

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร Office Operational Efficiency of Civil Servants Bangkok

กานต์สิริ กาวิน¹ และพิชิต รัชตพิบูลภ²

Kansiri Kawin¹ and Pichit Ratchatapibhunphob²

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

¹ Master of Public Administration, Rajapruk University

² อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

² Lecturer in Master of Public Administration, Rajapruk University

E-mail: mickeyice2008@hotmail.com, pichit9999@yahoo.co.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร (2) เปรียบเทียบระดับของประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากข้าราชการกรุงเทพมหานครจำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้งานมีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพเมื่อจำแนกตามสถานภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครพบว่า เพศและอายุราชการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนอายุ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ข้าราชการกรุงเทพมหานคร

Abstract

This Objective of this study were to (1) performance level of Bangkok government officials (2) to compare the level of performance of Bangkok government officials classified by status of government officials. The researcher used a questionnaire to collect data from 384 BMA officials. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. The results of a comparative study of the level of efficiency when classified by the status of Bangkok government officials were Gender and service age were not statistically different at .05, while age, placement level and educational level were statistically different at the .05 level.

Keywords: Operational efficiency, Bangkok government official.

บทนำ

จากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยเพื่อปรับเปลี่ยน ไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก และส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของหน่วยงาน กระทรวง ทบวง กรม บทบาทหน้าที่ในภาครัฐ การปรับปรุงรูปแบบการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศได้และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ 4.0 (พ.ศ. 25564 ถึง พ.ศ. 2565) เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินการพัฒนาระบบราชการ ให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งกลไกสำคัญในการ

ขับเคลื่อนระบบราชการคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้พัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่เป้าหมายและพร้อมปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) และแสวงหาเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (Competency - Base Human Resource Management) ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงภาคราชการของไทยที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงได้นำแนวคิดระบบสมรรถนะมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากองค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับสมรรถนะขององค์กร ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ แบ่งการปกครองออกเป็น 50 เขต โดยมีกฎหมายเฉพาะองค์กรคือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารราชการของกรุงเทพฯ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้มีการบริหารจัดการท้องถิ่นและดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์สูงสุด เพื่อข้าราชการและบุคลากรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาข้าราชการให้มีประสิทธิภาพสูง มีความเป็นมืออาชีพและเป็นมาตรฐานสากล สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) (2558) จึงได้มีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยสามารถจำแนกแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน ในส่วนของสมรรถนะหลักนั้น ได้กำหนดให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกตำแหน่งและทุกประเภท จำเป็นต้องมีเพื่อเกิดการหล่อหลอมพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม เพื่อใช้เป็นมาตรฐานและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ และประสิทธิภาพข้าราชการส่วนท้องถิ่น รวมถึงเพื่อให้บุคลากรสามารถแสดง สมรรถนะความเชี่ยวชาญ ทักษะความรู้ความสามารถที่มีอยู่ภายในตัวตน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น องค์กรจึงต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากการเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมุ่งให้ความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยการปรับเปลี่ยนบทบาทวิธีคิด และแนวทางการดำเนินงาน เพื่อสร้างบุคลากรข้าราชการให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และเป็นแรงผลักดันต่อความสำเร็จขององค์กร ประกอบกับที่ผ่านมามีการพัฒนาข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างพัฒนา ขาดการบูรณาการร่วมกัน และการหล่อหลอมให้เกิดค่านิยม องค์ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่พึงประสงค์ อีกทั้งยังขาดการนำเครื่องมือทางการบริหารงานมาใช้เป็นกรอบกำหนดในการพัฒนาข้าราชการส่วนท้องถิ่น (สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น, 2556) ซึ่งส่งผลสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันไปตามความหลากหลายของสภาพพื้นที่ในแต่ละแห่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กรุงเทพมหานครถือเป็นเมืองใหญ่ โดยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 50 เขต มีสำนักงานใหญ่ 2 แห่ง คือศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร1 และศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร2 ที่มีบริบทของการพัฒนาด้านสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ปัญหาที่สำคัญในการบริหารงาน คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดการบูรณาการการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดเหตุการณ์เคลื่อนไหวต่อการพัฒนาองค์กร จึงมองเห็นได้ว่าคุณภาพของการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศอย่างสิ้นเชิง การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จึงถือว่าสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ถ้าข้าราชการกรุงเทพมหานครดำเนินงานได้ไม่เต็มความสามารถ อาจทำให้ผลการดำเนินงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ และจะสะท้อนถึงภาพลักษณ์ข้าราชการกรุงเทพมหานครทั้งด้านบวกและด้านลบ จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตองค์กรปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร จำนวน 19 หน่วยงาน เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

