

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
Factors Effecting the Performance Efficiency of Official of Office of the
Bangkok Metropolitan Administration Civil Service Commission

ณัฐชา แซ่พู¹ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์²
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์^{1,2}

Natcha saepu¹ and Rachen Noppanatwongsakor²
Southeast Asia University^{1,2}

Corresponding Author, E-mail: nathchasaepu@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร และ (3) เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรการวิจัยเป็นข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครจำนวนรวมทั้งสิ้น 178 คน ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้วตรวจสอบแก้ไขแล้วทำการทดสอบ (Try Out) กับประชาชน กลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง จากการทดลองใช้และได้ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาทั้งชุด แสดงว่าแบบทดสอบมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ได้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

* ได้รับบทความ: 7 กุมภาพันธ์ 2565; แก้ไขบทความ: 13 มีนาคม 2565; ตอบรับตีพิมพ์: 24 มีนาคม 2565

ผลการวิจัย พบว่า (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และด้านรูปแบบ การบริหารจัดการ ตามลำดับ (2) ปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร จำนวน 178 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 58 คนคิดเป็นร้อยละ 32.6 และอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 85 คนคิดเป็นร้อยละ 47.7 (3) ข้อเสนอแนะทางด้านความรู้ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; ข้าราชการ; กลยุทธ์

Abstract

This research of objective to: (1) to study the efficiency of government officials. Office of the Bangkok Civil Service Commission (2) to study the factors affecting the efficiency of government officials The Office of the Bangkok Civil Service Commission and (3) to suggest appropriate guidelines to increase efficiency for the performance of civil servants. Office of the Bangkok Civil Service Commission. This study is a quantitative research. The research population is A total of 178 civil servants from the Office of the Bangkok Civil Service Commission were tested for confidence. (Reliability) by taking the questionnaire that has been tested for accuracy, then checked and tested (Try Out) with people, non-sample population of 30 people to test the reliability of the questionnaire. by using the method to find the alpha coefficient (Alpha Coefficient) from 0.60 and up It can be said that the reliability is quite high. Show that the test is reliable can be applied to the sample group The tools used for data collection were questionnaires, statistics used for data analysis were descriptive statistics.

The results of the research found that (1) the overall performance of government officials was at a high level. In order: strategy and strategy operational skills and management style, respectively. (2) Factors in the performance of government officials Office of the

Bangkok Civil Service Commission of the respondents The results of the analysis of data on personal factors of the population group of 178 people found that most of them were females of 125 people representing 70.2% aged between 31-40 years of age 90 people representing 52.8% were educated at the level. Bachelor's degree: 97 people, equivalent to 54.5%, with a duration of work between 5-10 years, 58 people, accounting for 32.6%, and 85 people, representing 47.7% of the total number of bachelor's degrees. (3) Suggestions on knowledge workload The time spent working and the cost-effective use of resources.

Keywords: Efficiency; Government Officer; Strategy

บทนำ

ในปัจจุบันสถานการณ์โลกได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับตัวให้ทันกับโลกในปัจจุบันและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง องค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตาม จะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ย่อมขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากร ซึ่งหมายถึง บุคลากรจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของตน การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เพื่อขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กร ตลอดจนมีพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (วุฒิชัย รอดจร, 2561 : 31)

กรุงเทพมหานครมีการพัฒนาบุคลากรตามหลักสมรรถนะเพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการ มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีการจัดทำแผนเส้นทางทางการฝึกอบรมไว้ในแต่ละปี รวมถึงมีการประเมินผล และติดตามผลการฝึกอบรม/การพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้ที่ได้มา เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครในฐานะ หน่วยงานกลางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรตาม แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2561-2565) แผนพัฒนาทรัพยากร บุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2561-2565) และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2561-2565) ซึ่งแผนทั้ง 3 ฉบับนี้จำเป็นต้องขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันและดำเนินการไป พร้อม ๆ กันจึงจะสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ โดยจัดให้มีโครงการ/กิจกรรมที่นำไปสู่ การปฏิบัติ

อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประเมินผลเป็นรูปธรรมและพัฒนาไปสู่นวัตกรรมได้ เพื่อให้บุคลากรของกรุงเทพมหานครสามารถปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถรองรับภารกิจที่ท้าทายของกรุงเทพมหานครในการก้าวสู่มหานครแห่งเอเชีย รวมทั้งเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน (ชลิดา ศรมณี, 2562 : 5)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในฐานะหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครที่ได้รับการจัดตั้งตามกฎหมาย มีพันธกิจเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

1. กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาระบบราชการเพื่อสนับสนุนการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร
2. พัฒนาระบบงานและโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับภารกิจของท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ
3. บริหารและพัฒนากำลังคนที่มีความหลากหลายให้มีความพร้อมและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. บริหารอัตรากำลังให้หน่วยงานสามารถผลิตและให้บริการตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของประชาชน
5. เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของบุคลากรของกรุงเทพมหานครให้มีสุขภาวะที่ดีและทำงานอย่างมีความสุข
6. พัฒนาระบบบริหารงานบุคคลให้มีความเข้มแข็งและตอบสนองความต้องการของหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน

จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “เป็นต้นแบบการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบราชการกรุงเทพมหานคร บุคลากรมีคุณภาพ มีความสมดุลระหว่างการทำงานและคุณภาพชีวิต เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรธรรมาภิบาลและมีศักยภาพสูง” ทั้งนี้ การเสริมสร้างให้บุคลากรของกรุงเทพมหานครมีความพร้อมทั้งด้านศักยภาพ คุณภาพชีวิตและความภาคภูมิใจ เพื่อร่วมพัฒนามหานครให้น่าอยู่ยั่งยืน เป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานหลักด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครที่ต้องดำเนินการ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจและการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญในงานสอดคล้องตามเป้าหมายเพื่อขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กร และมีพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ อันจะส่งผลให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 178 คน (ข้อมูลจากฝ่ายการเจ้าหน้าที่ กองบริหารทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 10 มีนาคม 2564)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งในปัจจุบัน เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด โดยมีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยมีคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) เกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร ระบบ รูปแบบการบริหารจัดการ บุคลากร ทักษะในการปฏิบัติงาน และค่านิยมร่วม โดยมีคำถามทั้งหมด 21 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตำราวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อทำความเข้าใจโครงสร้างเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดนิยามความหมายแก่ตัวแปร (Operational Definition of Variable) และตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

3. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษา กรอบแนวคิด คำนิยามศัพท์ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม

5. เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำปรึกษาและคำแนะนำ รวมทั้งตรวจสอบความถูกต้องในประเด็นการใช้ภาษาสำนวน คำชี้แจง โครงสร้างเนื้อหา และ ข้อคำถามที่ใช้ และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้ทรงวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูกิจ ยลชยาวงศ์, ดร.อภิชา พรเจริญกิจกุล และ ดร.ณัฐนรินทร์ เนียมประดิษฐ์ โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหา เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนและเหมาะสมก่อนนำไปใช้
2. ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้วตรวจสอบแก้ไขแล้วทำการทดสอบ (Try Out) กับประชาชน กลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป กล่าวได้ว่า เชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (Cronbach, 1970 : 161 อ้างถึงใน ภูริภัทร์ ตันติเศรษฐภักดี, 2561 : 34) จากการทดลองใช้และได้ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาทั้งหมด แสดงว่าแบบทดสอบมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ได้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง
3. เมื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามผ่านแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 178 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นการสำรวจกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561 : 43) โดยการมุ่งที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร และทำการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถามของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. นำแบบสอบถาม จำนวน 178 ชุด ไปดำเนินการเก็บข้อมูลจากข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อนำมาวิเคราะห์

3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ช่วงเดือนกรกฎาคม 2564

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับสมบูรณืมาดำเนินการลงรหัส (Coding) เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมด และดำเนินการ ดังนี้

1. ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ในแต่ละข้อของแบบสอบถาม

2. ทำการประมวลผลข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

โดยนำผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ได้จากโปรแกรมมาวิเคราะห์ ตรวจสอบและอธิบายระดับนัยสำคัญของตัวแปรเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษา และจากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร จำนวน 178 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.42$, $\sigma = 0.95$) โดยปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการ อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ และปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากรในองค์กร และด้านระบบการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.65$, $\sigma = 0.97$) โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสรุปเป็นประเด็น ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านความรู้ หน่วยงานควรมีนโยบายหรือแนวทางการพัฒนาข้าราชการที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง โดยสนับสนุนให้มีการศึกษาหาความรู้จากภายในและภายนอกหน่วยงาน จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น จัดอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น ควรมีการสอนงานโดยผู้บังคับบัญชาหรือพี่เลี้ยง แลกเปลี่ยนความรู้จากเพื่อนร่วมงานหรือสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อให้ข้าราชการมีความรู้รอบด้านซึ่งเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานจริง และควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้แสดงความรู้ความสามารถในด้านที่ตนเองถนัด และผู้บริหารควรสร้างความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานให้แก่ข้าราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ด้านปริมาณงาน หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์งาน โดยการจัดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานและนำผลที่ได้มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับภารกิจของงาน และเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล เพื่อให้ข้าราชการในหน่วยงานปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน

3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน แผนผังกระบวนการทำงาน การวางแผนวิธีการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน และจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน จัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความซ้ำซ้อนให้ข้าราชการในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

4. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หน่วยงานควรจัดให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานและเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายโดยเชื่อมโยงแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายสมมติฐานการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

1. เพศ พบว่า เพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า เพศไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร เนื่องจากปัจจุบันความแตกต่างระหว่างเพศลดลง อีกทั้งลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ได้กำหนดความแตกต่างทางด้านกายภาพ ไม่ว่าเพศใดก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไหมจันทร์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรกลสายการผลิตในจังหวัดสงขลา โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรกลสายการผลิต ที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย รอดจร (2561)

