

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร*

EFFECTIVENESS OF WORK PERFORMANCE OF MUNICIPAL OFFIICERS, BANG RAK DISTRICT OFFICE, BANGKOK METROPOLITAN

ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัย¹, ศักดิ์ดา ศิริภทธรโสภณ², อุดลย์ เลหาพล³ และ ศิริพร วนิชธนนันต์⁴

Tassanee Lakkhanaphichanchat¹, Sakda Siriphatthasophon², Adul Laohaphon³

and Siriporn Wanitchthananun⁴

¹⁻⁴คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹⁻⁴Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand

Corresponding Author's Email: Suchada-A45@hotmail.com

วันที่รับบทความ : 30 มีนาคม 2568; วันแก้ไขบทความ 5 เมษายน 2568; วันตอบรับบทความ : 7 เมษายน 2568

Received 30 March 2025; Revised 5 April 2025; Accepted 7 April 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร และ 2) ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จำนวน 42,921 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแบบโควตา ได้จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า

Citation:



* ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัย, ศักดิ์ดา ศิริภทธรโสภณ, อุดลย์ เลหาพล และ ศิริพร วนิชธนนันต์. (2568). ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 3(2), 769-790. Tassanee Lakkhanaphichanchat, Sakda Siriphatthasophon, Adul Laohaphon and Siriporn Wanitchthananun.

(2025). Effectiveness Of Work Performance Of Municipal Offiicers, Bang Rak District Office, Bangkok Metropolitan. Journal of Interdisciplinary Social Development, 3(2), 769-790.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า ในด้านทักษะในการปฏิบัติงานพบว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีทักษะโดยรวมเฉลี่ย 84.0 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการทำงาน และมีความรู้ความชำนาญในงานเทศกิจ ส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย การตัดสินใจ และการวิเคราะห์ปัญหา ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่เทศกิจมีระดับแรงจูงใจเฉลี่ย 85.0 พบว่าผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และมีการสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม แต่ยังมีบางส่วนที่ไม่สนับสนุนการแสดงความสามารถของเจ้าหน้าที่ และไม่มีสวัสดิการเพียงพอ ในด้านการประสานงาน เจ้าหน้าที่เทศกิจมีคะแนนเฉลี่ย 88.0 การประสานงานระหว่างแผนกมีความชัดเจน ไม่มีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น แต่ยังมีปัญหาเกี่ยวกับความร่วมมือจากประชาชน และโครงสร้างองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร และด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ย 86.0 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุจริตและประพฤติตัวเหมาะสม ส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และการยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยการพัฒนาทักษะเฉพาะทาง การสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสม การปรับปรุงระบบการประสานงาน และการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่เทศกิจ, สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the effectiveness of work performance of municipal officers, Bang Rak District Office, Bangkok Metropolitan, and 2) to study the guidelines to increase the effectiveness of work performance of municipal officers, Bang Rak District Office, Bangkok

Metropolitan. The research format was quantitative. The population was people in Bang Rak District, Bangkok Metropolitan, totaling 42,921 people. The sample size was 100 samplings. The research tool was a questionnaire. Data was analyzed using percentages and averages.

The results found that:

1. the effectiveness of work performance of municipal officers, Bang Rak District Office, Bangkok Metropolitan. In terms of operational skills, it was found that in terms of operational skills, it was found that municipal officers had an average overall skill of 84.0, with officers having good human relations, used modern technology in work and had knowledge and expertised in municipal affairs. The part that needed to be improved was knowledge of law, decision making, and problem analysis, motivation aspect of the performance of municipal officers had an average motivation level of 85.0. It was found that supervisors provided opportunities for officers to participate in their work and there was fair promotion support. But there were still some who did not support the display of the officers' abilities and there was not enough welfare in coordination. Municipal officers had an average score of 88.0. Coordination between departments was clear. There were no redundant steps and received cooperation from other agencies. But there were still problems with public cooperation and organizational structures that impeded communication and morality and ethics in working. It was found that the officers had an average score of 86.0. The officers were honest and behaved appropriately. The part that needed to be improved was transparency in operations and standing up for what was right.

2. the guidelines for increasing the officers work performance effectiveness of municipal officers, Bang Rak District Office, Bangkok Metropolitan by developing specialized skills, creating appropriate motivation, improving the coordination system and the continuous promotion of morality

and ethics in order to make the work of municipal officers' effectiveness and bring maximum benefit to society.

