



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ
ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร
Factors Affecting the Performance of Municipal Officials.
in the Eastern Bangkok Area Bangkok

เอกรินทร์ ศิริโรรัตน์ชัย

สาขาวิชาการปกครอง หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Akgarin Sirotratnachai

Bachelor of Political Science (Government), Mahamakut Buddhist University, Thailand

*Corresponding author: akgarinsirotratnachai@gmail.com

Received: September 19, 2023 / Revised: November 3, 2023 / Accepted: November 9, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร โดยรายงานศึกษาวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่เทศกิจซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 คน จากการศึกษาวิจัย พบว่า บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย กฎหมาย การวางแผน การบริหารทรัพยากรบุคคล การทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีมและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เป็นปัจจัยที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร ส่วนปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เทศกิจด้านงานเทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบข้อบังคับและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ขาดความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ การไม่เอาใจใส่ต่อความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง และ พบว่าในการทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความขัดแย้งต่อกัน ทำให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้บังคับบัญชาในการควบคุม กำกับ ดูแล โดยมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ การปรับปรุงแก้ไขข้อกฎหมาย ปรับบทบาทให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เสริมสร้างการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนเองและส่วนรวม ส่งเสริมการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในการเปิดโอกาสในการพัฒนาทักษะ และปรับหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องและเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การปฏิบัติงาน; เจ้าหน้าที่เทศกิจ

Abstract

The objective of this research aimed to study the factors affecting the efficiency of work performance, problems, and guidelines for problem-solving that impacted the work performance of assistant city law enforcement officers in the eastern districts of Bangkok, Thailand. This research is a qualitative research study. The data was collected by interviewing 18 assistant city law enforcement officers who provided important information. The result found roles and responsibilities, discipline, legal regulations, planning, personnel management, teamwork, and the use of information technology in the work of assistant city law enforcement officers were important factors that influenced work efficiency in the field of municipal administration of assistant city law enforcement officers in the eastern districts of Bangkok, Thailand. The problems that impacted the efficiency of officers in the field of municipal administration revealed that officers violated regulations, rules, and policies related to their job responsibilities. The lack of professional expertise and conflict with each other made it difficult for the supervisors to control, oversee, and manage. The guidelines for the problem were to improve legal regulations, to adjust roles to suit the performance of duties, to support a sense of responsibility in both individual and collective tasks, to promote workforce development planning to create opportunities for skill development, and to adjust budget allocation criteria to be consistent and appropriate for work performance of the officers.

Keywords: Efficiency; Work Performance; Assistant City Law Enforcement Officers

1. บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย มีพื้นที่ทั้งหมด 1,568.737 ตารางกิโลเมตร และมีประชากรตามทะเบียนราษฎรกว่าห้าล้านคน โดยมีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2556, หน้า 12) เป็นที่ตั้งของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ และเป็นศูนย์กลางความเจริญด้านเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมของประเทศ ทำให้ปัจจุบันมีประชากรที่อาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในพื้นที่กลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากร 1,334,308 คน ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด จากรายงานแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2565 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ขาดวินัยต่อระเบียบของกรุงเทพมหานคร และเกิดการร้องเรียนต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวนมาก (สำนักเทศกิจ, 2565) ทำให้องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางด้านการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งกรุงเทพมหานครในฐานะราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยราชการที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ทำหน้าที่บริหารและบริการประชาชนภายในเขตพื้นที่การปกครองของกรุงเทพมหานคร ภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีการจัดระเบียบบริหารราชการเหมือนหน่วยราชการทั่วไป ซึ่งกรุงเทพมหานครได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556-2575) โดยมีการนำแผนวิสัยทัศน์ของประชาชนเพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานคร อีกทั้งปัจจุบันได้มีการกำหนดให้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการในระยะเวลา 20 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2561-2580 ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการภายใต้กรอบของแผนระดับต่าง ๆ เพื่อให้แผนพัฒนากรุงเทพมหานครสอดคล้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกับแผนระดับชาติ จึงจำเป็นต้องมีการทบทวนและปรับปรุงแผนพัฒนากรุงเทพมหานครให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยง และเพื่อแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรุงเทพมหานครได้กำหนดนโยบายการพัฒนากรุงเทพมหานคร 6 นโยบาย ได้แก่ นโยบายการพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งความปลอดภัย มหานครสีเขียว มหานครแห่งการเรียนรู้ มหานครแห่งความสุข มหานครแห่งโอกาส และมหานครแห่งอาเซียน ที่เป็นกรอบในการปรับปรุงบริการสาธารณะต่าง ๆ ตามที่กำหนดในประเด็นของปัญหาที่จะต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ตลอดจนการจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาเมืองในระยะยาวเพื่อแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, 2566)



