

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตดินแดง
**The efficiency improvement guideline of Bangkok Metropolitan
Administration personnel: A case study of Din Daeng District
Office**

ศศิพิมพ์ อ่อนรัักษ์¹ & วงพักตร์ ภูพันธ์ศรี²

Sasipim Onrak & Vongpak Poopunsri

Corresponding author: sasipim.bma@gmail.com

Received: 5/3/67 Revised:17/3/67 Accepted: 17/3/67

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเขตดินแดง รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Student, Master of Public Administration Program , Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานเขตดินแดง มีรูปแบบและวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับด้านลักษณะงานที่ทำ ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หน่วยงานและการจัดการ ค่าจ้าง การฝึกอบรม ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ข้าราชการและบุคลากรบางคนมีภาระงานมากจนเกินไป เนื่องจากบุคลากรมีการโอนย้าย ลาออกจากราชการบ่อยครั้ง ทำให้ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานเขตดินแดง ได้รับมอบหมายภาระงานมากจนเกินไป ด้านโอกาสก้าวหน้า ขาดความรู้ ความเข้าใจในการปรับเลื่อนระดับชั้นงานและสอบบรรจุราชการของบุคลากร รวมถึงปัญหาด้านลักษณะทางสังคม ข้าราชการและบุคลากรมีหลายช่วงวัย หลายช่วงอายุ ทำให้มีมุมมองความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ; การปฏิบัติงาน; บุคลากรสำนักงานเขตดินแดง

Abstract

This research aims to evaluate the guideline pattern of Bangkok Metropolitan Administration Personnel at Din Daeng District Office. Also, it study problems and obstacles as well as solutions and suggestions for

increasing the efficiency of the work of personnel. The study used qualitative research method by collecting information through structured interviews with 10 key informants. The results found that the efficiency of personnel's performance depending on several factors including type of work do i.e., job security opportunities for advancement in work in departments and management, wages, training, social aspect, communication working conditions and compensation or various benefits. In terms of problems and obstacles for increasing work efficiency, it include depended the on nature of work performed. Besides, some civil servants and personnel have too much workload. Due to personnel transferred frequently resigning caused from government service caused civil servants and personnel at Din Daeng District Office assigned from office. In terms of advancement opportunities, there was a lack of knowledge and understanding of job step promotions and recruitment process for personnel. Otherwise, problems of social nature occurred when civil servants and personnel have many different ages, causing different viewpoints and opinions. As a result, conflicting opinions are inevitably.

Keywords: Optimization; Operation; Din Daeng District Office personnel

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน และเป้าประสงค์ต่างๆ ตามตัวชี้วัดขององค์กร จะนำไปสู่ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งการบรรลุเป้าหมายต้องเกิดจากการขับเคลื่อนของบุคลากร ทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงาน ดังนั้น องค์กรจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นหน้าที่สำคัญของการบริหารบุคคลในปัจจุบัน เนื่องจากสภาวะการณ์ยุคโลกาภิวัตน์ และมีการแข่งขันกันด้านเทคโนโลยี องค์กรต้องมีความก้าวหน้าและพัฒนาให้ทันสมัยในด้านผลผลิตของงาน ความรู้ ความสามารถของบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญต่อองค์กร ต้องมีการจัดการ กระบวนการและการวางแผนให้บุคลากรมีการปรับตัว และการพัฒนาองค์กรด้านทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีการปรับปรุงให้มีคุณภาพและพร้อมเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 -2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 -2580)และแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561 - 2565) ยังกำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งให้มีการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้บุคลากรของภาครัฐมีสมรรถนะสูง มีทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะที่ทันสมัย ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ยึดมั่นในหลักคุณธรรม พร้อมนำการพัฒนาประเทศ (Highly Competent Public Officials) รวมถึงการพัฒนาภาวะผู้นำของ

องค์กรในทุกระดับให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น มีความรับผิดชอบ ความเป็นมืออาชีพ ความเป็นผู้นำทั้งทางความรู้และความคิดในการผลักดันภารกิจ และนำการเปลี่ยนแปลงสู่การพัฒนา นโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กรพร้อมเป็นแบบอย่างที่ดีต่อบุคลากรในองค์กรและสังคม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563)

แนวคิดของ B. Von Haller Gilmer (อ้างถึงใน มาริสา โคตรชุม, หน้า 7) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่าง ๆ และจะขึ้นอยู่กับปัจจัย ได้แก่ (1) ลักษณะของงานที่ทำ (2) ความมั่นคงในงาน (3) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (4) หน่วยงานและการจัดการ (5) ค่าจ้าง (6) การฝึกอบรม (7) ลักษณะทางสังคม (8) การติดต่อสื่อสาร (9) สภาพการทำงาน (10) สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ เกื้อกูลต่างๆ