Keywords: Effectiveness, Performance, Municipal officers, Bang Rak District Office, Bangkok Metropolitan

บทนำ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นหัวใจสำคัญใน การดำเนินงานของทุกองค์การที่ต้องดำเนินงานให้เกิด ความคุ้มค่าและประสิทธิผลอย่างสูงสุด เป็นสิ่งที่องค์การ รับรู้ได้หลังจากได้ปฏิบัติงานไปแล้วในช่วงระยะเวลาหนึ่ง แล้วนำผลงานนั้นมาประเมินดูว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่ โดยใช้การวัดผลซึ่ง การวัดผลของประสิทธิผล การปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resources) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Process and Operations) และด้านความพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Participant Satisfaction) ทุกหน่วยงานจึงจะต้องมีการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพราะเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ ความสำเร็จของการดำเนินงานร่วมกัน (สมใจ ลักษณะ, 2562 และนัฐนันท์ บุญทศ, 2558)

การบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพในยุคปัจจุบัน ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศให้เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อสร้างระบบการบริหารและการบริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าให้กับประชาชน ทั้งในเรื่องความสะดวกรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารราชการยุคใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานในมิติเชิง ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (ธนาชัย สุขวนิช, จักรพงษ์ เปี่ยมเมตตา และญาณกร โท้ประยูร, 2564) กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและมีขนาดใหญ่ มีประชากรจำนวนมาก จากหลากหลายถิ่นฐาน การดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยจึงเป็นภาระประการหนึ่งของกรุงเทพมหานครที่จะทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่มีความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร (กัญญรัตน์ เสือผ่อง, 2561)

เจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร หน้าที่ความรับผิดชอบ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่น ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบ

เรียบริยของบ้านเมือง การส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดี และการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย (นัฐธิดา คำสุข, 2561) ดังนั้น จำเป็นต้องมีปัจจัยความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย แนวทางการปฏิบัติ กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ชัดเจน (อุดมศักดิ์ ทองอุทัย, 2564) แต่ปัจจุบันเจ้าหน้าที่เทศกิจบางคนไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ประกอบกับปัญหาการขาดประสบการณ์ความชำนาญในการปฏิบัติงาน การขาดความรู้ทางกฎหมายไม่ว่าจะเป็นข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร (อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559) นอกจากนี้ ในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ประชาชนมักมองว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีหน้าที่ปราบปรามเฉพาะผู้ค้าขายเท่านั้น แต่ความเป็นจริงการปราบปรามการค้าขายที่ไม่เป็นระเบียบนั้นคือหนึ่งในบทบาทหน้าที่ในการจัดระเบียบเมืองให้มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด ซึ่งจะกระทบกับวิถีชีวิตของประชาชนที่ทำการค้าขายบนทางเท้าหรือถนนที่ประกอบกิจการกันจากรุ่นสู่รุ่น ทำให้เกิดภาพลักษณ์ในด้านลบมาโดยตลอด (ณภัทร รุจิเสถียร, 2566) ประกอบกับ สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมความเป็นอยู่ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางภูมิศาสตร์ หรือด้านกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (ณภัทร รุจิเสถียร, 2566) ทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่เทศกิจเสียหาย ประชาชนไม่มีความเชื่อถือ ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่เทศกิจกับประชาชน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ที่จะได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

Gibson et al. (1988) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือความพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมาย จะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับ ว่าผลที่ได้รับนั้นตรง ครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด ส่วน Baird, et al. (1996) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายที่เหมาะสม โดย Steers (1997) ได้เสนอปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ ได้แก่ ปัจจัย ด้านลักษณะองค์การ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านนโยบายบริหารและการ ปฏิบัติ เป็นการมองปัจจัยในองค์การโดยรวม ซึ่ง Steers ได้กล่าวว่าหากองค์การสามารถกำหนดปัจจัยทั้ง 4 ประการ ให้บังเกิดผลได้ จะทำให้องค์การประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติการกิจตามอำนาจหน้าที่

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

Milliman et al. (2003) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน เป็นลักษณะพื้นฐานของจิตวิญญาณในการทำงาน (work spirituality) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกลึก ๆ ของการรับรู้ คุณค่าและเป้าหมายในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ขณะที่ Michaelson (2008) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองของผู้ปฏิบัติงาน ภูมิใจที่ได้ทำงานที่มีคุณค่า และทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การปฏิบัติงานที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) และการมีส่วนร่วมทางสังคม (social contribution)