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจจำเป็นต้องอาศัยแผนปฏิบัติการมาปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์การในทุกมิติ ซึ่งฝ่ายเทศกิจเป็นส่วนราชการหนึ่งในสำนักงานเขตที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และพระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543 โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนงานตรวจการและบังคับการ ส่วนงานคดีและธุรการ และส่วนงานกิจการพิเศษ งานเทศกิจเป็นงานที่มีหน้าที่ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การบังคับใช้เพื่อให้เป็นไปตาม ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ส่งเสริมดูแลความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนการอำนวยความสะดวก แก่ประชาชนตามนโยบายของผู้บริหารมอบหมายให้ดำเนินการด้านต่าง ๆ จำเป็นต้องมีปัจจัยความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย แนวทางปฏิบัติ กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและมีความถูกต้อง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านเทศกิจ กรุงเทพมหานครในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มาจากการเลือกตั้งของประชาชนมีสถานะเป็นข้าราชการการเมือง และมีปลัดกรุงเทพมหานครเป็นข้าราชการประจำสูงสุด ของกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการและลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542 ในการบริหาร และพัฒนาได้มีการส่งเสริม ในด้านกรุงเทพมหานคร จึงมีการแบ่งโครงสร้างภายนอกเป็นสำนักต่าง ๆ หรือเทียบเท่า 19 สำนัก แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต แบ่งพื้นที่รับผิดชอบประจำกลุ่มเขตในพื้นที่ต่าง ๆ ออกเป็น 6 เขต ได้แก่ กลุ่มกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพใต้ กลุ่มกรุงเทพเหนือ กลุ่มกรุงเทพตะวันออก กลุ่มกรุงเทพกรุงเทพมหานครเหนือ และกลุ่มกรุงเทพใต้

กลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออกกรุงเทพมหานครมีการปฏิบัติงานด้านเทศกิจตามนโยบายของผู้บริหารและต้องปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของกฎหมายที่มีอยู่ ซึ่งการปฏิบัติงานด้านเทศกิจของกลุ่มตะวันออก กรุงเทพมหานคร พบว่า เป็นปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดนโยบายต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลง ไปตามผู้บริหารในแต่ละยุคแต่ละสมัย ทำให้การสนองนโยบายไม่มีความต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดปัญหาแก่ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบกับ ความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่เทศกิจในกลุ่มกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร ในการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ที่มีปริมาณ ผู้ค้าจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลไม่เพียงพอทั่วถึง และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กฎหมาย กำหนดไว้ จึงทำให้ผู้ค้าไม่เกรงกลัวกฎหมาย จึงก่อให้เกิดความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง บางครั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้วยความยากลำบาก เพราะต้องกลัวผู้มีอิทธิพลที่คอยหนุนหลังผู้ค้า ด้านวัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศกิจมีไม่เพียงพอ และปัญหาของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการช่วยกันบริหารจัดการพื้นที่ยังขาดการสนับสนุนและ ความร่วมมือกับทางราชการ โดยเฉพาะพื้นที่เขตบางกะปิ เขตมีนบุรี และเขตลาดกระบัง ซึ่งเป็นกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก นอกจากนี้เจ้าหน้าที่เทศกิจบางคนไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ประกอบกับ ปัญหาการขาดประสบการณ์ความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน การขาดความรู้ทางกฎหมาย ไม่ว่าจะข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็น อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น นับได้ว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อความสุขของประชาชน หลากหลายด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เทศกิจโดยผู้วิจัย ได้ดำเนินการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้ การปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่จะได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแนวทางในการพัฒนา บุคลากรถึงสาเหตุและสภาพของปัญหาการปฏิบัติงานโดยการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบและนำไปเป็นแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาภายในองค์การเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายต่อไป

2. การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร มีแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่นำมาเป็นกรอบในการวิจัยห้าทฤษฎี คือ

2.1 ทฤษฎีประสิทธิภาพ

คำว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) ตามแนวคิดของนักทฤษฎี John D. Millet (1954, p.4) ซึ่งได้ให้คำนิยาม “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลชนและผู้ให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงาน และนักเศรษฐศาสตร์ชาวอิตาลีชื่อ Pareto (1897) นิยามคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง สภาพที่ไม่สามารถจะปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ โดยที่ไม่ได้ทำให้คนหนึ่งคนใดเสียประโยชน์ นอกจากนี้ประสิทธิภาพยังหมายถึงการทำงานที่จำเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างหนึ่งในการบริหาร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะมีข้อแตกต่างจากคำว่าประสิทธิผลที่เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดง และประสิทธิภาพของการทำงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม และสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้รวดเร็วตรงประเด็นและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในความหมายของเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าที่พิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคคลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความแม่นยำในการทำงาน ย่อมทำให้บุคคลและองค์กรพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว โดยประสิทธิภาพในการทำงานสามารถวัดผลได้ ได้แก่ 1) ปริมาณงาน 2) คุณภาพ 3) ความรู้เกี่ยวกับงาน 4) คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว 5) ความร่วมมือกับผู้อื่น (6) มีความน่าไว้วางใจ (7) มีความคิดริเริ่ม (ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน, 2550) และอาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมักจะพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้รับกับทรัพยากรที่ใช้ไปหรือเปรียบเทียบระหว่าง output กับ input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้มีคุ้มค่าเพียงใด อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์ โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียว หรือมิติทางการบริหาร อาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย (สมพิศ สุขแสน, 2556) กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพเป็นลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงาน โดยบุคคลนั้นมีความพร้อม และมีทักษะความสามารถ ความทุ่มเทเอาใจใส่อย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตน ภายใต้นโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนด มีความรับผิดชอบ และความพยายามในการทำงาน มีความรวดเร็ว ถูกต้องในการปฏิบัติงานควบคู่กันไปกับคุณภาพ และมาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด อีกทั้งคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่ต่างกันไปด้วย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953, p.299) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกได้ 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (quality) คือ ผลการทำงานที่มีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว 2) ปริมาณงาน (quantity) คือ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลา (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ ความเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว 4) ค่าใช้จ่าย (costs) คือ ขั้นตอนการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และต้องลงทุนน้อยเพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุด กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรม และเจตคติของบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะที่ช่วยให้บุคคลบรรลุเป้าหมายของการทำงานในขณะที่ปฏิบัติงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ยิ่งขึ้น



2.4 ทฤษฎีระบบราชการ

ที่มาของการเสนอแนวคิดระบบราชการโดยมีบุคคลที่เสนอแนวคิดระบบราชการคนแรกคือ Max Weber (1947) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันได้ให้นิยาม “ระบบราชการ” หรือ “Bureaucracy” ซึ่งถูกนำมาใช้ครั้งแรกโดยชาวฝรั่งเศส Gournay กล่าวว่า ระบบราชการเป็นรูปแบบการปกครองรูปแบบหนึ่งที่เกิดจากรูปแบบการบริหารของรัฐบาล นอกจากนี้แนวคิด ระบบราชการ เป็นแนวคิดระบบราชการที่มีกรอบการวิเคราะห์ที่ว่ายิ่งรัฐมีการพัฒนาและมีการขยายตัวของชุมชน เมือง การศึกษา เศรษฐกิจ เพิ่มมากขึ้นเท่าใด “รัฐ” ก็ยิ่งต้องพึ่งพาอาศัยระบบราชการ ซึ่งทำหน้าที่เสมือนกลไกของรัฐที่จะให้บริการหรือจัดการแก้ไขปัญหา ในสังคมเพิ่มขึ้น การมองความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับระบบราชการดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าระบบราชการขยายตัวไปพร้อม ๆ กับการ ฝึกฝนอบรมจะยิ่งทำให้ระบบราชการมีผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการพิเศษ ที่รอบรู้ปัญหาทางเทคนิคมากกว่าผู้ปกครอง ที่เป็นผู้ควบคุม ระบบราชการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งรัฐสมัยใหม่มีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น ตัวแทนของประชาชนที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำรงตำแหน่ง ทางการเมืองในฐานะ “ผู้ปกครอง” ก็จะพบว่า ตัวเองต้องเผชิญกับปัญหาที่มีความยุ่งยากทางเทคนิคสูง ทำให้ระบบราชการในฐานะ ที่เป็นเครื่องมือของรัฐ และเป็นแหล่งความรู้ความชำนาญจะเริ่มมีอิทธิพลเหนือผู้ควบคุมระบบ เพราะผู้มีอำนาจทางการเมือง เมื่อเข้ารับตำแหน่งจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัย “ข่าวสารข้อมูล” และความรู้ความเชี่ยวชาญของระบบราชการก่อนที่จะทำการตัดสินใจ ในขั้นสุดท้าย เพื่อการกำหนดเป็นนโยบายและสั่งการ เพราะผู้ปกครองหรือผู้มีอำนาจทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย มีกำหนดระยะเวลาตามรัฐธรรมนูญ และการเมืองยังไม่เข้มข้น ฉะนั้น ระบบราชการจะยังคงรักษาความได้เปรียบเหนือระบบ การเมืองได้