สำนักงานเขตดินแดง เป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็น การปกครองท้องถิ่นแบบพิเศษ มีหน้าที่ในการบริการประชาชน มีโครงสร้างการบริหารหน่วยงานแบ่งออกเป็นฝ่ายการเมือง และฝ่ายข้าราชการกรุงเทพมหานคร ทำงานภายใต้ต้นนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และมีผู้บังคับบัญชาสาย ข้าราชการเป็นปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งสำนักงานเขตมีผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้ากลุ่มงาน แบ่ง การบริหารงานเป็น 10 ฝ่าย ตามหน้าที่ภารกิจ คือ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายการคลัง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรายได้ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายโยธา ฝ่ายเทคนิค ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โรงเรียน 3 โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และสวัสดิ์

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรว่าเป็นอย่างไร รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตดินแดงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. รูปแบบ วิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตดินแดง
2. ปัญหาและอุปสรรค ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตดินแดง
3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตดินแดง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตดินแดง เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ มีวิธีวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยลงพื้นที่ เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากร ที่ต้องการศึกษา (สุภางค์ จันทวานิช อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 51) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ของสำนักงานเขตดินแดง จำนวน 10 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้
 - 2.1 ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ (หัวหน้าฝ่าย) จำนวน 3 คน
 - 2.2 ข้าราชการระดับชำนาญการ จำนวน 2 คน
 - 2.3 ข้าราชการระดับอาวุโส จำนวน 1 คน
 - 2.4 ข้าราชการระดับปฏิบัติการ จำนวน 2 คน
 - 2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคลของฝ่ายปกครอง จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานครของสำนักงานเขตดินแดง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล , 2565, หน้า 51) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์ จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของสำนักงานเขตดินแดง การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อสรุปและตีความผลการวิจัย รูปแบบและวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตดินแดง โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของสำนักงานเขตดินแดง

จากการวิจัยพบว่า รูปแบบ วิธีการ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานเขตดินแดง มีดังนี้

1.1 ด้านลักษณะงานที่ทำ มีรูปแบบการการแบ่งงานตามโครงสร้างของสำนักงานเขตที่กรุงเทพมหานครมอบหมายภารกิจ ทั้งหมดจำนวน 10 ฝ่าย โดยมีการบริหารงานตั้งแต่ผู้บริหารงานระดับสูง ระดับต้น และหัวหน้าฝ่าย รับนโยบายมาปฏิบัติและถ่ายทอดนโยบายบุคลากรไปปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการบริหารจัดการภายในแต่ละฝ่ายมอบหมายภาระงานตามตำแหน่งและการ

มอบหมายหัวหน้ากลุ่มงานเพื่อดูแลข้าราชการและบุคลากรทำให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 ด้านความมั่นคงในงาน สำนักงานเขตดินแดงสังกัดของกรุงเทพมหานครที่มีการปกครองรูปแบบพิเศษ เป็นหน่วยงานของรัฐรูปแบบหนึ่งที่มีความมั่นคงในหน้าที่การงานสูง ทำให้เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือในการเลือกที่จะมาสอบบรรจุหรือสมัครเข้ามาทำงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

1.3 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน กรุงเทพมหานครมีการส่งเสริมการสอบข้ามแห่งของข้าราชการ และการส่งเสริมการเลื่อนระดับชั้นงาน เช่น จากปฏิบัติงานเป็นชำนาญงาน จากชำนาญการเป็นชำนาญการพิเศษ เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงให้กับข้าราชการ ส่วนบุคลากรจะจัดให้มีการสอบบรรจุเป็นข้าราชการตามวุฒิการศึกษา เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีอายุงาน 3 ปี ขึ้นไปสอบบรรจุ

1.4 ด้านหน่วยงานและการจัดการ สำนักงานเขตดินแดงมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ และมีคำสั่งมอบหมายงานในแต่ละตำแหน่งเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรได้ปฏิบัติงานตามคำสั่งมอบหมายงาน มีการแบ่งงานกันในแต่ละฝ่าย รวมถึงมีการทำงานร่วมกันในแต่ละภารกิจ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายและภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 ด้านค่าจ้าง ข้าราชการและบุคลากรได้รับเงินเดือนตามวุฒิการศึกษาที่สอบคัดเลือกมาบรรจุเป็นข้าราชการ ได้รับการพิจารณาการเลื่อนขึ้นเงินเดือน 2 ครั้งตามปีงบประมาณ ซึ่งพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานในแต่ละ