ลัดดา รักจรรยาบรรณ (2557) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานไว้ 3 ลักษณะ คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1.1) ความรู้การปฏิบัติงาน 1.2) ความมีมนุษยสัมพันธ์ 1.3) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและ 1.4) การได้รับการฝึกอบรม 2) ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2.1) โครงสร้างและการบริหารขององค์กร 2.2) รายได้ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์สนับสนุน 2.3) สภาพแวดล้อมขององค์กร 2.4) ระเบียบปฏิบัติงานขององค์กร 2.5) สภาพกายภาพของพื้นที่ปฏิบัติงาน และ 3. ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรมและจิตวิทยา ประกอบด้วย 3.1) ความภูมิใจในหน่วยงาน 3.2) ความมั่นคง ความปลอดภัยในการ

ปฏิบัติงาน 3.3) สภาพการยอมรับจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา 3.4) ความต้องการความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และ 3.5) ภาษา ความเชื่อ วัฒนธรรม ความศรัทธา ความผูกพันในกลุ่มของคน

3. ข้อมูลทั่วไปของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขต มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจ หน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 (ปัจจุบันมีการแก้ไขถึง ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2558) เป็นต้น รวมทั้งส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครซึ่งได้ มอบหมายให้ดำเนินการด้านต่าง ๆ เช่น งานอาสาจราจร งานดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชน (ตู้เขียว) งานสายตรวจเพื่อนชุมชน เป็นต้น (คณะทำงานปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขต, 2564)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จำนวน 42,921 คน ข้อมูลเดือน ธันวาคม (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแบบโควตา (quota sampling) ได้ จำนวน 100 คน เพื่อให้เหมาะสมกับเวลาที่จำกัดในการศึกษาครั้งนี้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นสอบถามเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร รวม 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากในเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 100 คน ตามที่กำหนดไว้ในการทำวิจัย

4. สถิติที่ใช้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 32 – 38 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี มีอายุราชการ 6 – 10 ปี และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท

2. สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมเจ้าหน้าที่เทศกิจมีทักษะในการทำงานเฉลี่ย 84.0 ซึ่งส่วนใหญ่ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักที่ว่า “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” รองลงมา มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และการใช้ระบบโปรแกรมข้อมูลข่าวสาร สามารถปฏิบัติงานได้ทันตามระยะเวลาที่มีการกำหนดไว้ มีความรู้ ความชำนาญ และเข้าใจในงานเกี่ยวกับของฝ่ายเทศกิจ มีความรู้ ความชำนาญและเข้าใจในงานเกี่ยวกับของฝ่ายเทศกิจ มีการฝึกฝน หรือปฏิบัติงานซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น มีเข้าใจสภาพแวดล้อม สามารถคิดวิเคราะห์ แก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องบนพื้นฐานของข้อมูลความเป็นจริง สามารถสื่อสารความคิดของตนให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจได้ และมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานในบางส่วน

พบว่า ยังมีเจ้าหน้าที่เทศกิจ อีกส่วนหนึ่งขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานไม่สามารถสื่อสารความคิดของตนให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจได้ ขาดการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง บนพื้นฐานของข้อมูลความเป็นจริง และไม่เข้าใจสภาพแวดล้อมสามารถวิเคราะห์ แก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

โดยสรุปแสดงให้เห็นว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่เทศกิจมีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความสามารถในการเข้าใจและสื่อสารกับผู้คนได้ดี สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความชำนาญในงานที่เกี่ยวข้องกับเทศกิจ และมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ต้องการพัฒนาในด้านทักษะเฉพาะทาง เช่น ความรู้กฎหมาย ทักษะการตัดสินใจ และการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เฉลี่ย 85.0 ส่วนใหญ่ พบว่า ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้ร่วมปฏิบัติงาน และรับผิดชอบงานทุกประเภทที่จัดขึ้น ทำให้รู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน รองลงมาผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยพิจารณาตามความสามารถและผลงานอย่างเป็นธรรม หน่วยงานสนับสนุนผู้มีความรู้ความสามารถให้เลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่งเสริมความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่ง หน่วยงานมีการให้รางวัลและชมเชยบุคลากรที่มีผลงานดี และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ละเลยในการแก้ไขปัญหา และการจัดการความขัดแย้งในการปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจและเป็นธรรม มีการกำหนดเกณฑ์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและมีความยุติธรรม มีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ จากการทำงานอย่างเหมาะสม และเพียงพอ หน่วยงานเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน และผู้บังคับบัญชาได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจแสดงความสามารถอยู่เสมอในบางส่วน พบว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ได้สนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจแสดงความสามารถอยู่เสมอ ไม่มีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ จากการทำงานอย่างเหมาะสม และเพียงพอ และไม่มีการกำหนดเกณฑ์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และมีความยุติธรรม