2.5 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

งานเทศกิจเป็นงานที่มีหน้าที่ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง โดยการบังคับการให้เป็นไปตาม ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร อย่างเช่น พระราชบัญญัติ รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เป็นต้น นอกจากนี้ ยังส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสนับสนุนงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนตามนโยบายของ ผู้บริหารมอบหมายให้ดำเนินการด้านต่าง ๆ อย่างเช่น งานดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (งานตู้เขียว) งานอาสาจราจร งานสายตรวจเพื่อชุมชน เป็นต้น (สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร, 2556)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และศึกษาวิจัยจากคั่นคว่ำและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (documentary research) ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ ตำรา เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม บทความทั้งในไทยและต่างประเทศ เป็นต้น มีระยะเวลาการวิจัย เป็นเวลา 8 เดือน การวิจัยนี้มีหลักเกณฑ์คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มีประสบการณ์ตรง (critical incident technique) กับงานวิจัยนี้เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง และจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์และ ตีความข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำข้อสรุปที่ได้มาสรุปแบบอุปนัย (inductive)

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่เทศกิจในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร ซึ่งประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับคัดเลือก โดยเป็นผู้มีประสบการณ์ตรง (critical incident technique) และเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงด้าน งานด้านเทศกิจ ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้อง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 คือ บุคคลที่รับผิดชอบหลักในการบริหารงาน 9 คน กลุ่มที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงด้านงานด้านเทศกิจ 9 คน รวมทั้งสิ้น 18 คน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขต กรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร

3.2 พื้นที่ดำเนินการศึกษา

พื้นที่ดำเนินการศึกษา คือ กลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักงานเขตคลองสามวา สำนักงานเขตคันนายาว, สำนักงานเขตบางกะปิ, สำนักงานเขตบึงกุ่ม, สำนักงานเขตประเวศ, สำนักงานเขตมีนบุรี, สำนักงานเขตลาดกระบัง, สำนักงานเขตสะพานสูง, และสำนักงานเขตหนองจอก

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดำเนินการพัฒนาขึ้นจากการทบทวนเอกสารวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานคร คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยคำถามปลายเปิด (open ended) มีความยืดหยุ่นและไม่มีการชี้นำคำตอบ ซึ่งใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการถาม มีการจดบันทึก และมีการสังเกตพฤติกรรมผู้ถูกสัมภาษณ์ อีกทั้งมีการบันทึกภาพนิ่งไว้ด้วย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้ว ได้แก่

1) หนังสือทั่วไป ได้แก่ หนังสือ ตำรา เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม บทความทั้งในไทยและต่างประเทศ คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย เป็นต้น

2) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

3) โดยใช้วิธีการสังเกตทั่วไป (general observation) และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ด้วยการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ (formal interview) ผู้วิจัยมีการจดบันทึกสนทนา ถ่ายภาพนิ่ง ผู้วิจัยใช้เทคนิควิจัยดังกล่าวหลายครั้งในช่วงเวลาที่ทำการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาที่ได้จากเอกสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือเอกสารต่าง ๆ และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านเนื้อหา แยกแยะเนื้อหา สรุปประเด็นการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสรุปแบบอุปนัย ซึ่งเริ่มจากการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และนำข้อมูลที่ได้มาทำการสังเคราะห์เนื้อหาทั้งหมด เพื่อให้การวิเคราะห์ทั้งหมดเป็นระบบและให้สอดคล้องกับแนวความคิดในการวิจัย

3.6 วิธีการตรวจสอบความถูกต้อง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) จึงต้องมีการจัดระเบียบข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยข้อมูลที่รับจะมีมีความยืดหยุ่นและอ่อนไหวไปตามบริบท เพื่อการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของงานวิจัย (trust worthiness) โดยในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำแนวทางการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) มาใช้ในการสร้างความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งเป็นการใช้กระบวนการที่หลากหลาย (the multiple-method approach) ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล (Denzin, 1978) นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากประสบการณ์จริงของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) และต้องการได้รับข้อมูลจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเองที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และใช้รูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการซักถามและการสัมภาษณ์ และการศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบกันไป

4. ผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ จำเป็นต้องอาศัยแผนปฏิบัติการมาปรับใช้เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์การในทุกมิติ ซึ่งฝ่ายเทศกิจเป็นส่วนราชการหนึ่งในสำนักงานเขตที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติ



ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และพระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543 ฯลฯ ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร วันออก กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการบริหาร ประกอบไปด้วย กฎหมาย การวางแผนบุคลากรขององค์การ การวิเคราะห์งาน การสร้างแรงจูงใจ รวมไปถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจที่กำหนดไว้ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่มีความสำคัญสำหรับการบริหารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในด้านงานเทศกิจ และเพื่อนำไปดำเนินการให้เกิดประโยชน์ 2) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ประกอบไปด้วย ระเบียบวินัย บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ในหน้าที่ของตนเอง การบริหารทรัพยากรบุคคล และการทำงาน ร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะถือได้ว่าส่วนหนึ่งในการปฏิบัติเป็นทีมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจในงานด้านเทศกิจให้เป็นไปตามภารกิจที่ทางกรุงเทพมหานครกำหนดไว้ เพื่อความชัดเจนกับฝ่ายปฏิบัติให้สามารถจัดการ ได้ต่อไป

จากการศึกษาผู้วิจัยพบปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร วันออก กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดิบการรวบรวมข้อมูล และผลลัพธ์ที่เกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามการปฏิบัติงานตามข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และพระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543 อันเป็น ปัญหาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจโดยตรง ซึ่งผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เทศกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง จำนวน 18 คน รายละเอียดของประเด็นปัญหา มีดังนี้

1. ปัญหาด้านระเบียบและกฎหมาย พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจในด้านระเบียบและกฎหมาย มีขั้นตอน ในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน ยุ่งยาก ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการบังคับใช้กฎหมาย หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ของกรุงเทพมหานคร และพบว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจบางรายมีความเพิกเฉย ละเลยไม่ยอมจับกุม และ ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ หรือมีการใช้อิทธิพลแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว อันทำให้เกิดข้อบกพร่องต่าง ๆ ต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

2. ปัญหาด้านการบังคับใช้ พบว่า ปัญหาการบังคับใช้ พ.ร.บ. ของหน่วยงานเทศกิจเป็นการบังคับใช้ทางปกครอง โทษแค่ปรับหรือจับปรับ เพื่อให้เกิดความหลาบจำเท่านั้น ขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้ประชาชนบางส่วนไม่ทราบกฎระเบียบ ในการใช้พื้นที่บนทางเท้าหรือการหาเบรคแผงลอย

3. ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ พบว่า อำนาจหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญในสายอาชีพภายใต้กฎ หลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ และขาดความรู้ ความเข้าใจ ต่อสายอาชีพจึงทำให้ไม่สามารถใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานได้

4. ปัญหาด้านการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจบางรายขาดความเด็ดขาดในการปฏิบัติงานเป็นทีม ขาดความ สัมคึกในทีม หรือทีมงานยังไม่มีวามเหมาะสมและไม่เด็ดขาดจริงจังต่อการปฏิบัติงาน และการจัดการทรัพยากรในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

