้านนิติการ	ระดับ					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การบังคับใช้กฎหมายโดยยึดหลักคุณธรรมให้เกิดกับประชาชนโดยรวดเร็ว	109 (33.1%)	68 (20.7%)	82 (24.9%)	70 (21.3%)	0 (0.0%)	3.657	1.147	มาก	1
2. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนของกฎหมายได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	21 (6.4%)	45 (13.7%)	156 (47.4%)	107 (32.5%)	0 (0.0%)	2.940	0.846	ปานกลาง	2
ภาพรวม						3.298	0.760	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านนิติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.298, S.D. = 0.760) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อที่ 1. การบังคับใช้กฎหมายโดยยึดหลักคุณธรรมให้เกิดกับประชาชนโดย รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.657, S.D. = 1.147) และรองลงมาได้แก่ ข้อ 2. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนของกฎหมาย ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.940, S.D. = 0.846)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ด้านการสนับสนุน การปฏิบัติงาน	ระดับ					\bar{x}	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีจิตอาสา บริการ สาธารณะ ให้ความ ช่วยเหลือได้ ตลอดเวลา	129 (39.2%)	88 (26.7%)	62 (18.8%)	50 (15.2%)	0 (0.0%)	3.899	1.087	มาก	1
2. ปฏิบัติหน้าที่ ทดแทนกับเพื่อน ร่วมงานได้ดีทันที	65 (19.8%)	108 (32.8%)	105 (31.9%)	51 (15.5%)	0 (0.0%)	3.568	0.976	มาก	2
ภาพรวม						3.734	0.646	มาก	

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.734$, S.D. = 0.646) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อมีค่าเฉลี่ย
สูงสุดได้แก่ ข้อที่ 1. มีจิตอาสา บริการสาธารณะ ให้ความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก (\bar{x}
= 3.899, S.D. = 1.087) และรองลงมาได้แก่ ข้อ 2. ปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกับเพื่อนร่วมงานได้ดีทันที
อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.568$, S.D. = 0.976)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

4.4.1 ปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.16 การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน

รายการ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	
	R	P-value
ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน	0.415**	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่า ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value = 0.000) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (R = 0.415)

4.4.2 ปัจจัยด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.17 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา

รายการ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	
	R	P-value
ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	0.214**	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value = 0.000) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (R = 0.214)

4.4.3 ปัจจัยด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.18 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

รายการ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	
	R	P-value
ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	0.239**	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่า ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value = 0.000) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (R = 0.239)

4.4.4 ปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.19 แสดงการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ

รายการ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	
	R	P-value
ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ	0.089*	0.106

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่า ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value = 0.106) โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก (R = 0.089)

4.4.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.20 การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

รายการ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	
	R	P-value
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	0.259**	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ

กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value = 0.000) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($R = 0.259$)

4.4.6 ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.21 การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

รายการ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	
	R	P-value
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	0.269**	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value = 0.000) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($R = 0.269$)

4.4.7 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.22 การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

รายการ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	
	R	P-value
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.214**	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.22 ผลการศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value = 0.000) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (R = 0.214)

4.4.8 ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.23 การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา

รายการ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	
	R	P-value
ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา	-0.130*	0.018

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.23 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value = 0.018) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ (R = 0.130)

4.4.9 ปัจจัยโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.24 การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

รายการ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	
	R	P-value
ปัจจัยโดยภาพรวม	0.248**	0.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.24 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยโดยภาพรวมมีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} = 0.000$) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($R = 0.248$)

4.2 การอภิปรายผล

4.2.1 การอภิปรายผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 87.2 ระดับอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.1 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาได้แก่ โสด คิดเป็นร้อยละ 15.8 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.9 รายได้รวมครอบครัว (เฉลี่ยรวมต่อเดือน) ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน ได้แก่ ระหว่าง 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานในพื้นที่เขตบางแค คิดเป็นร้อยละ 17.9 และปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 56.8

4.2.2 การอภิปรายผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าเฉลี่ยในรายด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.848$, S.D. = 0.698) ซึ่งหากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.590$, S.D. = 0.544) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยรัตน์ ใจอาษา ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี¹” พบว่า บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีด้านการวางแผนมากที่สุด

¹ นิตยรัตน์ ใจอาษา, “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี,” (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555), 2.

4.2.2.1 ด้านนโยบาย การบริหารงาน และการวางแผน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.590$, S.D. = 0.544) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่า การดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วน สามารถวางแผนดำเนินการได้ เป็นข้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.550$, S.D. = 0.031) สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต (Smith) ซึ่งได้กล่าวถึงองค์ประกอบการดำเนินงานองค์กรที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการผลิต ต้องมีองค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นการวางแผนและควบคุม ได้แก่ การวางแผน ยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Systems) รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้ (Planning Methods and Models) การวางแผนงานโครงการ (Project and Program Planning) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman ซึ่งได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ประการหนึ่งว่าปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4.2.2.2 ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.336$, S.D. = 0.555) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) ในการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.486$, S.D. = 0.630) สอดคล้องกับแนวความคิดของ Fayol ซึ่งได้เสนอหลักการในการบริหารว่าจะ เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและต่อหน่วยงาน จะทำให้หน่วยงานนั้นๆ ดำเนินงานไปได้ด้วยดี โดยนักบริหารจะต้องมีหลักการบางอย่างที่ใช้เป็นหลักสำคัญในการบริหาร ซึ่ง Fayol ได้เสนอไว้ในประการหนึ่งว่าความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) ความเป็นระเบียบในการจัดอุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต นอกจากนี้ยังรวมไปถึงความระเบียบเรียบร้อยในการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่ จัดคนให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง

4.2.2.3 ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.913$, S.D. = 0.783) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอนทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.206$, S.D. = 0.972) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบริษัท จีอบออนไลน์ จำกัด พบว่า การไม่รู้กฎหมายทำให้บุคลากรของ

องค์กรไม่ได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ควบคู่กันไป เนื่องจากกฎระเบียบ ข้อบังคับมักกำหนดถึงสิทธิต่างๆ เป็นหลักในทางนิติศาสตร์ที่เป็นรูปธรรมซึ่งต้องปฏิบัติตามจะละเลยเสียมิได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ แสงทอง ชีระทองคำ ลักษณะ มีเนนันท์ และรุจิเรศ ธนุรักษ์² พบว่า พยาบาลที่ได้ผ่านการอบรมมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติภายในขอบเขตของกฎหมายวิชาชีพการพยาบาลสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนนิสิตกฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ จึงมีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติการพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยการประเมินการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ในทางปฏิบัติงานด้านการสอบสวนคดีอาญาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติของอดุลย์ ณรงค์ศักดิ์ ที่ว่าพนักงานสอบสวนมีปัญหาในการตีความข้อกฎหมายรวมถึงการนำกฎหมายไปสู่การปฏิบัติขั้นตอนและวิธีการไม่มีความชัดเจนไม่มีความพร้อม ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีเจตคติด้านลบในหลายประการ

4.2.2.4 ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.676$, S.D. = 0.516) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจน ทันท่วงเวลาที่กำหนดตามแผน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.690$, S.D. = 0.707) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาดวงพร บุญสม³ เรื่องระดับความรู้ของพนักงานสอบสวนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 พบว่าพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับที่สองเชิงบริบทคือสามารถตีความ และมีความเข้าใจในการนำกฎหมายไปปฏิบัติได้ เนื่องจากพนักงานสอบสวนมีความรู้เพียงแค่นี้เท่านั้นมีในพระราชบัญญัติว่ามีขั้นตอนใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน เพียงแต่

² แสงทอง ชีระทองคำ, ลักษณะ มีเนนันท์, และ รุจิเรศธนุรักษ์, “เปรียบเทียบความรู้และการปฏิบัติการพยาบาลในขอบเขตของกฎหมายที่เกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี,” *รามาริบัติพยาบาลสาร*, ปีที่ 7, ฉบับที่ 3, (2544) : 184-197.

