

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ:
กรณีศึกษา สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

**Factors affecting performance of government officials:
A case study of Department of Education, Bangkok
Metropolitan Administration**

สุพรรณณี บุตรพรหม¹ & วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี²

Supanee Butprom & Vongphak Poopunsri

Corresponding author: shinee030@gmail.com

Received: 14/03/2565 Revised: 22/03/2565 Accepted: 22/03/2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร และ 2) ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการของสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน) สถิติค่าที (Independent sample t-test) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักการศึกษาฯ ทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/ระดับ อายุราชการ และเงินเดือน ปัจจุบัน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยองค์การในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างองค์การ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรในองค์การ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์การ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของข้าราชการสำนักงานการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ยังพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.65) ซึ่งถือเป็นผลดีต่อหน่วยงานอย่างยิ่ง เพราะแสดงให้เห็นว่าข้าราชการสำนักงานการศึกษา มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ และทุ่มเทในการทำงานเต็มกำลังความสามารถ ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; ข้าราชการ; สำนักงานการศึกษา

กรุงเทพมหานคร

Abstract

The objectives of this research were to study 1) factors affecting the efficiency of work performance of government officials, Office of Education, Bangkok and 2) the performance of government officials from the Education Bureau, Bangkok. This research is a quantitative research. The questionnaire was used as a research tool from the sample group which are civil servants of the Office of Education. The statistics used in the data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, Independent sample (T-test), One-Way ANOVA and multiple regression analysis. The research found that different personal factors of government officials, namely gender, age, educational level, position/level, age of government service and current salary have no relation with the

performance, in accord with the predetermined assumptions. For the 7 organizational factors ,including strategy, organizational structure, operation system, management model, personnel, operational skills and the shared values of the people in the organization affects the overall performance of the government officials in the Office of Education at statistically significant. at the .05 level, which is in accordance with the assumptions set. It also found that the overall performance of the government officials is at high level($x = 3.43, SD = 0.65$) which is not according to the set assumptions. It is good for the office because the government officials are outperforming the goals.

Keywords: efficiency; government officials; Department of Education, Bangkok Metropolitan Administration

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2564, หน้า 43) และในวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2548 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบในหลักการให้ส่วนราชการมีเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง โดยครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติเพื่อยกระดับคุณภาพ การบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล มุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุง องค์กรอย่างรวดเร็วรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน คือ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินการ โดยทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้ทำให้

ทรัพยากรอื่นมีคุณค่าในการบริหารองค์การจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่าโดยการเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ให้สูงขึ้น (วิภา พึ่งวิวัฒน์นิกุล, 2564 หน้า 1)

สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554 อยู่ภายใต้วงจรการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ การสรรหาคนที่เกี่ยวข้องกับ “การวางแผนกำลังคน” เพื่อให้ได้คนที่มีคุณลักษณะตามที่ต้องการ ตรงตามเวลาที่ต้องการ ตามจำนวนที่ต้องการ “การแสวงหาคน” ให้เพียงพอกับความต้องการและให้ทันกับความต้องการใช้คน “การเลือกสรรคน” เพื่อให้ได้คนที่เก่ง ที่ดี สามารถใช้งานได้ดี มาทำงานในองค์กร และเมื่อได้คนมาทำงานในองค์กรแล้วก็จะต้องพัฒนาคน เป็นการพัฒนาทั้งทักษะ ความสามารถ พฤติกรรม และความรู้ เพื่อให้คนเก่งขึ้น ดีขึ้น ใช้งานได้ดีขึ้น และองค์กรจำเป็นต้องรักษาคนไว้ โดยจะต้องให้คนทำงานมีความมั่นคงในการทำงาน มีทางก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง และทำให้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดี และการใช้คนให้เป็นประโยชน์ คือ การแต่งตั้งคนให้ทำหน้าที่ แต่งตั้งคนให้ตรงกับงาน ตามความรู้ความสามารถ คำนึงถึงผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพขององค์การและลักษณะของงาน ไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม คัดคนไม่ดีออก โดยมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการดำเนินการทางวินัยที่มีประสิทธิภาพ และมีการควบคุมคนให้ทำงานให้ดี มีความประพฤติดี (กอบชัย พงษ์เสริม, 2562, หน้า 24)

สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ถือเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการจัดการศึกษาระดับพื้นฐานของกรุงเทพมหานครไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมายสูงสุด สำนักการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ที่

เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และนโยบายระดับต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานของสำนักงานการศึกษา ทำให้หน่วยงานต้องมีการปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อความอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกได้ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาและกำหนดเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละรายจึงเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างเครือข่ายคุณภาพในระดับองค์กรและระดับประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพองค์กร

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการเป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารที่จะได้ทราบถึงความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร และเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร จากกรอบแนวคิดการวิจัยตาม (Dependent Variables) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่งงาน/ระดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ และใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูล

2. การวิจัยเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการของสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 291 คน จาก 8 ส่วนราชการ โดยมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2564, หน้า 23) ในการคำนวณกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 168.45 คน ผู้วิจัยจึงปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 170 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัย จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/ระดับ อายุราชการ และเงินเดือนปัจจุบัน โดยใช้คำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบ (Check list) ชนิดมาตรวัดแบบแบ่งกลุ่ม (Nominal scale) และแบบจัดอันดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษาฯ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง

องค์การ ระบบการปฏิบัติงาน รูปแบบการบริหารจัดการ บุคลากรในองค์การ ทักษะในการปฏิบัติงาน และค่านิยมร่วมของคนในองค์การ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ประยุกต์ใช้ของ Likert scale ใช้ระดับในการวัดข้อมูลแบบแบ่งช่วง (Interval scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา ฯ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ประยุกต์ใช้ของ Likert scale ใช้ระดับในการวัดข้อมูลแบบแบ่งช่วง (Interval scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถาม โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอข้อเสนอนะแนวทางเพิ่มเติมในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้พิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถามเปรียบเทียบกับตัวแปรที่ใช้วัด เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันของข้อคำถามและตัวแปรที่ใช้วัด โดยผู้วิจัยได้อ้างอิงข้อคำถามต่างๆ จากกรอบทฤษฎีวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถาม และนำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ครบคลุมเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความชัดเจนและมีความเหมาะสมในการใช้ภาษาแล้วจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณา

ตรวจสอบตามแบบประเมินแล้ว ผู้วิจัยจึงนำผลที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจไปวิเคราะห์รายข้อ และนำมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) โดยมีค่าตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้ว มาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Tryout) กับลูกจ้างในสังกัดสำนักงานการศึกษา ที่มีโครงสร้างและลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) ตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป (Cronbach อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2564, หน้า 119-121) ซึ่งจากการทดลองใช้กับกลุ่มประชากรและนำผลการวิเคราะห์มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยใช้โปรแกรมการคำนวณค่าสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ ได้ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ทั้งชุด เท่ากับ 0.974 แสดงว่าแบบสอบถามที่ทำการทดสอบมีระดับความเชื่อมั่นสูงเป็นที่ยอมรับได้ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษาฯ สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากิจปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 170 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 78.24 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 51.18 มีระดับการศึกษา

สูงสุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 63.53 มีตำแหน่งหรือระดับปฏิบัติการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 36.47 มีอายุราชการอยู่ที่ 1-5 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และปัจจุบันได้รับเงินเดือนอยู่ที่ 15,001–25,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 45.29

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษา ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรในองค์การ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.73) โดยมีรายละเอียดรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) มากไปหาน้อย ดังนี้

2.1 ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์การ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.65) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานมีความตั้งใจทำงานและ มีความสามัคคีกัน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.60)

2.2 ด้านบุคลากรในองค์การ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบุคลากรในองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.72) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ บุคลากรในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.68)

2.3 ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านทักษะในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.72) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.70)

2.4 ด้านกลยุทธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกลยุทธ์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.73) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการวิเคราะห์โอกาสและพัฒนาวิสัยทัศน์ อยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.74)

2.5 ด้านระบบการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระบบการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.77) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินผลงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.56)

2.6 ด้านโครงสร้างองค์การ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.80) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีนโยบายชัดเจนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.80)

2.7 ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรูปแบบการบริหารจัดการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.75) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ งานทุกงานในหน่วยงานของท่านต้องช่วยกันคิด วางแผน ตัดสินใจร่วมกัน ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.69)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.65) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.66) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวกเร็วขึ้น ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.64)

2. ด้านปริมาณงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.65) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ ท่านมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.63)

3. ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.64) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.61)

4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.65) ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.63)

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เพศ พบว่า เพศที่ต่างกันของข้าราชการสำนักการศึกษา

กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ความแตกต่างระหว่างเพศของข้าราชการสำนักงานการศึกษา มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากในปัจจุบันความแตกต่างระหว่างเพศลดลง และสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ได้ให้ความสำคัญกับความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน อีกทั้งลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ได้กำหนดความแตกต่างทางด้านกายภาพ ไม่ได้จำกัดเรื่องเพศ ทำให้บุคลากรทั้งชายและหญิงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเท่าเทียมกันและปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัทธิดา ปุ่นอุดม (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ของข้าราชการสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า อายุที่แตกต่างกัน ของข้าราชการสำนักงานการศึกษา มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่ต่างกัน ประกอบกับตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงาน มีการคัดสรรคนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมตามตำแหน่ง และลักษณะงาน ทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถตรงตามภารกิจ หน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ของข้าราชการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ของข้าราชการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ประกอบกับหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้พัฒนาและเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับทุกวันนี้สื่อเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญที่ทำให้ทุกคนสามารถเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้อย่างไม่มีขีดจำกัด การเรียนรู้ไม่จำกัดเฉพาะในห้องเรียนหรือในโรงเรียนอีกต่อไป ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วุฒิชัย รอดจร (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่ง/ระดับ ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่ง/ระดับที่แตกต่างกัน ของข้าราชการสำนักการศึกษา มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายได้ว่า ตำแหน่ง/ระดับที่แตกต่างกัน ของข้าราชการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากข้าราชการที่อยู่ในตำแหน่ง/ระดับที่แตกต่างกัน จะมีลักษณะงาน ความยากง่ายของงาน และมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน จึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปราณี พูนณรงค์ (2562) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อายุราชการ พบว่า อายุราชการที่แตกต่างกัน ของข้าราชการสำนักงาน การศึกษา มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายได้ ว่า อายุราชการที่แตกต่างกันของข้าราชการสำนักงานการศึกษา มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากข้าราชการสำนักงานการศึกษา โดยส่วนใหญ่ อายุราชการอยู่ที่ 1 – 5 ปี ทำให้ประสบการณ์การทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก และ ทักษะความชำนาญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่ประสบการณ์น้อยสามารถ ผูกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพได้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณาธิป จันทรสง่า (2561) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรที่ไม่แตกต่างกัน

เงินเดือนปัจจุบัน พบว่า เงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกัน ของ ข้าราชการสำนักงานการศึกษา มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายได้ว่า เงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกันของข้าราชการสำนัก การศึกษา กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากข้าราชการส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนปัจจุบันใกล้เคียงกัน เฉลี่ยอยู่ที่ เดือนละ 15,001–25,000 บาท ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันท พัฒน์พงศ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยผลการศึกษาพบว่า

บุคลากรที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สรุป

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงาน การศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาศักยภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานการศึกษา ที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/ระดับ อายุราชการ และ เงินเดือนปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์การในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาศักยภาพองค์การในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน การศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยองค์การในการปฏิบัติงาน ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ในองค์การ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์การ สามารถร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาค่า R-Square พบว่า ปัจจัยองค์การทั้ง 7 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายอัตราความคลาดเคลื่อนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมได้ร้อยละ 84.0 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่า Beta ยังพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน

โดยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ปัจจัยด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านบุคลากรในองค์กร และปัจจัยด้านระบบการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ประกอบกับเมื่อพิจารณาค่า B ยังพบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทางบวก ส่วนปัจจัยด้านระบบการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านบุคลากรในองค์กร และปัจจัยด้านทักษะในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทางลบ และเมื่อแยกพิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์กรด้านต่างๆ ข้างต้น ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน รายงานพบว่า ปัจจัยองค์กรด้านกลยุทธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ส่วนปัจจัยองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรและด้านรูปแบบการบริหารจัดการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเหมือนกันทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สำหรับปัจจัยองค์กรด้านระบบการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ในส่วนของปัจจัยองค์กรด้านทักษะในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพียงด้านเดียว คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และสุดท้ายปัจจัยองค์กรด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคก่อนกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า ทุกแผนงาน ทำให้หน่วยงานมีเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ในการ

ดำเนินงานที่ชัดเจน ส่งผลให้ข้าราชการของสำนักงานการศึกษา ๙ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McKinsey (อ้างถึงใน วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี, 2563, หน้า 166) ที่อธิบายว่า กลยุทธ์ (Strategy) คือ การวางแผนองค์การเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วยการใช้เทคนิค SWOT (SWOT Technique) มาทำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนขององค์การ โอกาส และอุปสรรคจากภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์การ เพื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคคลภายในองค์การรู้ว่าจะใช้ความพยายาม ไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