5. ปัญหาด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจมีความขัดแย้งกันเป็นทีม จนส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทั้งด้านความคิดหรือมองข้ามทางเลือกอื่น ๆ อันเป็นการล้มเหลวให้กับทีมงานที่ไม่สามารถควบคุมได้

6. ปัญหาด้านการสนับสนุนงบประมาณ พบว่า ด้านงบประมาณขาดการสนับสนุนหรือการจัดสรรที่เพียงพอซึ่งในช่วง ที่ผ่านมามีการสนับสนุนงบประมาณของกรุงเทพมหานคร มีการปรับลดน้อยลงอย่างจำกัด จึงทำให้กระบวนการปฏิบัติงาน โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ส่งผลให้วัสดุและอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ได้แก่ กล้องและรถสายตรวจ บุคลากร

7. ปัญหาด้านการวางแผนการพัฒนาบุคลากร พบว่า ในการวางแผนและการพัฒนาบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดเอกภาพในการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ จึงส่งผลให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพต่อภารกิจบางส่วนของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

8. ปัญหาด้านการไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง พบว่า เจ้าหน้าที่เทคนิคบางรายขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำงานล่าช้า ไม่ใส่ใจในงาน เป็นต้น จนไม่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคใด ๆ ได้โดยไม่ได้รับความไว้วางใจในการทำงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชา

9. ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่เทคนิคที่ไม่มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพราะหน้าที่งานเทคนิคมีหลายหน้าที่งานเจ้าหน้าที่เทคนิคขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานความเสียงภัยของเจ้าหน้าที่เทคนิค และการปฏิบัติกับประชาชนไม่เท่าเทียมกันและพบว่ามีทางเลือกปฏิบัติ

10. ปัญหาด้านนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารกรุงเทพมหานครไม่ชัดเจนและมีความขัดแย้งกับข้อกฎหมายและหลักปฏิบัติหลายประการ จนไม่สามารถขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การทำงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค ในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร ควรมีการปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส ไม่ทุจริต โดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ออกเป็นส่วนต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างทั่วถึง โดยการกำหนดกรอบแนวทางในการควบคุมกำกับ ดูแล และการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามข้อกฎหมาย ระเบียบมากขึ้น และช่วยให้การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ควรผลักดันปรับปรุงแก้ไขกฎหมายสำหรับการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานมีการพัฒนาเป็นไปอย่างมีขั้นตอน ลดข้อผิดพลาด ขจัดความสับสนในข้อกฎหมายเพื่อประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจได้มากขึ้น การพัฒนาการทำงานร่วมกันหรือการทำเป็นทีมอย่างมีระบบ เป็นแนวทางการส่งเสริมให้กลุ่มบุคคลที่มีการทำงานร่วมกันมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอีกทั้งช่วยในการสร้างการเรียนรู้และปรับตัวระบบทีมร่วมกันสู่ความสำเร็จ และส่งเสริมการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในการเปิดโอกาสในการพัฒนาตนเอง มีทักษะรวมถึงการกำหนดหลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติงานสายงานด้านงานเทคนิคในแต่ละตำแหน่งให้ได้รับการเรียนรู้ในหลาย ๆ มิติ ที่สอดคล้องกับบทบาทภารกิจของกรุงเทพมหานคร

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจะพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคในกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคให้มีประสิทธิภาพและการแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐกับประชาชนในพื้นที่กลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กรุงเทพมหานคร จะส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายของนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานครและของรัฐบาล โดยปรับปรุงระเบียบ กฎหมายลักษณะการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ การดูแล ตรวจสอบและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค คือ กฎ ระเบียบ และข้อบังคับตามที่กรุงเทพมหานครกำหนด เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และพระราชบัญญัติ การขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543 เป็นต้น