³ ดวงพร บุญสม, “การศึกษาระดับความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550,” *วารสารกระบวนการยุติธรรม* ปีที่ 7 เล่มที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2557) : 8-9.

พนักงานสอบสวนไม่ได้นำความรู้ที่มีมาใช้ในทางปฏิบัติจึงทำให้ไม่เกิดเป็นความชำนาญ และไม่รู้ถึงการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติฯ ในสภาพความเป็นจริงว่าใช้ได้หรือมีปัญหาในทางปฏิบัติอย่างไร โดยพบว่าพนักงานสอบสวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจตลาดเคลื่อนสับสนในเรื่องนิยามศัพท์ของความรุนแรงในครอบครัว จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 พบว่าพนักงานสอบสวนนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ไปใช้เป็นส่วนน้อย โดยให้ความเห็นว่าการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวเป็นเรื่องยุ่งยากและกระบวนการมีเยอะทำให้เกิดการล่าช้าได้ในทางปฏิบัติอาจทำให้ส่งฟ้องไม่ทันเวลาหรือผู้ถูกกระทำล้มเลิกความตั้งใจในการดำเนินคดีและไม่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน ซึ่งจะเกิดภาระงานขึ้นกับพนักงานสอบสวนในเรื่องของคดีที่ไม่สามารถดำเนินการต่อได้พนักงานสอบสวนจึงหลีกเลี่ยงที่จะนำพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวไปใช้

4.2.2.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.607$, S.D. = 0.984) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.793$, S.D. = 1.173) สอดคล้องกับแนวคิดของสมชาย เทพแสง ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้บริหารหรือผู้นำที่มีความสามารถที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ต้องมีความสามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำคุณภาพจะต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมไปสู่ความคิดสร้างสรรค์แบบใหม่ความคิดที่ออกนอกกรอบหรือกฎเกณฑ์เดิมเพื่อประยุกต์งานให้เกิดความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงจึงต้องอาศัยผู้นำที่มีความกล้าหาญ และอาศัยความกล้าเสี่ยงในการตัดสินใจผู้นำหรือผู้บริหาร มีความสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งหมายถึงคุณภาพของการศึกษาจึงต้องเป็นผู้นำที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์และพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า

4.2.2.6 ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.202$, S.D. = 0.613) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การอบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัวเพื่อปรับใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.121$, S.D. = 0.771) สอดคล้องกับการศึกษาของ Ang et al. และ Zhang et al. พบว่า การจัดอบรม หรือการให้ความรู้ เกี่ยวกับเหตุผล ตรรกะ และความคิดรวบยอดของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มีส่วนทำให้สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนความรู้ช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความชาญฉลาดในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบมาใช้ลดความกลัวของพนักงานที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงระบบ การ

สูญเสียอำนาจจากการลดกำลังคน ทั้งยังเป็นการส่งเสริมการเชื่อมโยงการทำงานแผนกต่างๆ ภายในองค์กร

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานของดุสิต ชาวเหลือง⁴ เรื่องการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ พบว่าแนวทางการประยุกต์ใช้สมรรถนะมาปรับใช้ในองค์กรทำให้การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพไว้ ไม่ได้เป็นเพียงการแก้ไขปัญหาความบกพร่องในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานให้หมดไปเท่านั้น แต่ยังเป็นการแก้ไขปัญหาในทุกระดับขององค์กรไปพร้อมๆ กัน การนำแนวคิดสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพที่ใช้แนวคิดสมรรถนะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความสามารถของพนักงานให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากการฝึกอบรมจะถูกออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะและมีแรงจูงใจที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดที่สอดคล้องกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กรต่อไป

4.2.2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.760$, S.D. = 0.964) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.967$, S.D. = 1.187) ซึ่งสอดคล้องกับงานของ เทย์เลอร์ (Taylor ได้กล่าวไว้ในองค์กรต่างๆ มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงานประการหนึ่งว่าโครงสร้างของสถาบัน และบรรยากาศในหน่วยงาน ได้แก่ นโยบายต่างๆ ของหน่วยงานขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดี มีปัญหาด้านสุขภาพทั้งกายและจิตใจลดลง และอัตราการลาออกหรือโยกย้ายของบุคลากรลดลงด้วย

4.2.2.8 ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.783$, S.D. = 1.047) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การที่ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.884$, S.D. = 1.236) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิฆัมพร ชุल्लीง ที่พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อ

⁴ ดุสิต ชาวเหลือง, “การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ,” *วารสารการศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์* ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (2554) : 18-31.

การทำงานขององค์กรประการหนึ่งคือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตติ กิตติเลิศไพศาล ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์กรคือ ทรัพยากรนโยบาย และประสิทธิภาพของผู้นำ นอกจากนี้บทบาทของผู้บริหาร อบต. เช่น การกำหนดทิศทางขององค์กรอย่างชัดเจน (การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ) เป็นแนวทางการปฏิบัติของสมาชิกทั้งในระยะสั้น ระยะยาว ตามความคาดหวังของ อบต. แล้วนำมาปรับเป็นแผนหรือโครงการสำหรับดำเนินการ จะผลักดันให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์และพันธกิจในทุกระดับได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Henri Fayol ในประเด็นสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารประการหนึ่งว่า ในการบริหารงานนั้นจะต้องมีวางแผนซึ่งเป็นการภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจและกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางการทำงานในอนาคต

4.2.3 การอภิปรายผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร รายด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.516$, S.D. = 0.602) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตรวจบังคับการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.500$, S.D. = 0.518) และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านนิติการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.298$, S.D. = 0.760)

4.2.3.1 ด้านการตรวจบังคับการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.500$, S.D. = 0.518) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.538$, S.D. = 0.557) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ⁵ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานเห็นด้วยว่าการแสดงความคิดเห็นสามารถบอกปัญหาและแนวทางแก้ไขโดยปราศจากความกลัว สมาชิกในทีมได้มีการปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหา

⁵ ธนกร กรวัชรเจริญ, “ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน),” (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555).