โดยสรุปแสดงให้เห็นว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขต บางรัก กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่เทศกิจมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยที่ส่งเสริมแรงจูงใจ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกประเภท ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน หน่วยงานมีระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและเป็นธรรม ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มุ่งมั่นพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และ หน่วยงานมีการให้รางวัลและสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเป็นการตอบแทนผลงานเจ้าหน้าที่ที่มีผลงานดี และช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างสบายใจ แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ควรปรับปรุง เช่น ผู้บังคับบัญชาบางคนไม่ค่อยสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่แสดงความสามารถและหน่วยงานยังขาดระบบสวัสดิการบางอย่าง

2.3 ด้านการประสานงาน ในภาพรวมเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานครมีการประสานงานเฉลี่ย 88.0 ส่วนใหญ่พบว่า ขั้นตอนการเชื่อมโยงงานระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายเทศกิจมีความชัดเจน ไม่มีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้งานล่าช้า การปฏิบัติงานของฝ่ายติดตามประเมินผลได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายในหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีโอกาสแลกเปลี่ยนข่าวสารกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ รองลงมาการจัดโครงสร้างในฝ่ายเทศกิจต่อการประสานงานระหว่างแผนก และกองในการปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือและคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่เทศกิจทราบเป็นอย่างดีว่างานที่ทำมีความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ๆ แต่ละแผนกอย่างไร ฝ่ายเทศกิจมีโอกาสประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อกำหนดแนวทางให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบาย การแบ่งลำดับชั้นในฝ่ายเทศกิจไม่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างระดับบนลงล่าง หรือระดับล่างขึ้นบน ฝ่ายเทศกิจมีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองไว้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ในบางส่วน พบว่า การปฏิบัติงานไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ ฝ่ายเทศกิจไม่มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองไว้อย่างชัดเจน การแบ่งลำดับชั้นในฝ่ายเทศกิจเป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่าง ระดับบนลงล่างหรือระดับล่างขึ้นบน และฝ่ายเทศกิจไม่มีโอกาสประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อกำหนดแนวทางให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบาย

โดยสรุปแสดงให้เห็นว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขต บางรัก กรุงเทพมหานคร โดยรวมแล้ว เจ้าหน้าที่เทศกิจในสำนักงานเขตบางรัก มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี โดยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีการสื่อสาร

ภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น แต่ควรปรับปรุงเรื่องความร่วมมือจากประชาชน เพราะบางครั้งยังมีปัญหาเรื่องการได้รับความร่วมมือจากประชาชน โครงสร้างองค์กรบางส่วนที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร และควรมีการจัดประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ บ่อยขึ้นเพื่อวางแผนงานร่วมกัน

2.4 ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เฉลี่ย 86.00 ซึ่งส่วนใหญ่พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจประพฤติตัวเหมาะสม (พูดจาสุภาพ ให้ความสำคัญในการให้บริการ) และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน ไม่เอาเวลาทำงานไปใช้ทำประโยชน์ส่วนตัว รองลงมาเป็นหน่วยงานมีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงาน โดยยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความตระหนักและสำนึกในหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงาน สังคมและประชาชน เห็นว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่เรียกรับเงินหรือค่าบริการพิเศษจากการปฏิบัติหน้าที่และเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่มีอคติใด ๆ ในการปฏิบัติงาน ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่เทศกิจมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง ละอายและมีความเกรงกลัวต่อการกระทำชั่ว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และเจ้าหน้าที่เทศกิจรักษาวาจาสัตย์อย่างเคร่งครัด ไม่โกหกหรือปกปิดข้อเท็จจริงเพื่อความอยู่รอดของตนเอง และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความสุจริตในการปฏิบัติงาน และกล้ายึดหลักในสิ่งที่ถูกต้อง ในบางส่วน พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจไม่มีความสุจริตในการปฏิบัติงาน และไม่กล้ายึดหลักในสิ่งที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่เทศกิจไม่มั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง ละอายและไม่มี ความเกรงกลัวต่อการกระทำชั่ว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่รักษาวาจาสัตย์อย่างเคร่งครัด โกหกหรือปกปิดข้อเท็จจริงเพื่อความอยู่รอดของตนเอง เจ้าหน้าที่เทศกิจเรียกรับเงินหรือค่าบริการพิเศษจากการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีอคติในการปฏิบัติงานทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และประชาชนทั่วไป