ปีงบประมาณที่ได้รับมอบหมายในวันบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

1.6 ด้านการฝึกอบรม การจัดการฝึกอบรมและโครงการอบรม สัมมนาต่างๆ โดยสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงานให้แก่ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครให้มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่มากยิ่งขึ้น

1.7 ด้านลักษณะทางสังคม ข้าราชการและบุคลากรส่วนใหญ่ของ สำนักงานเขตดินแดง มีลักษณะทางสังคมโดยการใช้ชีวิตแบบพึ่งพาอาศัยกัน เป็นแบบพี่น้องกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้ช่องว่างระหว่างวัยหรือช่องว่าง ความสัมพันธ์ลดน้อยลง หากต้องการให้แต่ละคนแสดงความคิดเห็นในการทำงาน ทำให้การทำงานมีผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น และลดปัญหาต่างๆ น้อยลง

1.8 ด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจุบัน กรุงเทพมหานครและสำนักงาน เขตดินแดงได้นำการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน LINE มากยิ่งขึ้นเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน รวมถึงการมีการประชุมผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อมอบหมายนโยบายในการทำงาน และการจัดประชุม ออนไลน์เป็นประจำทุกวันอังคารเพื่อสื่อสารและติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งงานเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการ ทำให้การทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.9 ด้านสภาพการทำงาน สำนักงานเขตดินแดง มีการแบ่งพื้นที่การทำงานออกเป็นสัดส่วนและฝ่ายต่างๆ ออกอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนมาติดต่อราชการได้สะดวก และทำให้การประสานงานของฝ่ายต่างๆ สะดวกมากยิ่งขึ้น

1.10 ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร เมื่อมีการเกษียณอายุราชการจะได้รับค่าตอบแทน

เป็นเงินบำเหน็จ บำนาญ ซึ่งข้าราชการหลังจากงานเกษียณอายุราชการยังสามารถได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ซึ่งสวัสดิการเหล่านี้เป็นสิ่งตอบแทนที่มีประโยชน์ สำหรับการดำรงชีวิตในบั้นปลายหลังเกษียณอายุราชการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง

จากการวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของสำนักงานเขตดินแดง มีดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงานที่ทำ เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานเขตดินแดงขาดแคลนบุคลากรในหลายตำแหน่ง ทำให้คนที่ครอง ตำแหน่งอยู่ในปัจจุบันต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่และมีภาระงานที่ได้รับมอบหมายค่อนข้างเยอะ ทำให้การทำงานและผลงานออกมาเป็นรูปธรรมมีประสิทธิภาพลดลง และการบริการประชาชนอาจมีประสิทธิภาพลดลงซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้สามารถนำไปสู่การร้องเรียนการบริการประชาชนได้

2.2 ด้านความมั่นคงในงาน เนื่องด้วยภาระงานของ แต่ละฝ่ายมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะมีฝ่ายที่ต้องบริการประชาชน และมีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับรายได้ของหน่วยงานซึ่งภาระงานเหล่านี้อาจจะทำให้เกิดความเสี่ยงในการทุจริตและเสี่ยงในการถูกประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนได้ จึงทำให้เสี่ยงต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน เพราะหากกระทำผิดหรือส่อต่อการทุจริตจะทำให้การตั้งกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และอาจจะมีโทษถึงขั้นต้องออกจากราชการ

2.3 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ข้าราชการและบุคลากร ทุกคนมีความต้องการในความก้าวหน้าและการปรับเลื่อนเงินเดือนในแต่ละปีงบประมาณ รวมถึงเมื่อมีอายุงานที่เหมาะสมก็อยากมีการปรับเปลี่ยนสายงานหรือปรับเปลี่ยน

ระดับชั้นงาน แต่บางครั้งเมื่อมีการปรับเปลี่ยนหรือจัดสอบมองว่าการจัดการดังกล่าว อาจจะเอื้อเพื่อต่อพวกพ้อง และ ไม่มีความยุติธรรมต่อข้าราชการ หรือบุคลากร เนื่องจากเห็นว่าการตัดสินใจดังกล่าว มีความเหลื่อมล้ำอย่างชัดเจน

2.4 ด้านหน่วยงานและการจัดการ ข้าราชการและบุคลากรของ สำนักงานเขตมีศักยภาพและความสามารถในการจัดการปัญหาและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการบริการประชาชนที่แตกต่างกันไป ซึ่งอาจจะทำให้ ประชาชนไม่พึงพอใจต่อการให้บริการและไม่ได้รับความพึงพอใจจากผู้บริหารในการปฏิบัติงานการรับนโยบายมาปฏิบัติ อาจจะโดนติชมหรือว่ากล่าวตักเตือนจึงทำให้พนักงานจิตใจของการทำงานได้