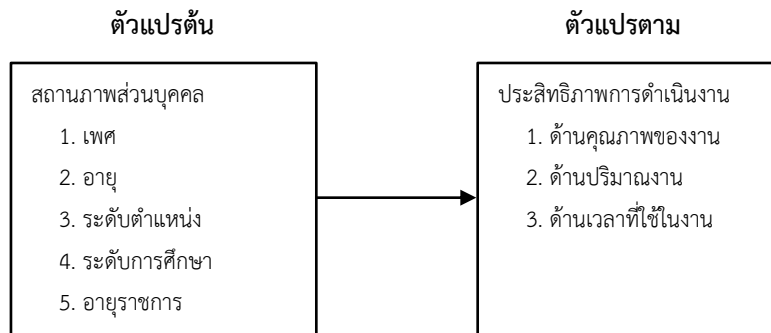
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของ Peterson & Plowman, 1989 ยกองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้านนำมาวิจัย 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลาที่ใช้ในงาน



วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) กับข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ 19 หน่วยงานในเขตการปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร จากนั้นแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 384 ชุด เลือกสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบแล้วนำข้อมูลที่ได้อำนาจวิเคราะห์ทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตการปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร 19 หน่วยงาน ได้แก่ (1) สำนักงานเลขาธิการสภา (2) สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกทม. (3) สำนักงานคณะกรรมการ (4) สำนักงานปลัดกทม. (5) สำนักงานคลัง (6) สำนักงานการจราจรและขนส่ง (7) สำนักงานแพทย์ (8) สำนักงานโยธา (9) สำนักงานระบายน้ำ (10) สำนักงานการศึกษา (11) สำนักงานประมงกทม. (12) สำนักเทคนิค (13) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (14) สำนักพัฒนาสังคม (15) สำนักผังเมือง (16) สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล (17) สำนักสิ่งแวดล้อม (18) สำนักอนามัย และ (19) สำนักวัฒนธรรมกีฬาและท่องเที่ยว รวมทั้งสิ้นจำนวน 13,823 คน (ข้อมูลข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ อ้างอิงจากระบบ MIS2 ณ 1 ม.ค.62) ใช้สูตรในการคำนวณตามวิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์ จำนวน 3 ท่าน การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้เท่ากับ 0.810

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล และเลือกใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) คือ t-test และ F-test เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยทางสถานภาพส่วนบุคคล กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสถานภาพส่วนบุคคล จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 64.32) มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 29.69) มีตำแหน่งระดับชำนาญงาน (ร้อยละ 56.26) จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 63.80) และมีอายุราชการ 5 – 10 ปี (ร้อยละ 19.80)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมาด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก และด้านเวลาที่ใช้นางานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามสถานภาพบุคคล เพื่อการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน	เพศ				t	Sig
	ชาย (n =247)		หญิง (n=137)			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.36	.27	4.21	.24	5.15	.34
2. ด้านปริมาณงาน	4.39	.29	4.31	.24	2.46	.13
3. ด้านเวลาที่ใช้นางาน	4.15	.21	4.17	.20	-1.24	.71
รวม	4.30	.22	4.23	.18	2.86	.37