สรุปสมมติฐานที่ 1 ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครเพศที่แตกต่างกันของเพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมปัจจัยในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อภิปรายได้ว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรลดา จีระจตุกร (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริหารการอาชีวศึกษาเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมและรายด้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยปัจจัยด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์การ และด้านบุคลากรในองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริหารการอาชีวศึกษาเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิชัย รอดจร

สรุปสมมติฐานที่ 2 ได้ว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ อยู่

ในระดับมาก และด้านโครงสร้างองค์กร ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ด้านบุคลากรในองค์กร และด้านระบบการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (วุฒิชัย รอดจร, 2561)

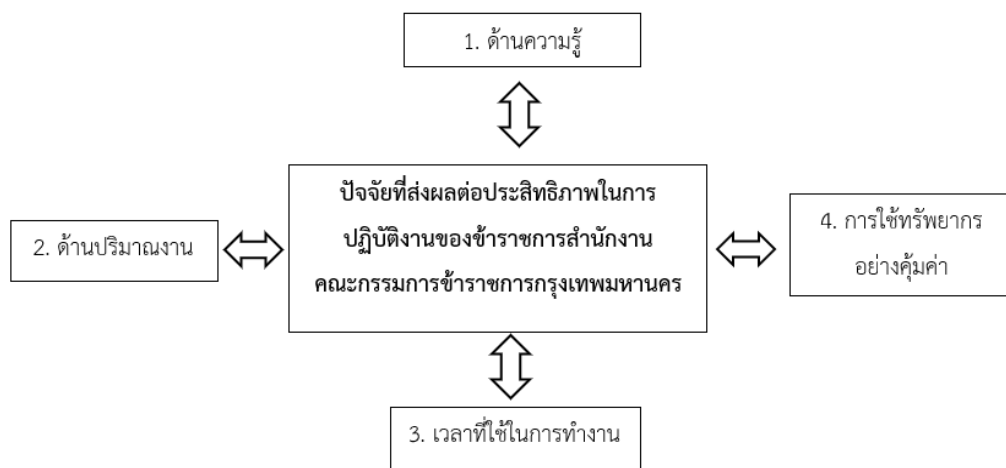
ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2. ควรทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของ การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการเจาะข้อมูลเชิงลึกให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และครอบคลุมยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้องค์ความรู้ใหม่ ดังแสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร

1. ด้านความรู้ หน่วยงานควรสนับสนุนให้มีนโยบายหรือแนวทางการพัฒนาข้าราชการที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการศึกษาหาความรู้จากภายในและภายนอกหน่วยงาน การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้มีการสอนงานโดยผู้บังคับบัญชาหรือพี่เลี้ยง แลกเปลี่ยนความรู้จากเพื่อนร่วมงาน หรือสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อให้ข้าราชการมีความรู้รอบด้านซึ่งถือเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานจริง ส่งเสริมศักยภาพของข้าราชการโดยเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้แสดงความรู้ความสามารถที่ตนเองมีความถนัด เพื่อให้หน่วยงานได้ทราบถึงความสามารถของแต่ละคน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และหน่วยงานควรสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนในนโยบายของหน่วยงาน เพื่อให้ข้าราชการมีความเข้าใจตรงกันและสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้

2. ด้านปริมาณงาน หน่วยงานควรสนับสนุนให้มีการวิเคราะห์งาน โดยการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน หรือไตรมาส โดยนำข้อมูลมาใช้ในการจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องเหมาะสมกับภารกิจของงาน เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของข้าราชการในหน่วยงาน ควรมีการวางแผนการดำเนินงานตามปฏิทินการปฏิบัติงานที่กำหนด เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการจัดสรรปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล และสัมพันธ์กับจำนวนบุคลากร

3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน หน่วยงานควรสนับสนุนให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน แผนผังกระบวนการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน อีกทั้งเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และควรมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานโดยจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความซ้ำซ้อนให้ข้าราชการในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

4. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หน่วยงานควรมีการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับ โดยพิจารณาตามภารกิจที่มีความสำคัญ มีความจำเป็นเร่งด่วน และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่องค์กรจะได้รับ รวมทั้งส่งเสริมให้ข้าราชการตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากร และจัดให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

เอกสารอ้างอิง

- ชลิดา ศรมณี. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. (โครงการ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพชรลดา จีระจตุกร. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริหาร
การอาชีวศึกษาเอกชน. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภูริภัทร์ ตันติเศรษฐภักดี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ :
กรณีศึกษา กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (การค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วุฒิชัย รอดจร. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดชลบุรี. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2562). โครงสร้างสำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2562, จาก [http://203.155.220.238/
csc/index.php/info-skk/11-info-skk3](http://203.155.220.238/csc/index.php/info-skk/11-info-skk3)
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม
ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สงขลา:
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.