2.5 ด้านค่าจ้าง เงินเดือนและค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนอื่นๆ ค่าปฏิบัติงานนอกเวลา มีสนับสนุนให้แก่ข้าราชการและบุคลากรแค่เฉพาะบางตำแหน่งเท่านั้น แต่บางตำแหน่งต้องอยู่ปฏิบัติงานไม่สามารถเบิกเงินค่าล่วงเวลาได้ จึงทำให้อาจจะไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน เนื่องด้วยสภาวะเศรษฐกิจที่มีค่าครองชีพที่สูงกว่าที่ผ่านมา จึงจะทำให้ข้าราชการและบุคลากรมีภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินจำนวนมากจึงไม่สามารถบริหารจัดการได้ ส่งผลต่อการดำรงชีวิตซึ่งภาวะเหล่านี้อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานในทำให้ประสิทธิภาพของงานลดน้อยลง

2.6 ด้านการฝึกอบรม เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานเขตดินแดงขาดแคลนบุคลากรหลายตำแหน่งหน้าที่ จึงทำให้บุคคลที่ครองตำแหน่งอยู่ต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ จึงไม่มีเวลาไปเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม อาจจะมองว่าการร่วมกิจกรรมดังกล่าวทำให้เสียเวลาของการทำงาน อาจจะทำให้ไม่สามารถส่ง

งานตามเวลาได้ จึงไม่เข้าร่วมการอบรมที่สถาบันพัฒนาพัฒนาข้าราชการและหน่วยงานอื่นๆ จัดขึ้นให้กับข้าราชการและบุคลากร

2.7 ด้านลักษณะทางสังคม ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครมีหลากหลายช่วงอายุอาจจะเริ่มต้นตั้งแต่อายุ 20 ปีขึ้นไป จนถึงวัยเกษียณ ซึ่งทำให้เกิดช่องว่างระหว่างวัยมีมากขึ้น แนวคิดและการดำเนินชีวิตอาจมีความแตกต่างกัน อาจจะมีผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันในอนาคต รวมถึงข้าราชการและบุคลากรมีการเปลี่ยนสายงาน หรือลาออกจากงานบ่อยกว่าปกติ ทำให้มีข้าราชการและบุคลากรมาใหม่อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งอุปสรรคเหล่านี้อาจมีผลต่อการประสานงานและการทำงานร่วมกันได้

2.8 ด้านการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสาร และการสั่งการข้าราชการส่วนใหญ่ ในปัจจุบันจะมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชัน LINE และมีการประชุมออนไลน์ในทุกสัปดาห์ ซึ่งทางสำนักงานเขตอาจมีข้อจำกัดด้านเครื่องมือสื่อสาร เช่น คอมพิวเตอร์ที่เก่าไม่สามารถเข้าร่วมประชุมออนไลน์ได้ ต้องใช้โทรศัพท์มือถือของตนเอง และข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีเนื่องจากข้าราชการและบุคลากรมีหลายช่วงวัยอาจจะไม่มีความถนัดในการใช้เทคโนโลยีจึงทำให้การประชุมและการปฏิบัติตามนโยบายตามข้อสั่งการ ผ่านสื่อออนไลน์มีข้อผิดพลาด และประสิทธิภาพของงานค่อนข้างต่ำ

2.9 ด้านสภาพการทำงาน สำนักงานเขตดินแดงมีสภาพ อาคารค่อนข้างเก่า และมีการชำรุดของอาคาร รวมถึงจำนวนของข้าราชการและบุคลากรมีค่อนข้างเยอะอาจจะทำให้แต่ละห้องมีความแออัด เนื่องจากกำลังสร้างสำนักงานเขตที่ใหม่ จึงมีงบประมาณในการซ่อมแซมค่อนข้างจำกัดหากไม่มีความจำเป็นเร่งด่วนจะต้องเลื่อนการซ่อมแซมออกไปก่อน

2.10 ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ได้รับการบรรจุ แต่งตั้ง ตอนอายุค่อนข้างเยอะ จึงทำให้ได้รับเงินบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการอื่นๆ น้อยกว่าปกติ ซึ่งอาจทำให้การใช้ชีวิตในบั้นปลายอาจจะมีเงินไม่เพียงพอ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของสำนักงานเขตดินแดง

จากการวิจัย พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานเขตดินแดง มีดังนี้

3.1 ด้านลักษณะงานที่ทำ ควรมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน และมีการให้ความรู้และทักษะการทำงานของแต่ละตำแหน่งให้สามารถทดแทนกันได้ และหมุนเวียนกันได้เมื่อขาดอัตรากำลังหรือมีการลาเกิดขึ้น รวมทั้งอาจมีโครงการที่เลี้ยงสอนงานตามตำแหน่งหน้าที่เพื่อให้ข้าราชการที่บรรจุใหม่มีความเชี่ยวชาญและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ด้านความมั่นคงใน สำนักงานเขตดินแดงส่งเสริมให้ข้าราชการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมาย และโทษทางวินัยต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส และไม่เสี่ยงต่อการทุจริตซึ่งจะทำให้ผลต่อการกระทำผิดทางวินัยเกิดขึ้นได้ และลดอัตราการร้องเรียนที่จะเกิดขึ้น

3.3 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สำคัญ ควรส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรพัฒนาตนเองเสริมทักษะเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ หรือส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งเข้าร่วมอบรม

เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการทำงานและการการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับใช้ในการทำงานในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.4 ด้านหน่วยงานและการจัดการ สำนักงานเขตดินแดง ควรมีการบริหารจัดการและส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรทำงานร่วมกัน และสามารถประสานงานร่วมกันหลายฝ่ายเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีหลายฝ่ายมาเกี่ยวข้อง อาจจะมีกิจกรรมหรือการประชุมบูรณาการร่วมกันเพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานให้กับบุคลากรมากยิ่งขึ้น

3.5 ด้านค่าจ้าง กรุงเทพมหานครควรพิจารณาการเพิ่มค่าจ้างเงินเดือนเริ่มต้นที่บรรจุรับราชการครั้งแรกให้มีอัตราที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้กับข้าราชการและบุคลากร รวมทั้งการปรับเลื่อนเงินเดือนในแต่ละปีงบประมาณให้ยุติธรรมและสอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

3.6 ด้านการฝึกอบรม สำนักงานเขตดินแดงควรจัดกิจกรรมที่สนับสนุนการให้ความรู้กับข้าราชการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี การจัดทำฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้รองรับกับการพัฒนาการทำงานในยุคสมัยใหม่ หากจะอนุมัติให้ข้าราชการและบุคลากรสามารถของบสนับสนุนในการเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานเอกชนที่มีความรู้ความสามารถด้านนี้โดยตรง เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงานและพัฒนาองค์กรให้มากยิ่งขึ้น

3.7 ด้านลักษณะทางสังคม เนื่องด้วยสำนักงานเขตดินแดงมีข้าราชการและบุคลากรช่วงวัยที่ปฏิบัติงานอยู่อาจจะทำให้เกิดช่องว่างระหว่างวัย จึงควรมีกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาความสัมพันธ์ และส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่ทำ

ให้รู้จักกันมากยิ่งขึ้น เพื่อการประสานงานและการทำงานในอนาคตได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

3.8 ด้านการติดต่อสื่อสาร สำนักงานเขตดินแดงควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อ ช่องทางออนไลน์ ในการติดต่องาน หรือประสานงานให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ อาจมีการสร้างสื่อออนไลน์ หรือจัดหลักสูตรระยะสั้นในการอบรมการสอนใช้แอปพลิเคชันต่างๆ ในการประสานงาน

3.9 ด้านสภาพการทำงาน อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็น กรุงเทพมหานครในสำนักงานเขตดินแดง ตระหนักถึงการซ่อมแซมปรับปรุงงานอาคาร และพัฒนาสภาพแวดล้อมของสำนักงานเขต ให้ปลอดภัยและน่าอยู่ เพราะมีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้สภาพห้องทำงานหรือสำนักงานเขตทรุดโทรมลง ในสายตาประชาชนที่มาติดต่อราชการ ควรมีการจัดสรรงบประมาณซ่อมแซมหรือให้ของบประมาณเพิ่มเติม เพื่อการบริหารจัดการและการพัฒนา สำนักงานเขตดินแดงให้ดีขึ้น

3.10 ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ กรุงเทพมหานคร ควรมีการพิจารณาสวัสดิการเพิ่มเติมในหลายด้าน เช่น ค่าเช่าที่พักอาศัย กรณีที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด ควรมีการขยายเวลาอายุราชการ เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากร เพิ่มความมั่นคงในอนาคต หากได้รับการบรรจุเมื่อมีอายุมากขึ้น