แล้วนำไปแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนร่วมกัน บริษัทสามารถมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัท

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ปัจจัยที่จะทำให้การจัดโครงสร้างประสบความสำเร็จในแต่ละด้านนั้น มี Key Success Factor ได้แก่ ด้านระบบ กุญแจสำคัญ คือ การสื่อสาร (Communication) และด้านคน กุญแจสำคัญ คือ ความสัมพันธ์ (Relationship) การออกแบบโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ พิจารณาได้จากการมีระดับของความสัมพันธ์ที่ดี และมีกระบวนการประมวลผลข้อมูลข่าวสาร (Information Processing) ที่รวดเร็ว ซึ่งจะสอดคล้องกับเรื่องการบริหารผลปฏิบัติงาน (Performance Management) เช่น การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้อง มีการทำงานเป็นทีม บทบาทหน้าที่ชัดเจน จะทำให้มีการทำงานที่รวดเร็ว คล่องตัว ตัดสินใจได้ดีแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.3.2 ด้านการดำเนินคดี

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.876$, S.D. = 0.559) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีความเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.167$, S.D. = 0.981)

4.2.3.3 ด้านนิติการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.298$, S.D. = 0.760) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบังคับใช้กฎหมายโดยยึดหลักคุณธรรมให้เกิดกับประชาชนโดย รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.657$, S.D. = 1.147) สอดคล้องกับ สมพิศ สุขแสน พบว่าการมีคุณธรรมในการทำงาน คือต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจังมีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีใจจดจ่อต่องานที่ทำมีสมาธิไม่วอกแวก การทำงานผิดพลาดน้อย และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หากเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

4.2.3.4 ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.734$, S.D. = 0.646) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การมีจิตอาสา บริการสาธารณะ ให้ความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.899$, S.D. = 1.087) และรองลงมาได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกับเพื่อนร่วมงานได้ดีทันที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.568$, S.D. = 0.976)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 87.2 ระดับอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.1 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาได้แก่ โสด คิดเป็นร้อยละ 15.8 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.9 รายได้รวมครอบครัว (เฉลี่ยรวมต่อเดือน) ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน ได้แก่ ระหว่าง 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานในพื้นที่เขตบางแค คิดเป็นร้อยละ 17.9 และปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 56.8

5.1.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานครในการให้บริการประชาชนจนประสบผลสำเร็จ

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร รายงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.516$, S.D. = 0.602) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการตรวจบังคับการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.500$, S.D. = 0.518) และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านนิติการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.298$, S.D. = 0.760)

5.1.1.1 ด้านการตรวจบังคับการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.500$, S.D. = 0.518) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.538$, S.D. = 0.557) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ¹ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานเห็นด้วยว่าการแสดงความคิดเห็นสามารถบอกปัญหาและแนวทางแก้ไข

¹ ธนกร กรวัชรเจริญ, “ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน),” (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555).

โดยปราศจากความกลัว สมาชิกในทีมได้มีการปรึกษาหารือเพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหา แล้วนำไปแก้ไขปัญหาคตามขั้นตอนร่วมกัน บริษัทสามารถมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัท

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ปัจจัยที่จะทำให้การจัดโครงสร้างประสบความสำเร็จในแต่ละด้านนั้น มี Key Success Factor ได้แก่ ด้านระบบ กุญแจสำคัญ คือ การสื่อสาร (Communication) และด้านคน กุญแจสำคัญ คือ ความสัมพันธ์ (Relationship) การออกแบบโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ พิจารณาได้จากการมีระดับของความสัมพันธ์ที่ดี และมีกระบวนการประมวลผลข้อมูลข่าวสาร (Information Processing) ที่รวดเร็ว ซึ่งจะสอดคล้องกับ เรื่องการบริหารผลปฏิบัติงาน (Performance Management) เช่น การทำงานร่วมกันเป็นทีม ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้อง มีการทำงานเป็นทีม บทบาทหน้าที่ชัดเจน จะทำให้มีการทำงานที่รวดเร็ว คล่องตัว ตัดสินใจได้ดีแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.1.2 ด้านการดำเนินคดี

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.876$, S.D. = 0.559) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีความเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.167$, S.D. = 0.981)

5.1.1.3 ด้านนิติการ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.298$, S.D. = 0.760) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบังคับใช้กฎหมายโดยยึดหลักคุณธรรมให้เกิดกับประชาชนโดย รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.657$, S.D. = 1.147) สอดคล้องกับ สมพิศ สุขแสน พบว่าการมีคุณธรรมในการทำงาน คือต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจังมีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีใจจดจ่อต่องานที่ทำมีสมาธิไม่วอกแวก การทำงานผิดพลาดน้อย และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หากเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

5.1.1.4 ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.734$, S.D. = 0.646) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละข้อพบว่าข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การมีจิตอาสา บริการสาธารณะ ให้ความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.899$, S.D. = 1.087) และรองลงมาได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกับเพื่อนร่วมงานได้ดีทันที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.568$, S.D. = 0.976)

5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยในรายด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.848$, S.D. = 0.698) ซึ่งหากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.590$, S.D. = 0.544) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยรัตน์ ใจอาษา ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี²” พบว่า บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีด้านการวางแผนมากที่สุด

5.1.2.1 ด้านนโยบาย การบริหารงาน และการวางแผน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.590$, S.D. = 0.544) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่า การดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วน สามารถวางแผนดำเนินการได้ เป็นข้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.550$, S.D. = 0.031) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนกฤต วัฒนากุล ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสายไฟฟ้าบางกอกเคเบิล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า นโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสายไฟฟ้าเคเบิล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต ซึ่งได้กล่าวถึงองค์ประกอบ การดำเนินงานองค์กรที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการผลิตต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ (Process) ซึ่งเป็นการวางแผนและควบคุม ได้แก่ การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Systems) รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้ (Planning Methods and Models) การวางแผนงานโครงการ (Project and Program Planning) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman ซึ่งได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson สรุปลักษณ์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ประการหนึ่งว่า ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

² นิตยรัตน์ ใจอาษา, “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี,” (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555).

5.1.2.2 ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.336$, S.D. = 0.555) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) ในการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.486$, S.D. = 0.630) สอดคล้องกับแนวความคิดของ Fayol ซึ่งได้เสนอหลักการในการบริหารว่าจะ เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและต่อหน่วยงาน จะทำให้หน่วยงานนั้นๆ ดำเนินงานไปได้ด้วยดี โดยนักบริหารจะต้องมีหลักการบางอย่างที่ใช้เป็นหลักสำคัญในการบริหาร ซึ่ง Fayol ได้เสนอไว้ในประการหนึ่งว่าความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) ความเป็นระเบียบในการจัดอุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต นอกจากนี้ยังรวมไปถึงความระเบียบเรียบร้อยในการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่ จัดคนให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง

5.1.2.3 ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.913$, S.D. = 0.783) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอนทำให้ การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.206$, S.D. = 0.972) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบริษัท จี้อบออนไลน์ จำกัด พบว่า การไม่รู้จักกฎหมายทำให้บุคลากรขององค์กรไม่ได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ควบคู่กันไป เนื่องจากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับมักกำหนดถึงสิทธิต่างๆ เป็นหลักในทางนิติศาสตร์ที่เป็นรูปธรรมซึ่ง ต้องปฏิบัติตามจะ ละเลยเสียมิได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ แสงทอง อีระทองคำ ลักษณะ มีเนนันท์ และ รุจิเรศ ธนุรักษ์³ พบว่า พยาบาลที่ได้ผ่านการอบรมมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติภายในขอบเขตของกฎหมายวิชาชีพการพยาบาลสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนวิชากฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ จึงมีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติกรพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยการประเมินการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกระด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ในทางปฏิบัติงานด้านการสอบสวนคดีอาญาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติของอดุลย์ ณรงค์ศักดิ์ ที่ว่าพนักงานสอบสวนมีปัญหา

³ แสงทอง อีระทองคำ, ลักษณะ มีเนนันท์, และ รุจิเรศ ธนุรักษ์, “เปรียบเทียบความรู้และการปฏิบัติกรพยาบาลในขอบเขตของกฎหมายที่เกี่ยวกับวิชาชีพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี,” *รามธิบดีพยาบาลสาร*, ปีที่ 7, ฉ. 3 (2544) : 184-197.