โดยสรุปแสดงให้เห็นว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความประพฤติเหมาะสม สุภาพ และให้บริการประชาชนด้วยความใส่ใจ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่นำเวลาราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ต้องมีการปรับปรุง เช่น เจ้าหน้าที่เทศกิจบางส่วนไม่มีความสุจริตในการปฏิบัติงาน และไม่กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจอาจจะขาดความโปร่งใสในบางกรณี หน่วยงานควรมุ่งเน้นการส่งเสริมคุณธรรม

จริยธรรมให้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม และสร้างความเชื่อถือให้กับประชาชนต่อไป

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

3.1 ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ควรสนับสนุนการฝึกอบรมความรู้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของแนวทางการปฏิบัติงาน ประสพการณ์งานที่เกี่ยวข้องกับงานเทศกิจ ฯลฯ รวมถึงทักษะที่จำเป็นให้แก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ เช่น ทักษะการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศกิจจะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นผู้ใฝ่หาความรู้ และมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

3.2 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ต้องให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เปิดโอกาสให้เข้าพบและปรึกษาหารือได้สะดวกเมื่อประสบปัญหาการทำงาน มีการให้รางวัลผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงิน และมีใช้ตัวเองเพื่อเป็นแรงจูงใจการทำงานแต่เจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ และเหมาะสม การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งต้องจัดทำหลักเกณฑ์ให้ชัดเจน พิจารณาจากความสามารถ ศักยภาพในการทำงาน และความประพฤติ อย่างเป็นธรรม

3.3 ด้านการประสานงาน พบว่า สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดระบบการประสานงานของบุคคล ฝ่าย และหน่วยงานให้ชัดเจน เป็นลำดับขั้นตอน เพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเข้าใจตรงกัน ลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น ควรปลูกจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น ตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เสริมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีแลสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน นอกจากนี้ควรมีแนวทางการส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสื่อสาร รวมถึงสนับสนุนเครื่องมือ และเทคโนโลยีที่เหมาะสม

3.4 คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ควรสร้างจิตสำนึกให้แก่เจ้าหน้าที่เทศกิจในการให้บริการประชาชน ตามที่เจ้าหน้าที่รัฐพึงกระทำ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ขอรับบริการ ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมที่พึงประสงค์ โดยบูรณาการไว้ในกาประเมินผลงาน มีการส่งเสริมความโปร่งใส และการป้องกัน

การทุจริตอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เพื่อเฝ้าระวัง สกัดกันไม่ให้เกิดการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบ

โดยสรุป การเพิ่มประสิทธิผลการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจนั้น ต้องอาศัยการพัฒนา ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และคุณธรรมจริยธรรม ควบคู่ไปกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และมีระบบการประเมินผลที่เป็นธรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อสังคม

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผล ดังนี้

ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักที่ว่า “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และการใช้ระบบโปรแกรมข้อมูลข่าวสาร สามารถปฏิบัติงานได้ทันตาม ระยะเวลาที่มีการกำหนดไว้ มีความรู้ ความชำนาญ และเข้าใจในงานเกี่ยวกับของฝ่ายเทศกิจ มีความรู้ ความชำนาญ และเข้าใจในงานเกี่ยวกับของฝ่ายเทศกิจ มีการฝึกฝน หรือปฏิบัติงาน ซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น มีเข้าใจสภาพแวดล้อม สามารถคิด วิเคราะห์ แก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง บนพื้นฐานของ ข้อมูลความเป็นจริง สามารถสื่อสารความคิดของตนให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจได้ และมีความรู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นเพราะการ บูรณาการปัจจัยหลายอย่างเข้าด้วยกัน ทั้งในส่วนของคุณคนกลาง องค์กร และสภาพแวดล้อมใน การทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร ไม่สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ เอกรินทร์ ศิริรัตน์ชัย (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร จากการ ศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เทศกิจด้านงาน เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจไม่ปฏิบัติหน้าที่ ตามระเบียบข้อบังคับและนโยบาย ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ขาดความเชี่ยวชาญในสาย อาชีพ การไม่เอาใจใส่ต่อความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง และ พบว่า ในการทำงานร่วมกัน

ของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความขัดแย้งต่อกัน ทำให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้บังคับบัญชาในการควบคุม กำกับ ดูแล

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้ร่วมปฏิบัติงาน และรับผิดชอบงานทุกประเภทที่จัดขึ้น ทำให้รู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยพิจารณาตามความสามารถและผลงานอย่างเป็นธรรม หน่วยงานสนับสนุน ผู้มีความรู้ความสามารถให้เลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่งเสริมความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่ง หน่วยงานมีการให้รางวัลและชมเชยบุคลากรที่มีผลงานดี และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ละเลยในการแก้ไขปัญหา และการจัดการความขัดแย้งในการปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจ และเป็นธรรม มีการกำหนดเกณฑ์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และมีความยุติธรรม มีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ จากการทำงานอย่างเหมาะสม และเพียงพอ หน่วยงานเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน และผู้บังคับบัญชาได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจแสดง ความสามารถอยู่เสมอ ทั้งนี้เป็นเพราะ เกิดจากการที่องค์กรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ทุกคน มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจรู้สึกมีส่วนร่วม มีความสุข และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุดมศักดิ์ ทองอุทัย (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กฎหมาย การวางแผนระเบียบวินัย บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ในหน้าที่ของตนเอง การบริหารทรัพยากรบุคคล การวิเคราะห์งาน การสร้างแรงจูงใจ การทำงานร่วมกันหรือทำงานเป็นทีม และเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ด้านการประสานงาน พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ขั้นตอนการเชื่อมโยงงานระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายเทศกิจมีความชัดเจน ไม่มีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนทำให้งานล่าช้า การปฏิบัติงานของฝ่ายติดตามประเมินผลได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายในหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีโอกาสแลกเปลี่ยนข่าวสารกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ การจัดโครงสร้างในฝ่ายเทศกิจง่ายต่อการ

ประสานงานระหว่างแผนก และกอง ในการปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือและคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่เทศกิจทราบเป็นอย่างดีว่างานที่ทำมีความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ๆ แต่ละแผนกอย่างไร ฝ่ายเทศกิจมีโอกาสประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อกำหนดแนวทางให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบาย การแบ่งลำดับชั้นในฝ่ายเทศกิจไม่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่าง ระดับบนลงล่าง หรือระดับล่างขึ้นบน ฝ่ายเทศกิจมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองไว้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรมีการวางแผนและจัดระบบการทำงานที่ดี มีการสื่อสารที่เปิดกว้าง และมีความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลินดา เมืองหมุด (2565) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายเทศกิจ กลุ่มกรุงเทพใต้ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายเทศกิจ กลุ่มกรุงเทพใต้กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.295) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.473) 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.619) 3) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.591) และ 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 1.065)

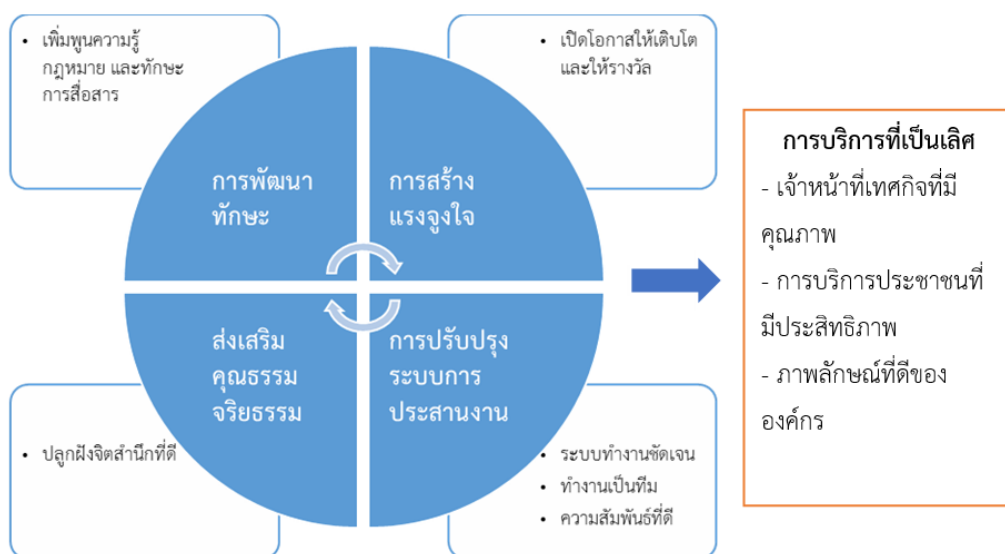
ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่เทศกิจประพฤติตัวเหมาะสม (พูดจาสุภาพ ให้ความสำคัญในการให้บริการ) และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน ไม่เอาเวลาทำงานไปใช้ทำประโยชน์ส่วนตัว หน่วยงานมีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงาน โดยยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความตระหนักและสำนึกในหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงาน สังคม และประชาชน และเห็นว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่เรียกรับเงินหรือค่าบริการพิเศษจากการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่มีอคติใด ๆ ในการปฏิบัติงานทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่เทศกิจมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง ละอายและมีความเกรงกลัวต่อการกระทำชั่ว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และเจ้าหน้าที่เทศกิจรักษาวาจาสัตย์อย่างเคร่งครัด ไม่โกหกหรือปกปิดข้อเท็จจริงเพื่อความอยู่รอดของตนเอง และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความสุจริตในการ

ปฏิบัติงาน และกลายยึดติดในสิ่งที่ถูกต้อง ทั้งนี้เป็นเพราะ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีขององค์กร และมีการพัฒนาระบบการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อานันท์ คลังสมบัติ (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ

สำหรับ แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร พบว่า การพัฒนาทักษะควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบต่างๆ และทักษะที่จำเป็น เช่น การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความสามารถ และให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ การปรับปรุงระบบการประสานงาน ควรกำหนดระบบการประสานงานที่ชัดเจน ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล และการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ควรปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เป็นเพราะเป็นการตอบสนองต่อความท้าทายและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของงานเทศกิจในปัจจุบัน กล่าวคือ งานเทศกิจต้องปรับตัวตามเทคโนโลยีและกฎหมายใหม่ ๆ ต้องแก้ปัญหาที่หลากหลายและซับซ้อนขึ้น อีกทั้งประชาชนคาดหวังสูง งานเทศกิจจึงต้องบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ งานเทศกิจต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย เจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นตัวแทนขององค์กร ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ จะทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจทำงานได้ดีขึ้น ทนต่อสถานการณ์ แก้ปัญหาที่หลากหลายและซับซ้อนได้ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน และเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยในสังคม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอกกรินทร์ ศิริโรจน์ชัย (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาวิจัยพบว่า บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย กฎหมาย การวางแผน การบริหารทรัพยากรบุคคล การทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีมและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เป็นปัจจัยที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อานันท์ คลังสมบัติ (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ได้แก่ ปัจจัยภายนอกส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและสวัสดิการตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่เทศกิจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการยอมรับนับถือมีผลความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ ตามลำดับ

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 สรุปองค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่พบว่า แม้เจ้าหน้าที่เทศกิจส่วนใหญ่จะมีศักยภาพและความมุ่งมั่นในการทำงาน แต่ยังมีจุดที่ต้องพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะในด้านทักษะเฉพาะทาง การสื่อสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้ (1) การพัฒนาทักษะโดยการจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ กฎหมาย และทักษะการสื่อสาร เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม (2) การสร้างแรงจูงใจให้มีความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เปิดโอกาสให้เติบโต และให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ (3) การปรับปรุงระบบการประสานงาน ด้วยการกำหนดระบบการทำงานที่ชัดเจน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานอื่น ๆ และประชาชน และ (4) ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส ทั้งนี้การพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศกิจอย่างต่อเนื่อง จะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางรัก และส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เกิดผลลัพธ์ที่ดี คือ เจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ ทักษะที่หลากหลาย และจิตสำนึกในการทำงาน การบริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันสมัย และตรงตามความต้องการของประชาชน และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร คือสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้กับประชาชน

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 32 – 38 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 6 – 10 ปี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจแบ่งออกเป็นสี่ด้าน ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรม โดยพบว่าในด้านทักษะการทำงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ มีความรู้ความชำนาญในงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ยังมีเจ้าหน้าที่บางส่วนที่ขาดความรู้ด้านกฎหมายและการวิเคราะห์ปัญหา ด้านแรงจูงใจ พบว่าผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำงาน มีระบบการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม และมีสวัสดิการที่เหมาะสม แต่ยังมีบางส่วนที่ขาดการสนับสนุนและการให้รางวัลที่เพียงพอ ด้านการประสานงาน พบว่าการทำงานร่วมกันมีความราบรื่น มีโครงสร้างที่ชัดเจน และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ดี แต่ยังมี