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบกับความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.90	3	.30	4.06*	.00
	ภายในกลุ่ม	28.28	380	.07		
	รวม	29.19	383			
2. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	.65	3	.21	2.86*	.03
	ภายในกลุ่ม	29.00	380	.07		
	รวม	29.65	383			
3. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.49	3	.16	3.87*	.00
	ภายในกลุ่ม	16.13	380	.04		
	รวม	16.62	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.63	3	.21	4.84*	.00
	ภายในกลุ่ม	816.52	380	.04		
	รวม	17.15	383			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบกับความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครจำแนกตามตำแหน่งในระบบแห่ง

ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.40	5	.08	1.06	.37
	ภายในกลุ่ม	28.78	378	.07		
	รวม	29.19	383			
2. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	.29	5	.05	.76	.57
	ภายในกลุ่ม	29.36	378	.07		
	รวม	29.65	383			
3. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.76	5	.15	3.63*	.00
	ภายในกลุ่ม	15.86	378	.04		
	รวม	16.62	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.40	5	.08	1.81	.10
	ภายในกลุ่ม	16.75	378	.04		
	รวม	17.15	383			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งในระบบแห่งแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครโดยรวมและรายประเด็น 2 ด้านด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเวลาที่ใช้ในงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบกับความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามการศึกษา

ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.27	4	.56	8.00*	.00
	ภายในกลุ่ม	26.92	379	.07		
	รวม	29.19	383			
2. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	.84	4	.21	2.76*	.02
	ภายในกลุ่ม	28.81	379	.07		
	รวม	29.65	383			
3. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.53	4	.13	3.15*	.01
	ภายในกลุ่ม	16.09	379	.04		
	รวม	16.62	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.78	4	.19	4.51*	.00
	ภายในกลุ่ม	16.37	379	.04		
	รวม	17.15	383			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายประเด็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อเปรียบเทียบกับความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุราชการ

ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1.ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.63	5	.12	1.68	.13
	ภายในกลุ่ม	28.55	378	.07		
	รวม	29.19	383			
2. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	.12	5	.02	.33	.89
	ภายในกลุ่ม	29.53	378	.07		
	รวม	29.65	383			
3. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	ระหว่างกลุ่ม	.37	5	.07	1.76	.12
	ภายในกลุ่ม	16.24	378	.04		
	รวม	16.62	383			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.22	5	.04	.99	.42
	ภายในกลุ่ม	16.93	378	.04		
	รวม	17.15	383			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการโดยรวมและรายประเด็น 3 ด้านคือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครทั้ง 3 ด้าน สามารถอภิปรายผลของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากข้าราชการกรุงเทพมหานครมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและมีการวางแผนกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจนและเป็นระบบจึงทำให้การทำงานราบรื่น มีความถูกต้องครบถ้วนเชื่อถือได้และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการพัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความก้าวหน้าและมีคุณภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการดำเนินการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานและมีระบบการตรวจสอบคุณภาพงานที่มีมาตรฐาน มีความชัดเจน ทำให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัญชลี จอมคำสิงห์ (2559) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่าบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ย = 4.1 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2. ด้านปริมาณงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากมีการกำหนดปริมาณงานที่มีความเหมาะสมตรงตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีแนวทางการปฏิบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง มีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานและมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อเพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงานประกอบกับข้าราชการกรุงเทพมหานครมีความชำนาญและมีทักษะในการปฏิบัติงานและสามารถดำเนินการได้ตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมบูรณ์ หลวงบุญมี (2556, หน้า 58) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในองค์กรส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา พบว่าพนักงานส่วนท้องถิ่นมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากข้าราชการกรุงเทพมหานครมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานและมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อประหยัดเวลาลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุทธิ ปันมา (2557) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สาขากาฬสินธุ์ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. เพศ ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศโดยรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมชาย รัตนสมบุญ (2554) ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของเพศของข้าราชการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายจะประเมินระดับความคิดเห็นที่สูงกว่าเพศหญิง