ในการตีความข้อกฎหมายรวมถึงการนำกฎหมายไปสู่การปฏิบัติขั้นตอนและวิธีการไม่มีความชัดเจนไม่มีความพร้อม ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีเจตคติด้านลบในหลายประการ

5.1.2.4 ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.676$, S.D. = 0.516) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจน ทันท่วงเวลาที่กำหนดตามแผน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.690$, S.D. = 0.707) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงพร บุญสม⁴ เรื่องระดับความรู้ของพนักงานสอบสวนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 พบว่าพนักงานสอบสวนส่วนใหญ่มีความรู้ที่อยู่ในระดับที่สองเชิงบริบทคือสามารถตีความ และมีความเข้าใจในการนำกฎหมายไปปฏิบัติได้ เนื่องจากพนักงานสอบสวนมีความรู้เพียงแค่นี้หาที่มีในพระราชบัญญัติว่ามีขั้นตอนใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน เพียงแต่พนักงานสอบสวนไม่ได้นำความรู้ที่มีมาใช้ในทางปฏิบัติจึงทำให้ไม่เกิดเป็นความชำนาญ และไม่รู้ถึงการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติฯ ในสภาพความเป็นจริงว่าใช้ได้หรือมีปัญหาในทางปฏิบัติอย่างไร โดยพบว่าพนักงานสอบสวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจคลาดเคลื่อนสับสนในเรื่องนิยามศัพท์ของความรุนแรงในครอบครัว จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 พบว่าพนักงานสอบสวนนำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 ไปใช้เป็นส่วนน้อย โดยให้ความเห็นว่าการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวเป็นเรื่องยุ่งยากและกระบวนการมีเยอะทำให้เกิดการล่าช้าได้ในทางปฏิบัติอาจทำให้ส่งฟ้องไม่ทันเวลาหรือผู้ถูกกระทำล้มเลิกความตั้งใจในการดำเนินคดีและไม่ให้ความร่วมมือในการสอบสวน ซึ่งจะเกิดภาระงานขึ้นกับพนักงานสอบสวนในเรื่องของคดีที่ไม่สามารถดำเนินการต่อได้พนักงานสอบสวนจึงหลีกเลี่ยงที่จะนำพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวไปใช้

5.1.2.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.607$, S.D. = 0.984) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ และการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินการกระบวนการได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.793$, S.D. = 1.173) สอดคล้องกับแนวคิดของสมชาย เทพแสง ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้บริหารหรือผู้นำที่มี

⁴ ดวงพร บุญสม, “การศึกษาระดับความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550,” *วารสารกระบวนการยุติธรรม* ปีที่ 7 เล่มที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2557) : 45-46.

ความสามารถที่จะนำพองค์กรไปสู่เป้าหมาย ต้องมีความสามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำคุณภาพจะต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมไปสู่ความคิดสร้างสรรค์แบบใหม่ความคิดที่ออกนอกกรอบหรือกฎเกณฑ์เดิมเพื่อประยุกต์งานให้เกิดความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงจึงต้องอาศัยผู้นำที่มีความกล้าหาญ และอาศัยความกล้าเสี่ยงในการตัดสินใจผู้นำหรือผู้บริหาร มีความสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งหมายถึงคุณภาพของการศึกษาจึงต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์และพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ เย็นตะวัน ศรีวิเศษ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.2.6 ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.202, S.D. = 0.613) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การอบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.121, S.D. = 0.771) สอดคล้องกับการศึกษาของ Ang et al. และ Zhang et al. พบว่า การจัดอบรม หรือการให้ความรู้ เกี่ยวกับเหตุผล ตรรกะ และความคิดรวบยอดของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มีส่วนทำให้สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนความรู้ช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความชาญฉลาดในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบมาใช้ลดความกลัวของพนักงานที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงระบบการสูญเสียอำนาจจากการลดกำลังคน ทั้งยังเป็นการส่งเสริมการเชื่อมโยงการทำงานแผนกต่างๆ ภายในองค์กร

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานของดุสิต ขาวเหลือง⁵ เรื่องการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ พบว่าแนวทางการประยุกต์ใช้สมรรถนะมาปรับใช้ในองค์กรทำให้การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพไว้ ไม่ได้เป็นเพียงการแก้ไขปัญหาความบกพร่องในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานให้หมดไปเท่านั้น แต่ยังเป็นการแก้ไขปัญหาในทุกระดับขององค์กรไปพร้อมๆ กัน การนำแนวคิดสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพที่ใช้แนวคิดสมรรถนะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความสามารถของพนักงานให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากการฝึกอบรมจะถูกออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และมีแรงจูงใจที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดที่สอดคล้องกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กรต่อไป

⁵ ดุสิต ขาวเหลือง, “การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ,” *วารสารการศึกษาและพัฒนาลังคม* ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (2554) : 18-31.

5.1.2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.760$, S.D. = 0.964) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.967$, S.D. = 1.187) ซึ่งสอดคล้องกับงานของ เทย์เลอร์ (Taylor ได้กล่าวว่าในองค์กรต่างๆ มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงานประการหนึ่งว่าโครงสร้างของสถาบัน และบรรยากาศในหน่วยงาน ได้แก่ นโยบายต่างๆ ของหน่วยงานขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดี มีปัญหาด้านสุขภาพทั้งกายและจิตใจลดลง และอัตราการลาออกหรือโยกย้ายของบุคลากรลดลงด้วย

5.1.2.8 ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.783$, S.D. = 1.047) ซึ่งหากพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การที่ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.884$, S.D. = 1.236) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิฆัมพร ชูลีลัง ที่พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อการทำงานขององค์กรประการหนึ่งคือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตติ กิตติเลิศไพศาล ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์กรคือ ทรัพยากรนโยบาย และประสิทธิภาพของผู้นำ นอกจากนี้บทบาทของผู้บริหาร อบต. เช่น การกำหนดทิศทางขององค์กรอย่างชัดเจน (การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ) เป็นแนวทางการปฏิบัติของสมาชิกทั้งในระยะสั้น ระยะยาว ตามความคาดหวังของ อบต. แล้วนำมาปรับเป็นแผนหรือโครงการสำหรับดำเนินการ จะผลักดันให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์และพันธกิจในทุกระดับได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Henri Fayol ในประเด็นสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารประการหนึ่งว่า ในการบริหารงานนั้นจะต้องมีวางแผนซึ่งเป็นการภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจและกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

5.1.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยโดยภาพรวมมีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หากพิจารณารายด้าน พบว่า

5.1.3.1 ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} = 0.000$) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ($R = 0.415$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Verbeeten, F.H.M. ที่ทำการวิจัยเรื่อง Performance management practices in public sector organization: Impact on performance เป็นการศึกษาความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงานเชิงปริมาณและประสิทธิภาพการทำงานเชิงคุณภาพ ให้ข้อมูลจากการสำรวจจาก 93 องค์กรภาครัฐในประเทศเนเธอร์แลนด์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานจากขึ้น ต้องมีแรงสนับสนุนจากแรงจูงใจจากพนักงานในเชิงบวกและองค์กรต้องมีเป้าหมายในกาทำงานที่ชัดเจนและมีแบบแผนในการวัดผลงานที่เป็นมาตรฐานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดด้านนโยบายและการบริหารของ ประชุม รอดประเสริฐ ที่กล่าวไว้ว่า นโยบายและการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการทำงาน นอกจากจะเป็นการส่งเสริม และสร้างประสบการณ์ในการทำงานเป็นทีมแล้ว ยังจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงานด้วย อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทียน เอี่ยมอ่อน ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า นโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