ปัญหาเรื่องความร่วมมือจากประชาชน และอุปสรรคด้านโครงสร้างองค์กร ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้วยความสุจริต ให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ และมีความตั้งใจในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ยังมีบางส่วนที่ขาดความโปร่งใส มีอคติในการปฏิบัติงาน และมีปัญหาเรื่องความซื่อสัตย์ แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ควรมุ่งเน้นการฝึกอบรมทักษะและความรู้ด้านกฎหมาย เทคโนโลยี และการสื่อสาร รวมถึงการสร้างแรงจูงใจผ่านระบบการให้รางวัลและการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม ด้านการประสานงานควรพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการทำงานให้ชัดเจน สนับสนุนเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านคุณธรรมจริยธรรม ควรปลูกฝังจิตสำนึกด้านความซื่อสัตย์ มีการตรวจสอบเพื่อป้องกันการทุจริต และส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่โปร่งใสและเป็นธรรม โดยสรุป การพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่เทศกิจต้องอาศัยทั้งการเสริมสร้างทักษะ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการยกระดับคุณธรรมจริยธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ทั้งทักษะในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน
2. สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ควรต้องสร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม
3. สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ระดับหัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่เทศกิจเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ดีต่อกัน
4. สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ควรมีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน บนพื้นฐานทางคุณธรรมจริยธรรม และหลักกฎหมายที่ถูกต้อง

6. สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับการสร้างขวัญกำลังใจ ความภาคภูมิใจด้วยรูปแบบที่หลากหลาย และเปิดโอกาสให้ได้พัฒนานตนเองอย่างต่อเนื่อง

7. สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ควรนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก และสร้างความพึงพอใจให้กับทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร หรือในสำนักงานเขตอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบกัน

2. ศึกษาองค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

3. ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาคือเป็นรูปธรรม

เอกสารอ้างอิง

กัญญรัตน์ เสือผ่อง. (2561). ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรณีการจอดและขับขี่รถจักรยานยนต์บนทางเท้าในพื้นที่เขตราชเทวี. ใน การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

คณะทำงานปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขต. (2564). คู่มือปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ฉบับปรับปรุง 2564. เรียกใช้เมื่อ 26 ตุลาคม 2566, จากhttps://webportal.bangkok.go.th/public/user_files_editor/90/ita65/คู่มือปฏิบัติงาน/28.1%20ฝ่ายเทศกิจ.pdf

ณภัทร รุจิเสถียร. (2566). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร. ใน การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ธนาชัย สุขวณิช, จักรพงษ์ เปี่ยมเมตตา และญาณกร โท้ประยูร. (2564). คุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 5(2), 27 -33.
- นัฐนันท์ บุญทศ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่าง การบริหารทรัพยากรองค์กรกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นัญญา คำสุข. (2561). ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านธุรการของสำนักงานเขต กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ใน การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลัดดา รักจรรยาบรรณ. (2557). การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา. ใน งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลินดา เมืองหมุด. (2565). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายเทศกิจ กลุ่มกรุงเทพใต้ กรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สมใจ ลักษณะ. (2562). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน). ปทุมธานี: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อานันท์ คลังสมบัติ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร. ใน การศึกษาอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อุดมศักดิ์ ทองอุทัย. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร. ใน การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอกรินทร์ ศิริรัตนชัย. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร. วารสารรามคำแหง ฉบับบัณฑิตวิทยาลัย, 6(3), 107-117.

Baird, et al. (1996). Management: Functions and Responsibilities. New York: Harper and Row Publisher, Inc.

Gibson et al. (1988). Organization. (6th ed.). Texas: Business.

Michaelson, L. K. (2008). Getting Start with Team-Based Learning. In Team Based Learning. A Transformative Use of Small Groups. Westport, CT: Praeger Publisher.

Milliman et al. (2003). Workplace Spirituality and Employee Work Attitudes: An Exploratory Empirical Assessment. Journal of Organizational Change Management, 16, 426-447.

Steers, R. M. (1997). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. Administrative Science Quarterly, 22(1), 46-56.