

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร
สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
Operational Efficiency of Government Officials and Personnel

Yannawa District Office Bangkok

สุภค กรุดทอง¹ จิตติมา โห้ล้ายอง²

Supak Krudtong¹ Thitima Holumyong²

เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ สำนักงานเขตยานนาวา¹

อาจารย์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี²

Operational Administrative Officer Yannawa District Office¹

Lecturer, College of Management Innovation Rajamangala University of Technology Rattanakosin²

E-mail: supak232366@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 708 คน กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 256 คน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ด้านระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขต ยานนาวา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง นอกจากนี้ หน่วยงานควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เพิ่มเติม เป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานส่งผลให้ข้าราชการและบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน บุคลากรภาครัฐ

Abstract

The objectives of this research were 3 (1) to assess the performance level of government officials and personnel at Yannawa District Office. Bangkok (2) to compare the performance of government officials and personnel of the Yannawa District Office Bangkok Classified by personal factors and (3) to test the relationship between work motivation and efficiency. Performance of government officials and personnel of the Yannawa District Office Bangkok. This research is quantitative research. The population used in this research is

government officials and personnel of the Yannawa District Office. Bangkok, a total of 708 people. The sample group consisted of 256 people.

The results of the research (1) on the performance level of civil servants and personnel at Yan Nawa District Office found that it was at the highest level. It was found that the age sample education level and the duration of operation is different have different operational efficiencies; and (3) The relationship between work motivation and efficiency of government officials and personnel of the Yannawa District Office found that there was a high level of positive correlation. In addition, the agency should encourage additional training and knowledge development. It increases working skills, resulting in the highest efficiency and effectiveness of civil servants and personnel in the organization.

Keyword: Efficiency, Operation, Government Personnel

บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยตรงของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีจำนวนประชากรมากที่สุดของประเทศ จำนวน 5,588,222 คน (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง, 2563) พื้นที่มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีการกระจุกตัวของประชากรจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องดูแลให้ประชาชนได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จึงถูกนำมาใช้ปกครองและบริหารงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อยกระดับกรุงเทพมหานครให้พิเศษยิ่งกว่า อาทิ มีเอกภาพมากขึ้น มีความคล่องตัวด้านการจัดการและบริหารงานสูงขึ้น ยกระดับศักยภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาให้ครบรอบด้านและดียิ่งกว่า โครงสร้างการบริหารกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สภากรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีอำนาจหน้าที่แยกกันโดยเด็ดขาด และมีความสัมพันธ์ในลักษณะของการถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการกรุงเทพมหานครและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้าราชการการเมือง โดยมีปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้าราชการประจำเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการกรุงเทพมหานครและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการในกรุงเทพมหานคร การจัดระเบียบราชการกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 21 สำนัก, สำนักงานเขต 50 เขต, โรงพยาบาลในสังกัด 9 แห่ง, หน่วยงานพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง, มหาวิทยาลัยนวมินทราชินีสังเกตกรุงเทพมหานคร 1 แห่ง และโรงเรียนที่สังกัดกรุงเทพมหานครจำนวน 437 แห่ง กรุงเทพมหานคร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 สำนักงานเขต โดยทั้ง 50 เขต มีการแบ่งโครงสร้างสำนักงานเขต ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเขต 1 คน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต 2 คน, หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง, ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, ฝ่ายทะเบียน, ฝ่ายการคลัง, ฝ่ายรายได้, ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล, ฝ่ายการศึกษา, ฝ่ายโยธา, ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ซึ่งแต่ละฝ่ายมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554 สำนักงานเขตยานนาวา เป็น 1 ใน 50 สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 10 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายทะเบียน รับผิดชอบงานด้านข้อมูลงานทะเบียนต่าง ๆ

ฝ่ายโยธา รับผิดชอบงานด้าน ถนน อาคารและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ รับผิดชอบงานด้านความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ฝ่ายปกครอง รับผิดชอบงานด้านการสอบสวนรับรองต่าง ๆ การบริหารงานทั่วไปและการประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการคลัง รับผิดชอบงานด้านงบประมาณการเบิกจ่ายต่าง ๆ ฝ่ายการศึกษา รับผิดชอบงานเกี่ยวกับสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รับผิดชอบงานด้านสุขอนามัย ฝ่ายรายได้ รับผิดชอบงานด้านการจัดเก็บรายได้ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รับผิดชอบงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม งานฝ่ายเทศกิจ รับผิดชอบงานด้านการจัดระเบียบความเรียบร้อยบนทางเท้า ซึ่งสำนักงานเขตยานนาวา ต้องใช้อัตรากำลังของข้าราชการและบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่จำนวนมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่ปัจจุบันพบอัตราตำแหน่งว่างของข้าราชการและบุคลากรจำนวนมาก และจากสถิติอัตราากำลังของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในปี 2562 ทั้ง 50 เขต พบว่าสำนักงานเขตยานนาวา มีตำแหน่งว่างมากที่สุด จำนวน 17 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2562) หลังจากนั้น ได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid 19) ทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร เข้ารับราชการทดแทนตำแหน่งที่ว่างต้องเลื่อนการเปิดรับสมัครออกไป นอกจากนี้ ยังพบสาเหตุที่อัตราากำลังของข้าราชการและบุคลากรว่างเพิ่มขึ้น เนื่องจากการเกษียณอายุราชการ การถึงแก่กรรม การลาออก การถูกสั่งให้ออก หรือถูกสั่งปลดออก หรือถูกสั่งไล่ออก การโอนไปรับราชการสังกัดอื่น รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงอัตราากำลังของข้าราชการและบุคลากร