5.1.3.2 ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} = 0.000$) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($R = 0.214$)

5.1.3.3 ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} = 0.000$) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($R = 0.239$) สอดคล้องกับ อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วย

วิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยบุคลากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 170 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยบุคคลด้านงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้า และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.251^*$)

5.1.3.4 ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-value} = 0.106$) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ($R = 0.089$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Francois, P. เรื่อง Employee Care and the Role of Nonprofit Organizations ผลการศึกษาพบว่า องค์กรมีความสามารถในการกระตุ้นให้พนักงานให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยองค์กรต้องสร้างความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจและสามารถ ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเต็มที่

5.1.3.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P\text{-value} = 0.000$) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้าง ต่ำ ($R = 0.259$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ หนูนเรือง ได้กล่าวไว้ว่า ในด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของเพื่อน ร่วมงานมีส่วนทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานจะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากเข้าปฏิบัติงาน ไม่อยากพบปะเจอ หน้าที่กัน จึงทำให้ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยตรง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ รินดา ชันธกรรม และ จันทนา แสนสุข ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของครุวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มภาคกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ครุวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน กลุ่มภาคกลาง จำนวน 260 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันขององค์กรมีความสัมพันธ์ ในทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อธิบายได้ว่าความผูกพันขององค์กรเป็นความปรารถนา และความเต็มใจของบุคลากรที่จะเข้าไปมีส่วนร่วม ในองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์กรจะมีความรู้สึกว่าการทำประโยชน์เพื่อองค์กรเป็นสิ่ง ที่ต้องรับผิดชอบ รวมทั้งการที่บุคลากรคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น เป็นแรงผลักดันให้ครู ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร จันทศรี ด้านความสัมพันธ์ที่ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่า ทำให้คนมีความสุขใน

การทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และงานวิจัยของ เทียน เอี่ยมอ่อน ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทยฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

5.1.3.6 ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 (P-value = 0.000) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (R = 0.269) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rodwell, J.J. ที่ทำการวิจัยเรื่อง Strategic HRM in for-profit and non-profit organizations in a knowledge-intensive industry โดยทำการทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบรรเทาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กรที่ ให้การบริการทางด้านสุขภาพในประเทศออสเตรเลีย ใช้การเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงมาทำการ วิเคราะห์ พบว่า เมื่อนำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงานและส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ โดยผ่านกระบวนการปฐมนิเทศ ปลุกฝังความมุ่งมั่นให้กับ พนักงาน การฝึกอบรมพัฒนา การให้รางวัล และประเมิน รวมถึงการบริหารผลการปฏิบัติงาน รวมถึง เส้นทางสายอาชีพ (Career Path) อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson คือการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals) การใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน (Common sense) การให้คำแนะนำที่ดีมีหลักถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel) การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline) การปฏิบัติงานด้วยความ ยุติธรรม (The fair deal) การมีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information) การมี รายงานผลการทำงานเป็นระยะ (Dispatching) การมีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standards and Schedules) การมีผลงานได้มาตรฐาน (Standardized conditions) การดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operations) มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Written standard-practice instructions) และการให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพ (Efficiency-reward)

5.1.3.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P-value = 0.000) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้าง ต่ำ (R = 0.214) สอดคล้องกับ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล ศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงาน โดย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ระดับ 2-7 จำนวน 379 คน ผล การศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของ

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสอดคล้องกับ ธีญญณ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อัมรินทร์ บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงาน บริษัท อัมรินทร์ บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 160 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาส ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แต่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ บรรยงค์โตจินดา ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพการ บริหารงานบุคคลที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานว่า การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่ดีจะทำให้ คนในองค์กรมีความรู้สึกอยากทำงาน แนวคิดทฤษฎีสององค์ประกอบของ เฮอส์เบอร์ก (Herzberg' Two Factors Theory) สรุปไว้ว่า สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์การทำงาน ถือเป็นปัจจัยต่ำๆ ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ สมใจ ลักษณะ กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน การจัดการในองค์การที่ดีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ดีด้วย

5.1.3.8 ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา มีค่าสหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value = 0.018) โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ (R = 0.130) เพราะการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา อาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชาในระดับ ต่ำ เนื่องจากผู้บังคับบัญชาไม่ได้เอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึง ไม่ค่อยยอมรับฟังความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงอิสระในการปฏิบัติงาน และมีการเสริมสร้าง ความรักความสามัคคีในหน่วยงาน บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดเดอริค เฮอส์เบอร์ก (Frederick Herzberg) กล่าวถึงการปกครองและการบังคับบัญชาว่าเป็นความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการ บริหารงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

5.2.1.1 จากการศึกษาพบว่า ในด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ ควรมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเสร็จสิ้นโดยเร็ว

5.2.1.2 จากการศึกษาพบว่า ในการดำเนินคดี โดยการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่น ยังไม่ได้มีการแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึง ดังนั้น ในการตรวจพื้นที่ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่น ในด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การควบคุมอาคาร การขุดดินและถมดิน ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน รวมถึงการรับเรื่องการกระทำความผิด การพิจารณาความผิด การเปรียบเทียบคดี ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินคดี การรับมอบของกลาง การจัดทำทะเบียนและการเก็บรักษาของกลาง การคืนของกลาง ตลอดจนการสำรวจ ขาย และจำหน่ายบัญชีของกลาง จะต้องมีคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การอบรมสร้างความรับรู้ และความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เทศกิจโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานทุกคน

5.2.1.3 จากการศึกษาพบว่า ด้านนิติการ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนของกฎหมาย ยังไม่รวดเร็วและไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การปฏิบัติงานตามขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การให้คำปรึกษา และตอบข้อหารือด้านกฎหมาย การตรวจร่างสัญญา ควรปฏิบัติงานในลักษณะแบ่งงานกันทำ (Division of work) ซึ่งเหตุผลสำคัญของการแบ่งงานกันทำก็เพื่อต้องการลดเวลาในการเรียนรู้งานให้น้อยลง แต่สามารถที่จะเพิ่มทักษะในการทำงานให้มากขึ้น ผลผลิตที่ได้รับก็จะมีปริมาณและคุณภาพสูง จะทำให้การบริหารเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและต่อหน่วยงาน ซึ่งจะทำงานนิติการดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5.2.2 ข้อจำกัดจากการศึกษา

5.2.2.1 จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจมีหน้าที่รับผิดชอบทั้งภารกิจหลักและภารกิจอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยเฉพาะหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดี และการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี ในลักษณะการปฏิบัติงานจึงไม่ได้เป็นลักษณะงานที่ต้องนั่งประจำสำนักงาน จึงทำให้เกิดการล่าช้าในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ เพราะเจ้าหน้าที่เทศกิจอยู่ไม่ครบจำนวนตามที่กำหนดไว้ในกลุ่มประชากรตัวอย่าง