2. อายุ ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุโดยภาพรวมและรายประเด็น มีความคิดเห็นแตกต่างกันระดับนัยสำคัญที่ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนริชัญ สมฤทธิ์ (2557) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

3. ระดับตำแหน่ง ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครจำแนกตามตำแหน่งระบบแห่งโดยรวมและรายประเด็น 2 ด้านด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีความเห็นแตกต่างกันระดับนัยสำคัญที่ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรธสิทธิ์ มณีปุระ (2553 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษพบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหารจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าระดับตำแหน่งที่ต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ระดับการศึกษา ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครจำแนกตามการศึกษาโดยรวมและรายประเด็นมีความคิดเห็นแตกต่างกันระดับนัยสำคัญที่ .05 เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันเพราะข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันย่อมมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพลธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ผลการศึกษพบว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสระแก้วต่างกันโดยรวมและรายด้าน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

5. อายุราชการ ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุราชการ โดยรวมและรายประเด็นมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของพัชราภา ไกรคำ (2556, หน้า87) ผลการวิจัยพบว่าเปรียบเทียบอายุราชการในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านคุณภาพของงาน จากผลการวิจัยข้าราชการกรุงเทพมหานครมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพดี ไม่มีข้อบกพร่องอยู่ในอันดับสุดท้าย ข้าราชการกรุงเทพมหานครควรพยายามทำความเข้าใจในระบบหรือวิธีการทำงานอย่างถ่องแท้ มีความชำนาญ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านปริมาณงาน จากผลการวิจัยองค์กรมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนงานที่พอดีไม่มากเกินไปอยู่ในอันดับสุดท้าย กล่าวคือองค์กรมุ่งเน้นผลงานมากจนเกินไป องค์กรควรมีความยืดหยุ่นในการกำหนดเป้าหมาย เพื่อข้าราชการกรุงเทพมหานครจะได้รู้สึกพึงพอใจ สบายใจ ในการทำงาน ไม่เกิดความซ้ำซากจำเจ

3. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน จากผลการวิจัยข้าราชการกรุงเทพมหานครสามารถเรียนรู้ เข้าใจ จดจำวิธีปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วอยู่ในอันดับสุดท้าย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และจดจำได้อย่างรวดเร็วข้าราชการกรุงเทพมหานครควรมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ทักษะใหม่ และความรู้ใหม่ ๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไป

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการสามัญกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- นรวิชัย สมฤทธิ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดพะเยา.
- พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรภาภา ไกรคำ. (2556). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมชาย รัตนสมบูรณ์. (2554). ศึกษาความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมบูรณ์ หลวงบุญมี. (2556). ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในองค์กรส่วนท้องถิ่น อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดพะเยา.
- สุทธิ ปันมา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสาขาภาษีเงินได้. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. สืบค้น 10 พฤศจิกายน 2562, จาก 203.155.220.238/csc/images/Files/report_stat/num-office-by-sex.pdf.
- อรรถสิทธิ์ มณีประ. (2553). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหารศึกษาเฉพาะกรณี : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารณ ภูวิทย์พันธ์. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สืบค้น 23 กุมภาพันธ์ 2563. จาก www.train.cdd.go.th/yuttasad/scan/4KM%20IDP.doc.
- อัญชลี จอมคำสิงห์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, สาขาวิชาการบริหาร, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York: Harper and Row Publications.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (MPA)

เปิดรับสมัครนักศึกษา...

สำหรับ... บุคลากรภาครัฐที่ต้องการปรับวุฒิการศึกษา
บุคคลทั่วไปที่ต้องการเป็นข้าราชการ และข้าราชการส่วนท้องถิ่น
บุคลากรภาคเอกชนที่ต้องการเรียนรู้ด้านการบริหาร

เนื้อหาทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง
เรียนรู้กับคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณภาพและมากประสบการณ์
หลักสูตรได้รับการรับรองจาก สกอ.
มหาวิทยาลัยของรัฐ

จบตามระยะเวลา 1 ปีครึ่ง

สมัครได้ที่ >>> <https://www.rcim.in.th> 092-442-8000