ประเด็นปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค พบว่า ระเบียบและกฎหมายในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อน ยุ่งยาก ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการบังคับใช้กฎหมายหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ของกรุงเทพมหานคร และพบว่าเจ้าหน้าที่เทคนิคบางรายมีความเพิกเฉย ละเลยไม่ยอมจับกุม และละเลยการปฏิบัติหน้าที่ หรือมีการใช้อิทธิพลแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว อันทำให้เกิดข้อบกพร่องต่าง ๆ ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค จึงก่อให้เกิดปัญหาด้านต่าง ๆ ตามมา เช่น ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ ปัญหาด้านการปฏิบัติหน้าที่ ปัญหาด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ปัญหาด้านการสนับสนุนงบประมาณ ปัญหาด้านการวางแผนการพัฒนาบุคลากร ปัญหาด้านการไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของ Max Weber (1947) กล่าวว่า กฎระเบียบและข้อบังคับเป็นสิ่งที่แน่นอนต่อการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และข้อบังคับจะเป็นตัวกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ จะถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในระเบียบและข้อบังคับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ถ้าหากมีการปฏิบัติงานผิดขั้นตอน หรือผิดกฎหมาย



ที่ระบุไว้ ก็จะมีทลวงโทษกำหนดไว้อย่างชัดเจนถึงความผิดในลักษณะต่าง ๆ กฎ ระเบียบดังกล่าวถือเป็นพื้นฐานของเหตุผลในการตัดสินใจปัญหาใด ๆ ในระบบราชการเพื่อการตัดสินใจว่าจะอ้างเหตุผลโดยอาศัยกฎระเบียบเสมอ และการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ต้องมีการควบคุม กำกับ ดูแล หากเกิดข้อผิดพลาดอาจทำให้องค์การล้มเหลวต่อการปฏิบัติหน้าที่ และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Fayol (1949) กล่าวว่า เอกภาพในการ บังคับบัญชา จะช่วยลดปัญหา และข้อขัดแย้งของบุคคลทุก ๆ คนภายในองค์การจะต้องรับคำสั่ง และรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวหลักเอกภาพขององค์การ หากองค์การจะมีประสิทธิภาพเมื่อผู้ช่วยงานทุกคนต่างทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและต่างมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัย 1) มีการแบ่งหน้าที่กันทำงาน เพื่อให้ทำงานเฉพาะด้าน และมีการบรรจุบุคคลเข้าทำงานเฉพาะด้านนั้น ๆ 2) มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาและมีอำนาจหน้าที่ของแต่ละสายการบังคับบัญชา 3) มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ ในแต่ละสายการบังคับบัญชา 4) มีขบวนการแก้ไขปัญหาการทำงาน 5) มีระบบความสัมพันธ์ภายในที่เป็นทางการเป็นการติดต่อตามสายการบังคับบัญชา 6) มีระบบการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขัน (Max Weber, 1947) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ Certo (2000) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย ปัจจัยด้านเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบ การบริหาร การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายด้วย

แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก กรุงเทพมหานครมีแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกฎหมายและวิธีปฏิบัติที่ต้องปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อสถานการณ์บ้านเมืองที่จะปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือนโยบายของผู้บริหาร จึงควรมีการปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส ไม่ทุจริต โดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ออกเป็นส่วนต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างทั่วถึง โดยการกำหนดกรอบแนวทางในการควบคุม กำกับ ดูแล และการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามข้อกฎหมาย ระเบียบมากขึ้น และช่วยให้การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจได้มากขึ้น และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน อีกทั้งช่วยในการสร้างการเรียนรู้และปรับตัวระบบที่มาร่วมกันสู่ความสำเร็จ จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556, หน้า 9) ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานจะเกิดประสิทธิภาพได้นั้นคือการดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีกฎระเบียบเป็นกรอบกำหนดแนวทางในการปฏิบัติและมีส่วนประกอบที่เอื้ออำนวยให้งานบรรลุและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น หากงานนั้นเป็นที่สนใจต่อผู้ปฏิบัติและความสำเร็จของงานเป็นผลให้ ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับเป็นที่ไว้วางใจมากขึ้น หรือได้รับการยกย่องจะเป็นปัจจัยเสริมกระตุ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานในโอกาสต่อไปมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์การ อีกทั้งการควบคุม กำกับ ดูแล การบังคับบัญชาเพื่อควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับการที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย แต่ต้องกำกับดูแลให้มีความเรียบร้อย โดยใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการถ่ายทอดคำสั่งการควบคุมการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fayol กล่าวว่า หลักบริหารของ Henri Fayol หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีองค์การที่เป็นทางการ (Theory of Formal Organization) แบ่งเป็นมีระบบของการบังคับบัญชา (scalar chain) บางที่เรียกว่าหลักการบังคับบัญชาตามสายงาน (scalar principles) กล่าวคือ การบังคับบัญชาจะต้องเป็นไปตามหลักของเอกภาพในการบังคับบัญชาทุก ๆ คนในองค์การจะต้องรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว สายการบังคับบัญชาจะเชื่อมโยงตั้งแต่บุคคลเบื้องบนสุดไปยังฐานต่ำสุดขององค์การ การบังคับบัญชาจึงเปรียบได้กับรูปสามเหลี่ยมหรือปรับปรุงอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและไม่กระทำการใด ๆ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ด้วยอำนาจหน้าที่ของตนเอง เห็นควรเอาใจใส่หน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยน

พฤติกรรมให้มีความรับผิดชอบด้วยความเพียรพยายามทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ทำงานด้วยใจมีความมุ่งมั่นและตระหนักถึงความรับผิดชอบที่มีคุณภาพ โดยจะต้องทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีม ในการบริหารจัดการความขัดแย้งให้เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาและขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานระบบทีมให้มีความราบรื่นทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จ

ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่ต้องการประสิทธิภาพปฏิบัติงานสูง ซึ่งการที่องค์กรใดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ก็จะมีผลกำไรที่สูงตามมา ฉะนั้นผลการปฏิบัติหรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือบรรลุจุดมุ่งหมายตามเป้าหมายที่วางไว้ จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงานต้องมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้ เวลาใช้ในการดำเนินการต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด สิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ซึ่งหากองค์กรใดให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

6.1.1 ผู้บริหารควรมีการจัดให้มีโครงสร้างองค์การ โดยการบังคับบัญชาจากบนลงล่างลดหลั่นเป็นขั้น ๆ จะไม่มีการสั่งการแบบข้ามขั้นตอนในสายงานซึ่งโครงสร้างแบบนี้เหมาะสมสำหรับองค์กรต่าง ๆ การวางแผนนโยบายองค์การควรดำเนินการวางแผนนโยบายในระยะยาวในระดับกลยุทธ์โดยมีเป้าหมายเพื่อเชื่อมโยงการบริหารและการปฏิบัติการ ภายในองค์กรให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมปกติ แนวทางปฏิบัติและการตัดสินใจในจรรยาบรรณภายในหน่วยงานโดยการกำหนดแผนการปฏิบัติราชการหรือวิธีการปฏิบัติ และเพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในปัจจุบันและอนาคต

6.1.2 ควรมีการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้ามาสนับสนุนส่งเสริมในด้านการอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการปรับปรุงการทำงานยกระดับการบริหารจัดการและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนากระบวนการของกรุงเทพมหานคร

6.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลการศึกษาเชิงลึก แต่ยังคงขาดข้อมูลแนวกว้าง การวิจัยในครั้งต่อไป จึงแนะนำให้ทำการวิจัยเชิงสำรวจร่วมด้วย และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทุกภาคส่วนได้ในอนาคตจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมไปถึงการนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานต่าง ๆ และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นฐานข้อมูล เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาสำหรับผู้สนใจที่ต้องการศึกษา

7. เอกสารอ้างอิง

- ประสงศ์ ตระกูลแสงเงิน. (2550). *ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 3). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- ศิริวิชัย เวชกิจ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารงานส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.*
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. อดิเรก: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.*
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2556). *แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. 2556. กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.*



- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2566). *แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556-2575)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.
- สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. (2556). *แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2565*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.
- สำนักเทศกิจ. (2565). *แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2565*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.
- Certo, C.S. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Denzin, N. K. (1978). Triangulation A Case for Methodological Evaluation and Combination. *Sociological Methods*, 2, 339-357.
- Fayol, Henri. (1949). *General and Industrial Management*. London: Sir Isaac Pitman & Sons.
- Max Weber. (1947). *The Theory of Social and Economic Organizations*. Translated by A.M. Handerson and T. Parsons. New York: Free Press.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Pareto. (1897). The new theories of economics. *Journal of Political Economy*, 5(4), 485-502.
- Peterson, E & Plowman, E. (1953). *Business Organization and Management*. Richard D. Ewin: Homwood Illinois.