5.2.2.2 จากการศึกษาพบว่า หัวหน้าฝ่ายเทคนิค ติดตามภารกิจเร่งด่วนและต้องออกตรวจพื้นที่ในวันที่ผู้ศึกษานัดสัมภาษณ์ จึงทำให้การเก็บข้อมูลในวันดังกล่าวไม่ครบถ้วน และผู้ศึกษาต้องนัดสัมภาษณ์ในวันถัดไป

5.2.2.3 จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่เทคนิคที่เข้ามาปฏิบัติงานนั้น มีการเข้าออกบ่อยเนื่องจากการทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวนมากที่ยังขาดความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้นส่วนมากจะไม่ค่อยมุ่งมั่นทำงานเท่าที่ควร เป็นการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น โดยไม่ได้ทุ่มเทอย่างต่อเนื่อง การเข้าออกบ่อยทำให้การเรียนรู้และการเข้าใจระบบงานโดยรวมยังมีข้อจำกัด จึงส่งผลกระทบต่อการศึกษาวิจัยที่ยังมีความเข้าใจที่ต่างกันทำให้มีการระบุข้อมูลและข้อเท็จจริงในงานวิจัยแตกต่างกันออกไป อีกทั้งการที่ผู้บังคับบัญชาจำนวนมากจึงยังไม่ค่อยมอบหมายงานที่ยากและต้องมีการตัดสินใจ เพราะไม่แน่ใจในระยะเวลาว่าจะอยู่ทำงานนานเพียงใด



รายการอ้างอิง

หนังสือ

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. *จิตวิทยาการศึกษา (Educational Psychology)*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2549.
- กัลยา วาณิชยบัญญา. *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- กิติมา ปรีดดีติลล. *กระบวนการบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต, 2551.
- เกียรติวรรณ อมาตยกุล. *ฉลาด เก่ง ดี และมีความสุข*. กรุงเทพฯ: ที.พี. พรินท์, 2543.
- ณัฐพันธ์ ขจรนนท์. *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เรื่อง ค่าตอบแทนและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- ทองทิพภา วิริยะพันธ์. *การบริหารทีมงานและการแก้ปัญหา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหธรรมิก, 2553.
- นราธิป ศรีราม. "การพัฒนาการบริหารราชการไทย." ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร ราชการไทย หน่วยที่ 9-15*. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551.
- บรรยงค์ โตจินดา. *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น, 2545.
- พิทยา บวรวัฒนา. *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎี และแนวทางการศึกษา (ศ.ศ. 1887-1970)*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. *การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM. ISO 9000 และประกันคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์, 2540.
- วรเดช จันทรศร. *การพัฒนาระบบราชการไทย*. กรุงเทพฯ: โครงการตำราสมาคมนักวิจัย มหาวิทยาลัยไทย, 2549.
- วิชัย แหวนเพชร. *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ธรรมมลการพิมพ์, 2555.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. *ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคลากร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ, 2551.
- สมพงศ์ เกษมสิน. *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์, 2550.
- สมยศ นาวิการ. *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ เรื่องการจูงใจ: จากแนวความคิดไปสู่การประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2554.

สังวร รัตนรักษ์. *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการ บริหารจัดการ
บ้านเมืองที่ดี: ระบบการดูแล อำนาจความสะอาด และการแก้ไขปัญหา อุปสรรคให้แก่
ประชาชนผู้รับบริการ*. นนทบุรี สหมิตรพรินต์ติ้ง, 2554.

สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. *แผนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ*, 2556.

เสนาะ ตีเยาว์. *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554.

เสนาะ ตีเยาว์. *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

อรรถลัญช์ ณรงค์เดชา. *เอกสารประกอบสาระการเรียนรู้ประกอบการศึกษาชุดวิชา หลักเทคนิค
การบริหารและการวางแผน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, 2551.

บทความวารสาร

ดวงพร บุญสม. “การศึกษาระดับความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบัญชาการ
ตำรวจนครบาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ.
2550.” *วารสารกระบวนการยุติธรรม* ปีที่ 7 เล่มที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2557) : 8-9.

ดุสิต ขาวเหลือง. “การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ.” *วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม*
ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (2554) : 18-31.

ศุภวัฒน์ สิงห์สูงษ์. “ราชการทหารกับกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง.” *วารสารกฎหมาย
ปกครอง*, 2553) : 45.

แสงทอง ธีระทองคำ, ลักษณะ มีนะนันท์, และ รุจิเรศ ธนุรักษ์. “เปรียบเทียบความรู้และการ
ปฏิบัติการพยาบาลในขอบเขตของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการพยาบาลของพยาบาล
วิชาชีพ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี.” *รามาริบัติ
พยาบาลสาร*. 7. ฉบับที่ 3, 2544) : 184-197.

วิทยานิพนธ์

ชาริณี จันทร์แสงศรี. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุม จราจรทาง
อากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

- ธงชัย สวางอารมณ์. “ความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเรื่อง ขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง จังหวัดชลบุรี.” รายงานการศึกษาอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. “ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.
- ธานินทร์ สุทธิบุญช. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2554.
- นิตยร์ดี ใจอาษา. “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.
- นิตยร์ดี ใจอาษา. “ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.
- มาลัยแก้ว รังสีชุกรินทร์. “ทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการ ด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. “ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.” ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาพฤติกรรมศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2556.
- ฤทัยทิพย์ โพธิอ่อน. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิริยะซัพพลาย จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.
- โสฬส ปญจะวิสุทธิ. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการ บริหารกิจการประปาหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.
- อุดมพร ตรีภักดิ์. “ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคในการจัดการ ด้านระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2551.

Books

Certo, C.S. *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall, 2000.

Fishbein. "Reading in Attitude Theory and Measurement." Unpublished Paper,
Psychology Department. University of Illinois, 2011.

Hilgard, Ernest R. *Introduction to Psychology*. 3rd ed. New York: Marcourt. Brace &
World Inc, 2011.

Millet. *Management in the Public Service. The quest for effective performance*.
New York: McGraw-Hill Book, 1964.

Peterson, E., and Plowman G. E. *Business Organization and Management*. 3rd ed..
New York: Irwin, 1989.

Simom, A. *Administrative behavior*. New York: The Mcmillion, 1960.

Smith, M. *Educational leadership: culture and diversity*. Gateshead: Athenaeum
Press, 1980.

Taylor, Frederick W. *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper, 2002.

Woodcock, M. *Team Development Manual* 2nd ed. Great Britain: Billing and Son,
1989.

Electronic Media

Kendler, Howard H. "Attitude." [http://sarawud. Wordpress.com](http://sarawud.wordpress.com) (Retrieved February
13, 2017).