อัตรากำลัง	ปี พ.ศ.2562	ปี พ.ศ.2563	ปี พ.ศ.2564
กรอบกำลังที่ได้รับ การจัดสรร	799	811	796
อัตรากำลังที่ปฏิบัติงาน	735	723	692
อัตรากำลังว่าง	64	88	104

ที่มา: กลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าอัตราากำลังว่างในปัจจุบันสูงขึ้นมาก ทำให้ข้าราชการและบุคลากรที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนตำแหน่งอัตราที่ว่างเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่มารับงานแทนอาจมีความรู้ความเข้าใจ และความสามารถไม่เพียงพอในงานนั้น ๆ หรือไม่ได้ศึกษางานด้านนั้นมาโดยตรง จึงส่งผลทำให้ประสิทธิภาพของงานออกมาไม่มีคุณภาพ เกิดความล่าช้า และส่งผลทำให้ไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson, E. & Plowman, G. E., 1953 (อ้างถึงใน อรชา โพธิ์ทอง, 2537) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพทั้งหมด 4 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ งานหรือผลผลิตที่ได้จะต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้อง มีมาตรฐาน เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เกิดความคุ้มค่าและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ จำนวนปริมาณงานที่ปฏิบัติต้องได้ปริมาณงานที่มีความเหมาะสมตามที่ต้องการได้กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายตามที่ได้คาดหวังไว้

3. เวลา (Time) คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานซึ่งจะต้องถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และมีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ ๆ ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

4. ต้นทุนในการดำเนินงาน (Costs) คือ ทรัพยากรหรือต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นเงินคน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี วิธีการต้องลงทุนให้น้อยเพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ไม่ใช่จ่ายทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น ทำให้เกิดความคุ้มค่าเกิดประโยชน์แก่องค์กร ขณะเดียวกัน Millet, J. D. (1954) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่ง Simon, H.A. (1960) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับ Millet, J. D. คือ ถ้าการพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ สามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Gibson and Others, 1988 (อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2546) ได้กล่าวว่า การใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินนั้น ๆ ซึ่งผลของการดำเนินงานอาจได้จากการเปรียบเทียบระหว่างผลกำไรที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการลงทุน หากผลกำไรที่ได้รับสูงกว่าต้นทุนที่ลงทุนไป แสดงให้เห็นกระบวนการที่ทำไปนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการใช้เงินงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าประหยัด ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่ผลที่ได้รับอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีคุณภาพ ซึ่งประสิทธิภาพมี 2 ระดับ ดังนี้ 1. ประสิทธิภาพของบุคคล การที่บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่นั้น จะทำให้สร้าง

ผลงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพที่สุดเป็นที่น่าพึงพอใจ บุคคลที่มีความพร้อมหรือต้องการเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณผลงาน มีความคิดริเริ่มที่สร้างสรรค์ มีวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อนำไปพัฒนาต่อยอดจากงานที่ทำให้ดียิ่งขึ้นมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ภารกิจขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีการสูญเสียหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เป็นลักษณะที่นำไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี องค์กรมีระบบการบริหารจัดการให้การผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย มีการวางแผนการกำหนดยุทธศาสตร์ อย่างถูกต้อง เหมาะสมสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย ลดปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานบุคลากรเกิดขวัญกำลังใจและพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า การมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึที่ดีต่อกันในกลุ่มงาน ผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักถึงปัญหา ดังนั้นทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน เป็นความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ลักษณะ ดังนี้ มีความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกในองค์กร มีความพร้อมและความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และยอมรับในคุณค่าและมีความเชื่อในเป้าหมายขององค์กร

2. ความจำเป็นที่พัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเนื่องจากมนุษย์ยังคงมีความรู้สึกตนเองมีความสำคัญมีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าให้องค์กร

3. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความสามารถและทักษะของสมาชิก เพื่อให้สมาชิกมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน ไม่ว่าจะเป็นการมีที่ปรึกษาคอยทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาการทำงาน การให้ข่าวสารย้อนกลับ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง รวมถึงการไกล่เกลี่ย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow, A.M. (1954) ได้ศึกษาทฤษฎีความต้องการมาสโลว์ เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์สามารถจัดลำดับขั้นได้เมื่อต้องการในลำดับใดบรรลุผลแล้ว ก็จะไม่เป็นตัวจูงใจอีกแต่ความต้องการในลำดับสูงกว่าจะเป็นตัวจูงใจแทน โดยความต้องการมีลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดจนถึงสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการด้านกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์หรือความต้องการทางร่างกายของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน เป็นต้น ถ้ามนุษย์ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นนี้ได้จะไม่มีความต้องการในขั้นต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการในขั้นนี้แบ่งเป็น 2 แบบ คือ 1) ความปลอดภัยในชีวิตตนเอง การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ความปลอดภัยในการเดินทาง และ 2) ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความมีหลักประกันเพียงพอในการปฏิบัติงาน ณ ที่แห่งใดแห่งหนึ่ง

3. ความต้องการทางสังคม ความต้องการในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ได้แก่ ความต้องการความรักจากเพื่อน จากเจ้านายและบุคคลอื่น การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมกลุ่มเพื่อน การได้รับการยอมรับจากสังคม การยอมรับในผลงานยอมรับความคิดเห็น

4. ความต้องการการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในความรู้ความสามารถในการทำงานและสถานะทางสังคม การได้รับการมอบหมายในตำแหน่งหน้าที่ที่สำคัญหรือได้ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ความต้องการนี้ถ้าบุคคลได้รับจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับความต้องการทั้ง 4 ประเภทข้างต้นแล้วไม่มีความวิตกกังวลเรื่องทรัพย์สินเงินทองหรือชื่อเสียง หาก

บุคคลใดก้าวมาถึงขั้นนี้ได้จะทำงาน เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จของงานเพราะรักที่จะทำ รักที่จะพัฒนางานนั้น มิใช่เพื่อเกียรติยศชื่อเสียงอำนาจหรือเงินค่าตอบแทน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. B. (1959) ที่มีแนวคิด ศึกษาเพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์การทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่หรือ ความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แบบนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งองค์กรจะต้องมีการเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้แก่บุคลากร ซึ่งคำตอบที่ได้จากการศึกษา ถูกเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยค่าจูน (Hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลชอบและรักที่ปฏิบัติงาน เป็นการ กระตุ้นให้คนทุ่มเทและใช้ความพยายามในการทำงานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็แรงจูงใจให้คนมีความพอใจในการทำงานซึ่งมีปัจจัย ดังนี้

1.ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพใช้ความรู้ความสามารถทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ที่สามารถ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จที่เกิดขึ้นเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน

2.การได้รับการยอมรับนับถือ คือ พนักงานมีความรู้สึกได้รับการยอมรับ ได้รับการความสนใจ เป็นที่ชื่นชม ยินดีของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีความรู้สึกตนเองมีคุณค่า มีความสามารถจนเป็นที่ยอมรับจาก ผู้อื่น

3.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความท้าทาย น่าสนใจและมี คุณค่าต่อตัวผู้ที่ได้รับมอบหมายและเกิดความรู้สึกภูมิใจว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญและตรงกับ ความรู้ความสามารถที่มี ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.ความรับผิดชอบ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าตนเองจะต้องมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากงาน ที่ได้รับหมายให้ปฏิบัติ ถึงแม้ผลงานจะประสบความล้มเหลมก็ยอมรับผลนั้นด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งมุ่งมั่นที่ จะพยายามแก้ไขปรับปรุงความผิดพลาดนั้นให้ดีขึ้นได้

5.ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโต คือ พนักงานต้องรู้สึกว่ตนเองมีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าใน หน้าที่งาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงต้องตระหนักว่าเรามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำมี ทักษะหรือความชำนาญจากการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค่าจูน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายนอกตัวบุคคล ซึ่งมีความจำเป็นเพราะหากไม่มีปัจจัยเหล่านี้ หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับลักษณะงานก็อาจทำให้คนในองค์กรเกิดความไม่พอใจ ปัจจัยค่าจูนจึงเป็นแรงจูงใจใน การทำงานของบุคคลมีผลตลอดเวลา ปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1.เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทน หรือการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็น สิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในการทำงาน

2.นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการสื่อสารด้านนโยบายที่ดี องค์กรมีการจัด โครงสร้างที่ดี มีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเห็นภาพเดียวกันง่ายต่อการปฏิบัติงาน

3.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับขวัญกำลังใจที่ดี จากผู้บังคับบัญชา การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือ มีความสามัคคี มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4.ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากสภาพความเป็นอยู่การ ดำรงชีวิต อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลกระทบทั้งในด้านที่ดีหรือไม่ดีต่อชีวิต

5. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงต่ออาชีพ และความมั่นคงขององค์กร

6. วิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการสั่งการ การตัดสินใจ การกำกับควบคุมของผู้บังคับบัญชา หรือความยุติธรรมในการบริหาร ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องมีความเอาใจใส่ ติดตามความคืบหน้างานของผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่ง 5) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และศึกษาแนวคิดของ Herzberg, F. and others เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานว่ามีปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ความเจริญเติบโตและก้าวหน้า 4) ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย 5) ความรับผิดชอบ และนำแนวคิดของ Peterson, E. & Plowman, G. E. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา และ 4) ต้นทุนในการดำเนินงาน มากำหนดแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 256 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 708 คน (ข้อมูลจากกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ณ วันที่ 12 พฤษภาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 256 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยในประชากรที่จะศึกษา โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Yamane, T., (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ตำแหน่งงาน 5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg, F. and others, 1959) ประกอบด้วย 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ความเจริญเติบโตและก้าวหน้า 4. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย 5. ความรับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดของ Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953) ประกอบด้วย 1. คุณภาพของงาน 2. ปริมาณงาน 3. เวลา 4. ต้นทุนในการดำเนินงาน จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 110 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 163 คน มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่ คือ ลูกจ้างประจำ จำนวน 146 คน ระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 89 คน

ข้อมูลปัจจัยจูงใจ พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ

ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง มีความสนใจที่จะเรียนรู้การพัฒนางานเพื่อเพิ่มคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา มากที่สุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎระเบียบและบรรลุมิติวัตถุประสงค์ของงาน สามารถนำไปเป็นแบบอย่างการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานได้ ตามลำดับ

เวลา พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จได้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนดมากที่สุด รองลงมา คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จเร็วกว่าที่กำหนด ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่กำหนดมากที่สุด รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จในปริมาณที่เหมาะสมตามแผนงานที่กำหนดไว้ และปริมาณงานที่ทำได้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ตามลำดับ

ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง ใช้ทรัพยากรขององค์กรได้อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดมากที่สุด รองลงมา คือ ตระหนักและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานรู้จักใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมายิ่งขึ้น ตามลำดับ ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ด้านเวลา ข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านเวลา ข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านต้นทุนในการดำเนินงาน โดยข้าราชการและบุคลากรมีตำแหน่งข้าราชการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี ด้านปริมาณงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี ด้านเวลา ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 - 10 ปี

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและ ด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้าน ต้นทุนในการดำเนินงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตาม กฎระเบียบที่องค์กรกำหนด สามารถนำผลงานไปเป็นแบบอย่างให้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อเพิ่มคุณภาพของงาน

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน สามารถนำมา อภิปรายผลได้ดังนี้ พบว่า ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ ระดับ การศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงาน เขต ยานนาวา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กำหนดนโยบายที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและบุคลากรในการพิจารณาคัดเลือก สอบเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
2. ส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรมีความตระหนักและกระตุ้นให้ข้าราชการและบุคลากรใช้ ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรนำ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมยิ่งขึ้น
3. จัดให้มีการฝึกอบรมแก่ข้าราชการและบุคลากรที่เข้ารับราชการใหม่ เพื่อรับการถ่ายทอดองค์ ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความพร้อมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา
4. สำรวจ ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงานและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ ทำความเข้าใจและนำไปใช้ในการ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว เพราะลักษณะภารกิจของแต่ละฝ่ายมีความแตกต่างกัน ซึ่งหากมีการ โอนย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น จะทำให้สามารถศึกษาหาความรู้ได้จากคู่มือ สามารถเรียนรู้งานได้อย่าง รวดเร็ว ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

2. จัดให้มีการประชุมภายในฝ่ายต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน เพื่อทำความเข้าใจและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อระดมความคิดและข้อเสนอแนะในการร่วมกันแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีความราบรื่นและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียว ทำให้อาจจะได้ข้อมูลไม่ครอบคลุมตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนท้ายของแบบสอบถามได้ จะทำให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากความคิดเห็นของผู้มารับบริการเพื่อประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

การอ้างอิง

กันตยา เพิ่มผล. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เสริมกรุงเทพฯ.

สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2563). *รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.*

2562. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง. (2563). *บริการข้อมูลระบบสถิติทางการทะเบียน*. เข้าถึงได้จาก https://stat.bora.dopa.go.th/stat/pk/pk_63.pdf.

อรษา โพธิ์ทอง. (2537). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอ กรณีศึกษาอำเภอในเขตศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 7. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต)*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.

Maslow, A. M. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.

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

Simon, H.A. (1960). *The New Science of Management Decisions*. New York: Harper & Brother.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.