2. ด้านโครงสร้างองค์การ พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า สำนักงานการศึกษา มีโครงสร้างการบริหารงานภายในที่มีความชัดเจน มีโครงสร้างที่เหมาะสม มีการแบ่งส่วนราชการและกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละส่วนราชการไว้อย่างชัดเจน เนื่องจากมีการปรับโครงสร้างให้สอดคล้องกับภารกิจและบริบทของสำนักงานการศึกษา เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อนและขัดแย้งในหน้าที่ ส่งผลให้ข้าราชการสำนักงานการศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ McKinsey (อ้างถึงใน วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี, 2563, หน้า 166) ที่อธิบายว่า ต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ การแบ่งหน่วยงาน การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจที่เหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุปราณี พุณณรงค์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน โดยการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

3. ด้านระบบการปฏิบัติงาน พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สามารถอธิบายได้ว่า สำนักการศึกษา มีการจัดระบบการปฏิบัติงานที่ดี ไม่ซ้ำซ้อน และเมื่อมีปัญหาจากการปฏิบัติงาน ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ทั้งยังมีระบบการติดตามและระบบการประเมินผลที่เหมาะสม ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ McKinsey (อ้างถึงใน วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี, 2563, หน้า 166) ที่อธิบายว่า ระบบ (Systems) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดระบบงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง ทำให้การปฏิบัติงานได้รวดเร็วสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซาคริต ชันดี (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานระบบควบคุมน้ำ สำนักการระบายน้ำ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านระบบการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานระบบควบคุมน้ำ สำนักการระบายน้ำ

4. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ พบว่า ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า สำนักการศึกษา ส่งเสริมให้ข้าราชการในหน่วยงานร่วมกันทำงานเป็นทีม ร่วมกันคิด วางแผน เรียนรู้การเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี มีการบูรณาการทำงานร่วมกันทุกส่วนราชการ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ McKinsey (อ้างถึงใน วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี, 2563, หน้า 166) ที่อธิบายว่า สไตส์ คือ แบบแผนพฤติกรรมของผู้นำ การใช้รูปแบบการบริหารที่เหมาะสม และการแสดงบทบาทผู้นำ การเปลี่ยนแปลง

5. ด้านบุคลากรในองค์กร พบว่า ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า สำนักการศึกษา มีการจัดสรรอัตรากำลังบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับสายงาน และเพียงพอต่อปริมาณงาน ในแต่ละส่วนราชการ ประกอบกับบุคลากรทุกฝ่ายให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานทุกงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ McKinsey (อ้างถึงใน

วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี, 2563, หน้า 167) ที่อธิบายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staff) คือ การคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การหมุนเวียนกันทำงานและการเห็นคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานและความสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย รอดจร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการพัฒนา การบริหารหน่วยงานด้านบุคลากรในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

6. ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ข้าราชการได้รับการคัดเลือกและมอบหมายงานในหน้าที่ได้ตรงตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดของตนเอง อีกทั้งหน่วยงานยังเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ McKinsey (อ้างถึงใน วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี, 2563, หน้า 167) ที่อธิบายว่า ทักษะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความชำนาญ ความสามารถพิเศษของบุคลากร การพัฒนาทักษะการทำงาน และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาศริต ชันดี (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา สำนักงานระบบควบคุมน้ำ สำนักการระบายน้ำ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7. ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร พบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า เนื่องจากข้าราชการสำนักการศึกษามีความรักและสามัคคีกัน มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ตลอดจนบุคลากรทุกคนมีความรู้สึกในการเป็นส่วน

หนึ่งขององค์กร มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทั้งยังมีความภาคภูมิใจในงานทำ มีความขยันขันแข็งมากขึ้น กระตือรือร้นที่จะคิดสร้างสรรค์งานให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ McKinsey (อ้างถึงใน วงพัคตร์ ภูพันธ์ศรี, 2563, หน้า 167) ที่อธิบายว่า ค่านิยมร่วม เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างค่านิยมร่วมกันในการทำงาน เช่น ความยุติธรรม ความสามัคคีปรองดอง ความร่วมมือ ความสุภาพ เป็นต้น ซึ่งค่านิยมดังกล่าว เป็นสิ่งที่ควรสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในองค์กร และยังเป็นไปตามแนวคิดของ Wood Cock (อ้างถึงใน สำนักงาน ก.พ., ม.ป.ป., หน้า 45) ที่อธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Sound inter-group relations) คือ การที่ทีมงาน/กลุ่ม มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในลักษณะสนิทสนมหรือแน่นแฟ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมของกลุ่มหรือทีมเป็นไปในทิศทางที่ดี สมาชิกทุกคนต่างก็จะเข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ทำให้ทุกคนต่างก็จะทุ่มเทความสำคัญและเวลาทำงานให้กับทีมหรือกลุ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานดีขึ้น

สรุปสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์การในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยองค์การในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของข้าราชการสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ประเด็นการศึกษา: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.65) สามารถอภิปรายผลได้ว่า ข้าราชการสำนักงานการศึกษา มีความสามารถในการ

ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นผลดีต่อหน่วยงานอย่างยิ่ง เนื่องจากบุคลากรของหน่วยงานมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และมีการศึกษา ค้นคว้าความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อาทิ ระเบียบ กฎหมาย ข้องบังคับ เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนจนตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นไปตามแนวคิดของ Peterson & Plowman (อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 12) ในเรื่องขององค์ประกอบของประสิทธิภาพซึ่งได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ทั้งหมด 4 ข้อ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน คือ มีความถูกต้อง รวดเร็วได้มาตรฐาน ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ 2) ปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานได้วางไว้ 3) เวลา ที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด ถูกต้อง และรวดเร็ว 4) ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับลักษณะงาน และวิธีการจะต้องลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมากที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สรุปประเด็นการศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43, S.D. = 0.65$) ซึ่งถือเป็นผลดีต่อหน่วยงานอย่างยิ่ง เพราะแสดงให้เห็นว่าข้าราชการสำนัก

การศึกษา มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ และทุ่มเทในการทำงานเต็มกำลังความสามารถ ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการศึกษา ฯ มีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพงาน หน่วยงานควรมีนโยบายและแนวทางการพัฒนาทักษะความรู้ให้กับข้าราชการอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นที่การจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ฝึกอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนส่งเสริมให้ข้าราชการมีโอกาสศึกษาเพิ่มเติม มีการแลกเปลี่ยนแบ่งปัน องค์ความรู้ระหว่างกัน ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และผู้บริหารควรสร้างความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานให้แก่ข้าราชการทุกส่วนราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ด้านปริมาณงาน หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ กำหนดเป้าหมาย และปริมาณงานให้ชัดเจน สำหรับการวางแผนการจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับภารกิจ/หน้าที่ความรับผิดชอบ และเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ตลอดจนเปิดโอกาสให้ข้าราชการทุกส่วนราชการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางาน มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันทุกส่วนเพื่อให้ข้าราชการในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

3. ด้านเวลา หน่วยงานควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละอย่างให้ชัดเจน สนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นกับการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามความจำเป็น ใช้ยุทธศาสตร์กลยุทธ์ วิธีการเทคนิค และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่าง

เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ข้าราชการในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด หรือสำเร็จก่อนระยะเวลาที่กำหนดเพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หน่วยงานควรสร้างจิตสำนึกให้ข้าราชการตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากร ให้ความสำคัญใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมถึงการบริหารงบประมาณที่หน่วยงานได้รับจัดสรรมาจากส่วนกลางควรมีการจัดลำดับความสำคัญก่อน - หลัง ตามความจำเป็นเร่งด่วน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการบูรณาการการทำวิจัยปริมาณร่วมกับการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสามารถตอบโจทย์ในเชิงลึกและได้ข้อมูลที่หลากหลาย ครบถ้วน ในส่วนที่การศึกษาเชิงปริมาณ ไม่สามารถดำเนินการได้ ซึ่งอาจจะทำให้ทราบถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในแต่ละองค์กร

2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อไป

3. ควรทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน

เอกสารอ้างอิง

- กอบชัย พงษ์เสริม. (2562). แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร การพัฒนาสมรรถนะ BMA Pro 21st บนพื้นฐาน 70:20:10 Learning Model. วารสารพัฒนาข้าราชการ กทม., 38 (1), 23-41.
- คณาธิป จันทร์สง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ชาคริต ขันดี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานระบบควบคุมน้ำ สำนักการระบายน้ำ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัทธิดา ปุ่นอุดม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. ปรินทิพนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเกียรติ การเวกพันธุ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

- วีณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วุฒิชัย รอดจร. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานของนวัตกรรมในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุปราณี พูนณรงค์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงาน ก.พ.. (ม.ป.ป). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. ค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc-2017-eb01.pdf>