ภาคผนวก

แบบสอบถามชุดที่ □□□

แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ
ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ ประกอบการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และศึกษาปัญหา อุปสรรค รวมไปถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานครโดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินการ ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินการซึ่งจะเป็นผลให้บรรลุดุวัตถุประสงค์และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. คำถามในแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

3. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามทั้งหมดของท่านจะใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยการแปลผลจะเสนอในภาพรวม จึงใคร่ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์

ว่าที่ร้อยตรี อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี 2. 20 - 30 ปี
 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี
 4. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. 2. ปวส.
 3.ปริญญาตรี 5. ปริญญาโทขึ้นไป

5. รายได้รวมครอบครัว (เฉลี่ยรวมต่อเดือน)

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. 15,001 - 20,000 บาท
 3. 20,001 - 25,000 บาท 4. 25,001 - 30,000 บาท
 5. 30,001 - 35,000 บาท 6. มากกว่า 35,001 บาท

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน

1. 0 - 5 ปี 2. 6 - 10 ปี 3. 11 - 15 ปี
 4. 16 - 20 ปี 5. มากกว่า 20 ปี

7. ท่านปฏิบัติงานในพื้นที่เขต

1. บางขุนเทียน 2. ราษฎร์บูรณะ 3. บางบอน
 4. ทุ่งครุ 5. บางแค 6. หนองแขม
 7. ภาษีเจริญ

8. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่ง

1. ข้าราชการ 2. ลูกจ้างประจำ 3. ลูกจ้างชั่วคราว

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ
กรุงเทพมหานคร ตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการตรวจบังคับการ					
1. ท่านรับรู้บทบาท (Role perception) ในการปฏิบัติงาน ตรวจบังคับการ					
2. ท่านมีความสามารถและทักษะ (Ability and skill) หรือมี ความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน					
3. ท่านมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดำเนินการตรวจตราใน ด้านต่างๆ					
4. ในการวางแผนการออกตรวจมีการมอบหมายงานให้ลูกคน หรือจัดคนให้เหมาะสมกับภาระงาน					
5. หน่วยงานมีการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เทศกิจไม่ว่าจะเป็น ผลักดัน มอบหมาย สอน ช่วยเหลือและตอบคำถามในการ บังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และ กฎหมายอื่น					
6. ในการจับกุมผู้กระทำความผิดได้ปฏิบัติงานด้วยความ ยุติธรรม					
7. การรายงานผลการตรวจการจับกุมผู้กระทำความผิดสำเร็จ ทันเวลา					
ด้านการตรวจบังคับการ					
1. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีความเชื่อถือได้ มีความ ฉับพลัน					
2. ในการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่น ได้มีการแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึง					
3. การจัดทำทะเบียนและการเก็บรักษาของกลาง การคืนของ กลาง สามารถยึดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตาม
แผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน					
1. หน่วยงานได้มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิธีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต					
2. ในการบริหารงานผู้บริหารมีการจัดทำทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว					
3. การจัดองค์การหรือจัดหน่วยงาน มีการจัดแบ่งงานของหน่วยงานหลักหรือของสำนักงานเขต					
4. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน					
5. มีการกำหนดสายการควบคุมและบังคับบัญชาในลักษณะของหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วย (Auxiliary)					
6. มีการสื่อความเข้าใจในองค์การเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชาและการติดต่อสื่อสาร					
7. ผู้บังคับบัญชามีการโน้มน้าวให้สมาชิกองค์การปฏิบัติตามคำสั่งของตนเองจนทำให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน รวมถึงมีการติดต่อสื่อสาร การสั่งการ และการจูงใจภายในองค์การ					
8. มีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์การว่าสมาชิกองค์การที่เป็นผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. ผู้บังคับบัญชาได้ตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยดูจากการปฏิบัติงานจริง					
10. มีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกับมาตรฐาน เช่น ถ้าผลของการปฏิบัติงานต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานก็จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานและแผนในการปฏิบัติงาน					
ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา					
1. ได้ปฏิบัติงานตามที่มีการแบ่งงานกันทำ (Division of work) ซึ่งสามารถลดเวลาในการเรียนรู้งานให้น้อยลง แต่เพิ่มทักษะในการทำงานให้มากขึ้น					
2. มีการสั่งงานโดยผู้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility) ที่สั่งการให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม และต้องมีความสัมพันธ์กับภาระรับผิดชอบตามตำแหน่ง					
3. เจ้าหน้าที่เทศกิจได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว					
4. เจ้าหน้าที่เทศกิจมีแผนการทำงานเดียว ซึ่งมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว รับผิดชอบต่อกลุ่มของการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เหมือนกัน					
5. หัวหน้างานมีการยอมรับในข้อตกลงหรือนโยบายระหว่างหน่วยงานกับเจ้าหน้าที่เทศกิจ กล่าวคือ หัวหน้างานมีวินัยในการปฏิบัติงาน					
6. มีการแสวงหาวิธีการประสานผลประโยชน์ที่ไม่ให้ผลประโยชน์ส่วนตนขัดแย้งกับผลประโยชน์ส่วนรวม					
7. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) ในการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่ จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง					
8. มีการสร้างความเสมอภาคและความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. หัวหน้างานใช้เวลาแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจได้มีโอกาสในการ เรียนรู้งาน					
10. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เทศกิจได้แสดงความคิด ริเริ่มต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน และให้มีการ กระตุ้นเตือนให้เจ้าหน้าที่เทศกิจได้แสดงความคิดริเริ่ม ภายใต้ขอบเขตอำนาจของตนเองและขอบเขตของงาน					
11. ในการบังคับบัญชาได้ปฏิบัติตามหลักของสายงานการ บังคับบัญชา					
12. มีการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ เทศกิจสามารถทำงานเป็นทีมได้ พร้อมทั้งมีความเข้าใจใน วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานร่วมกันภายในทีม					
ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านได้ศึกษา อบรม สัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยน ความรู้กับผู้มีความรู้ในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ หน้าที่					
2. ท่านปฏิบัติงานโดยการฝึกฝน หรือปฏิบัติงานซ้ำๆ อย่าง ต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น					
ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ					
1. มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศกิจอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด					
2. มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน					
3. ผลการปฏิบัติงานสามารถมองเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน					
1. มีการสร้างความราบรื่นในการทำงานร่วมกัน และความ เข้าใจอันดี รวมไปถึงความสามัคคี ก่อให้เกิดความรักใคร่ และความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานโดยยึดหลักที่ว่า “เอาใจเขามาใส่ใจเรา”					
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
4. มีความเชื่อมั่นให้กับเพื่อนร่วมงาน เอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และสามารถปรับตัวเองให้เข้าได้กับเพื่อนร่วมงาน					
5. มีการควบคุมพฤติกรรมและเจตนาธรรมของผู้ร่วมงาน					
6. มีความประทับใจเพื่อนร่วมงาน ความเป็นมิตร โดยมองหาส่วนดีและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งคำนึงถึงเสมอว่าเพื่อนร่วมงานทุกคนเป็นผู้มีคุณค่า					
7. ท่านมีความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือเจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยหัวหน้างานจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้นโยบายและข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ					
8. หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการที่เกิดขึ้น					
9. ท่านสามารถแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานร่วมกับบุคลากรจำนวนมาก					
10. ท่านได้รับฟัง หรือมีการให้คำแนะนำผู้อื่นให้สามารถคิดและแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง					
11. ท่านทำให้ผู้อื่นสามารถคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเองและมีความรับผิดชอบ มีการเจรจาทางแก้ไขเมื่อมีปัญหา					
12. หัวหน้างานมีความสามารถและมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เช่น มีความรอบรู้ในเชิงวิชาการ กล้าหาญทางจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ เด็ดขาดเมื่อจำเป็น เยือกเย็นเมื่อประสบปัญหา ท่วงทำนองนับถือ กระตือรือร้นในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์สูงส่ง มั่นคงและรอบคอบ อยู่ในกรอบของศีลธรรม					
13. ในการปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีอคติ ทำงานด้วยความตั้งใจที่ดี ใช้หลักวิชาการที่ถูกต้อง					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา					
1. หน่วยงานมีการกิจกรรมที่ทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ และทัศนคติที่ดีจน สามารถปฏิบัติ หน้าที่ที่ยากขึ้นได้และมีรับผิชอบที่สูงขึ้นในหน่วยงาน					
2. หน่วยงานมีการให้การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม การ สอนงาน หรือ การนิเทศงาน (Job Instruction) การสอน แนะ(Coaching) การให้คำปรึกษาหารือ (Counseling) เป็นต้น					
3. หน่วยงานมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงาน ได้ มีโอกาสดูงานที่แปลกใหม่ มีโอกาสศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น (Job Rotation) เป็น ต้น					
4. หน่วยงานมีการมุ่งเน้นการกำหนดและการพัฒนา ความสามารถ (Competency) ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันให้ดี ขึ้น					
5. หน่วยงานมีการปรับปรุงความรู้ ทักษะ และทัศนคติของ เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต					
6. เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงานตามลักษณะงานจนทำให้เกิด การเรียนรู้ตามที่มีการกำหนดแผนงานไว้แล้ว					
7. มีการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากความสามารถของเจ้าหน้าที่ เทศกิจแต่ละคนในการรับผิดชอบงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่องานที่ ได้รับมอบหมาย					
8. หน่วยงานจัดให้มีการเรียนรู้ระยะสั้นที่ช่วยทำให้การทำงาน ในปัจจุบันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. เจ้าหน้าที่เทศกิจได้เข้ารับการฝึกอบรมในสิ่งที่เจ้าหน้าที่เทศกิจต้องรู้ ต้องทำ และทำให้เกิดความปรารถนาที่จะรับผิดชอบงานนั้นๆ ให้ประสบผลสำเร็จ					
10. หน่วยงานมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ตัวบุคคล กลุ่มหรือทีมงาน					
11. หน่วยงานมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานผ่านการ เรียนรู้ที่มีการวางแผนปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (Planned Learning)					
12. มีการเพิ่มความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่เทศกิจแต่ละคน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ และช่วยให้ มีเป้าหมายในอาชีพ/หน้าที่การงาน รวมถึงการช่วยให้ เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในกลุ่ม งานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
13. การปฏิบัติงานในปัจจุบันสามารถตอบสนองต่อ ประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานในระดับองค์การ					
14. มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ขึ้นในองค์การผ่านการเรียนรู้ที่มีการวางแผนงานไว้อย่าง ชัดเจน					
15. มีการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่เทศกิจให้สามารถ รับผิดชอบงานในอนาคตต่อไปได้					
16. หน่วยงานมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจได้เรียนรู้จาก การฝึกอบรมระยะสั้น					
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
1. การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ นโยบายและกฎข้อบังคับ รวมถึงนโยบายในการบริหารงาน ต่างๆ ของหน่วยงาน					
2. มีโครงสร้าง ได้แก่ สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ความ รับผิดชอบ โดยก่อให้เกิดการแบ่งงานกันทำตามความ ชำนาญเฉพาะด้านและการร่วมมือกันทำ					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของ หน่วยงาน แสงสว่าง เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการ ปฏิบัติงาน					
4. มีกระบวนการจัดการ โดยกำหนดความสัมพันธ์ให้ส่วน ต่างๆ ของหน่วยงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและ บรรลุเป้าหมาย เช่น การวางแผนงาน การแก้ปัญหาความ ขัดแย้ง เป็นต้น					
5. มีบรรยากาศและพฤติกรรมการทำงานของหน่วยงาน ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลในหน่วยงาน การรับรู้ของสมาชิกและ สิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน เป็นต้น					
6. ในการปฏิบัติงานมีความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจาก ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น					
7. มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยหน่วยงานสนับสนุนให้ เจ้าหน้าที่ที่มีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อน ขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่าง เหมาะสม เป็นต้น					
8. มีการจัดโครงสร้างขององค์กร การวางนโยบาย แนวทาง ปฏิบัติภายในหน่วยงาน รวมไปถึงชื่อเสียงและการ ดำเนินงานของหน่วยงาน					
9. งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความ ภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับ ถือ					
10. ท่านได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่าง ใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากหัวหน้างาน					
11. ท่านสามารถทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตนเอง และได้รับการยอมรับ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ท่านการรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ในหน่วยงาน					
13. สภาพการทำงาน (Working conditions) มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย มีเครื่องมือเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มี มีสถานที่จอดรถ					
14. ท่านมีส่วนร่วมในการทำงาน ความเกี่ยวข้องในงาน (Involvement) มีความรู้สึกเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและงานที่ได้รับมอบหมาย					
15. ท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Peer Cohesion) ในลักษณะของบรรยากาศในการทำงานที่มีความรู้สึกเป็นมิตร และมีไมตรีกับเพื่อนร่วมงาน					
16. มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) มีระบบให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือกัน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น					
17. มีความอิสระในการปฏิบัติงาน มีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเองและสามารถตัดสินใจในการทำงานได้ด้วยตนเอง					
18. มีความมุ่งเน้นงาน (Task orientation) โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนการทำงานที่ดี ปรับปรุงทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและการทำงานให้สำเร็จ					
19. มีความกดดันในงาน (Work pressure) ในลักษณะของบรรยากาศที่มีแรงกดดัน การทำงานที่รีบด่วน และต้องแข่งกับเวลา					
20. มีความชัดเจน (Clarity) ในการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่รู้สึกคาดหวังในการทำงานอย่างไร มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. มีการควบคุม (Control) โดยมีการดูแล จัดการให้เจ้าหน้าที่เทศกิจทำงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงาน					
22. มีการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการทำงาน					
การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชาทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อหน่วยงาน					
2. ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต					
3. ผู้บังคับบัญชาจัดให้มีโครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้อยู่ในส่วนงานที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จได้					
3. ผู้บังคับบัญชากระทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีและมีความเข้าใจผู้ปฏิบัติงาน					
4. ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารการปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด					
5. ผู้บังคับบัญชามีการประสานงานโดยเชื่อมโยงงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน					
6. ผู้บังคับบัญชาสามารถกำกับให้การปฏิบัติงานต่างๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว					
7. ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน กำหนดเป้าประสงค์ในระยะยาว มีการถ่ายทอดนโยบายไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในทีมในการปรับปรุงคุณภาพและมีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
8. เปิดโอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ทุก ระดับ และทุกหน่วยงาน ซึ่งทุกคนต้องมุ่งที่จะปรับปรุงงาน ของตนเอง					
9. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและความสำเร็จของงาน					
10. มีการวัดผลและประเมินผลการทำงานที่มีความชัดเจน ของหน่วยงานและของแต่ละบุคคล เพื่อให้ทราบถึงความ คืบหน้าและสถานการณ์ในปัจจุบัน					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (หากมี)

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่าย
เทศกิจกรุงเทพมหานคร ภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

- 2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

.....

4. แนวทางหรือวิธีการในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ว่าที่ร้อยตรีอัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์
วันเดือนปีเกิด	20 กุมภาพันธ์ 2506
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2533: การศึกษาศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ปีการศึกษา 2547: ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบางขุนเทียน