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของสำนักงานเขตดินแดง มีดังนี้ กรุงเทพมหานครควรมีการพิจารณาสวัสดิการเพิ่มเติมในหลายด้าน เช่น ค่าเช่าที่พักอาศัย กรณีที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด การขยายเวลาอายุราชการ

เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากร เพิ่มความมั่นคงในอนาคต หากได้รับการบรรจุเมื่อมีอายุมากขึ้น รวมถึงการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงาน รวมถึงการสนับสนุนเครื่องมือการทำงานที่มีความทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและลดอัตราการเกิดเรื่องร้องเรียน เพื่อป้องกันบุคลากรของกรุงเทพมหานครที่ทำงานทุกคน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า รูปแบบ วิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของสำนักงานเขตดินแดง มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

สำนักงานเขตดินแดง มีรูปแบบ วิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของสำนักงานเขตดินแดง ตามแนวคิดองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพของ B. Von Haller Gilmer (2565, อ้างถึงใน มาริสา โคตรชุม, 2565 หน้า 7) ดังนี้

1) ด้านลักษณะงานที่ทำ มีรูปแบบการแบ่งงานตามโครงสร้างของสำนักงานเขตที่กรุงเทพมหานครมอบหมายภารกิจมาทั้งหมด จำนวน 10 ฝ่าย โดยมีการบริหารงานตั้งแต่ ผู้บริหารงานระดับสูง ระดับต้น และหัวหน้าฝ่าย รับนโยบายมาปฏิบัติและถ่ายทอดนโยบายให้บุคลากรไปปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายตามความรู้ ความสามารถ ความถนัดและความสนใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา บุญมาก (2563) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการ สำนักการโยธา

กรุงเทพมหานคร พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มุ่งเน้นไปที่การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยบุคลากรในสังกัดเป็น แกนกลางในการพัฒนา

2) ด้านความมั่นคงในงาน สำนักงานเขตดินแดง สังกัดของ กรุงเทพมหานครเป็นการปกครองรูปแบบพิเศษ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน สูง เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญชัย ห้วย เรไร (2562) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการ จัดการภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตประเวศ พบว่า การสร้าง แรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรมีการพัฒนาระบบเงินเดือน ค่าจ้าง เงินรางวัล ความก้าวหน้า ความมั่นคงในสายงาน และสวัสดิการต่างๆ ให้ มีความเหมาะสม

3) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน กรุงเทพมหานครมีการส่งเสริม การทำการปรับเปลี่ยนหรือสับเปลี่ยนระดับชั้นงาน เช่น จากปฏิบัติงานเป็นชำนาญ งาน จากชำนาญการเป็นชำนาญการพิเศษ เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าและความ มั่นคงให้กับข้าราชการ ส่วนบุคลากรมีการสอบบรรจุเป็นข้าราชการ เมื่อบุคลากรมีอายุงานครบ 3 ปี สอดคล้องงานวิจัยของชาญชัย ห้วยเรไร (2562) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการจัดการภาครัฐ แนวใหม่ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตประเวศ พบว่า การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรมีการพัฒนาระบบเงินเดือนค่าจ้าง เงินรางวัล ความก้าวหน้า ความมั่นคงในสายงาน และสวัสดิการต่างๆ ให้มีความ เหมาะสม

4) ด้านหน่วยงานและการจัดการ สำนักงานเขตดินแดงมีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ และมีคำสั่งมอบหมายงานในแต่ละตำแหน่งเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรได้ปฏิบัติงานตามคำสั่งมอบหมายงาน มีการแบ่งงานกันในแต่ละฝ่าย รวมถึงมีการทำงานร่วมกันในแต่ละภารกิจ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายและภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของณิชภา ลพนาสุรณ (2565) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและแผนงานองค์กร องค์กรต้องมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่นและเหมาะสม มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีสายการบังคับบัญชาที่กระชับ เพื่อลดเวลาและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ช่วยให้การงานสะดวกขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) ด้านค่าจ้าง ข้าราชการและบุคลากรได้รับเงินเดือนเริ่มต้นตามวุฒิการศึกษาที่สอบคัดเลือกเข้ามาบรรจุเป็นข้าราชการและได้รับการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน 2 ครั้ง ตามปีงบประมาณ โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการ เพื่อให้มีความเป็นธรรมแก่ข้าราชการและบุคลากรทุกท่าน สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญชัย ห้วยเรไร (2562) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตประเวศ พบว่า การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรมีการพัฒนาระบบเงินเดือนค่าจ้าง เงินรางวัล ความก้าวหน้า ความมั่นคงในสายงาน และสวัสดิการต่างๆ ให้มีความเหมาะสม

6) ด้านการฝึกอบรม สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงานให้แก่ข้าราชการและบุคลากร ให้มีความรู้

ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา บุญมาก (2563) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการ สำนักงานการโยธา กรุงเทพมหานคร พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มุ่งเน้นไปที่การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยบุคลากรในสังกัดเป็นแกนกลางในการพัฒนา ซึ่งถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและยั่งยืนที่สุด รูปแบบและวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งการฝึกอบรม ส่งบุคลากรฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความชำนาญการในการปฏิบัติงาน

7) ด้านลักษณะทางสังคม มีลักษณะทางสังคม โดยใช้ชีวิตแบบพึ่งพาอาศัยกัน เป็นแบบพี่น้องกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้ช่องว่างระหว่างวัยลดน้อยลง ทำให้การทำงานมีผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น และปัญหาลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของณิชภา ลพพานุสรณ์ (2565) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตสะพานสูง พบว่า การจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกัน ส่งผลให้การติดต่อประสานงานในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงผู้บังคับบัญชามีการพบปะพูดคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเมตตา สอบถามถึงปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน ช่วยเหลือ และสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหา เพื่อประสิทธิภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน

8) ด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจุบันติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน LINE เป็นหลัก เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน มีการประชุมผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อมอบหมายนโยบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวุฒิ

บุญมาก (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวิชาการ พบว่า ในส่วนขององค์ประกอบ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า การติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญมาก สำหรับบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดี

9) ด้านสภาพการทำงาน แบ่งพื้นที่การทำงานออกเป็นสัดส่วน และแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนมาติดต่อราชการได้สะดวก สอดคล้องกับ งานวิจัยของจิรวุฒิ บุญมาก (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวิชาการ พบว่า ในส่วนของ องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่น ทอนความพึงพอใจในการทำงานได้

10) ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เมื่อเกษียณอายุ ราชการจะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินบำเหน็จ บำนาญ และสวัสดิการค่า รักษาพยาบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญชัย ห้วยเรไร (2562) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการ จัดการภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตประเวศ พบว่า ในส่วนของ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การมุ่งเน้นแนวทางการจัดการในแบบ เอกชนมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องการบริหารค่าตอบแทนหรือการให้เงินรางวัล (โบนัส) แบบเอกชน และการจ้างงาน จะช่วยให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะความยืดหยุ่นของการจ้างงานเกิดความคล่องตัว และการ

บริหารค่าตอบแทนหรือการให้เงินรางวัลแบบเอกชน ซึ่งเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร ของสำนักงานเขตดินแดง มีประเด็นที่น่าสนใจมีประเด็น ดังนี้

1) ด้านลักษณะงานที่ทำ สำนักงานเขตดินแดงขาดแคลนบุคลากรในหลายตำแหน่ง ทำให้คนที่อยู่ในปัจจุบันปฏิบัติงานหลายหน้าที่และมีภาระงานที่ได้รับมอบหมายค่อนข้างเยอะ ทำให้งานมีประสิทธิภาพลดลง และการบริการประชาชนอาจมีประสิทธิผลลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของณิชาภา ลพพานุสรณ์ (2565) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง พบว่า รูปแบบการปฏิบัติงานที่ไม่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ คือ การมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความรับผิดชอบ ปริมาณงานมากกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจะได้รับมอบหมายภาระ ความรับผิดชอบที่มากขึ้น

2) ด้านความมั่นคงในงาน ภาระงานความแตกต่างกัน ฝ่ายที่ต้องบริการประชาชน และเกี่ยวกับรายได้ของหน่วยงาน อาจจะทำให้เกิดความเสี่ยงในการทุจริตและเสี่ยงต่อการร้องเรียนได้ ส่งผลต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญชัย ห้วยเรไร (2562) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตประเวศ พบว่า ปัญหาในด้านคน คือบุคลากรจำนวนมาก ต่างช่วงวัย พฤติกรรมส่วนบุคคลมีความหลากหลาย ทั้งด้านการปฏิบัติงาน

ด้านคุณธรรม จริยธรรม หลักธรรมาภิบาลที่พึงจะต้องมีในหน่วยงาน ขาดการนำมาใช้ปฏิบัติ บางคนยังยึดติดกับค่านิยมเก่าในเรื่องผลประโยชน์ต่างตอบแทน จนทำให้เกิดการร้องเรียนในการเรียกรับผลประโยชน์หรือส่อในทางทุจริต

3) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน บุคลากรทุกคนมีความต้องการความก้าวหน้าและการปรับเลื่อนเงินเดือนในแต่ละปีงบประมาณ รวมถึงปรับเปลี่ยนสายงาน ปรับเลื่อนระดับชั้นงาน แต่บางครั้งอาจจะเอื้อเพื่อต่อพวกพ้อง ไม่มีความยุติธรรม และเหลื่อมล้ำอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของณิชาภาลพนาอนุสรณ์ (2565) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงาน องค์กรต้องมีการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน โดยอาจอยู่ในรูปแบบการเลื่อนเงินเดือน ความก้าวหน้าในตำแหน่งที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4) ด้านหน่วยงานและการจัดการ บุคลากรมีศักยภาพและความสามารถในการจัดการปัญหาและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการบริการประชาชนที่แตกต่างกันไป ซึ่งอาจจะไม่ได้รับการพึงพอใจจากประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของณิชาภาลพนาอนุสรณ์ (2565) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง พบว่า รูปแบบการปฏิบัติงานที่ไม่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ คือ การมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความรับผิดชอบ ปริมาณงานมากกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติ บุคลากรที่มีความรู้

ความสามารถจะได้รับมอบหมายภาระความรับผิดชอบที่มากขึ้น เกิดการผลักรภาระให้แก่เพื่อนร่วมงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนเกินไป

5) ด้านค่าจ้าง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนอื่นๆ มีสนับสนุนให้แก่บุคลากรบางตำแหน่งเท่านั้น แต่บางตำแหน่งต้องอยู่ปฏิบัติงาน ไม่สามารถเบิกค่าล่วงเวลาได้ จึงอาจจะไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัดน์ บุญมาก (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนนิชากร พบว่า ในด้านค่าจ้างกรุงเทพมหานครควรพิจารณาทบทวนเพิ่มค่าจ้าง เงินเดือนของข้าราชการครูในปัจจุบันให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจและค่าครองชีพ นอกจากนี้โรงเรียนนิชากรยังมีการช่วยเหลือข้าราชการครู โดยมีสวัสดิการให้ข้าราชการครูยืมเงินในกรณีที่ไม่พอใช้ และค่อยทยอยส่งคืนเป็นรายเดือน

6) ด้านการฝึกอบรม ปัจจุบันสำนักงานเขตดินแดงขาดแคลนบุคลากรหลายตำแหน่ง จึงทำให้บุคลากรที่อยู่ต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ จึงไม่มีเวลาเข้าร่วมการฝึกอบรม อาจจะมองว่าทำให้เสียเวลาการทำงาน หรือสามารถส่งงานตามเวลาได้ จึงไม่เข้าร่วมการฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญชัย ห้วยเรไร (2562) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตประเวศ พบว่า หน่วยงานควรมีการสนับสนุนค่าที่พัก ค่าเดินทาง (ทางด่วน) ในการเดินทางเข้าร่วมประชุม หรือค่าตอบแทนพิเศษสำหรับบุคลากรที่มีความทุ่มเท ขยันหมั่นเพียรและมีผลงาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

7) ด้านลักษณะทางสังคม บุคลากรมีหลายช่วงอายุ อาจทำให้เกิดช่องว่างระหว่างวัย แนวคิดและการดำเนินชีวิตแตกต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ร่วมกันในอนาคต บุคลากรมีการเปลี่ยนสายงาน หรือลาออกจากงานบ่อยทำให้บุคลากรมาใหม่บ่อยครั้ง ซึ่งมีผลต่อการประสานงานและการทำงานร่วมกันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัดณ์ บุญมาก (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวิชาการ พบว่า ด้านลักษณะทางสังคม ข้าราชการครูของโรงเรียนวิชาการ มีหลายวัย หลายช่วงอายุ ทำให้ต่างมุมมอง ต่างความคิด และด้านประสบการณ์ที่มีแตกต่างกัน

8) ด้านการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารและการสั่งการ ส่วนใหญ่ผ่าน แอปพลิเคชัน LINE และมีการประชุมออนไลน์เป็นประจำ ซึ่งหน่วยงานอาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับเครื่องมือสื่อสารมีประสิทธิภาพค่อนข้างต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของณิชาภา ลพนาสูตรณ์ (2565) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง พบว่า รูปแบบของการปฏิบัติงานที่ไม่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ คือ ความผิดพลาดด้านการสื่อสาร ในการประสานงานกับแต่ละฝ่ายที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน แต่ต้องรับผิดชอบงานบางอย่างร่วมกัน อาจมีการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและเกิดปัญหาในระหว่างปฏิบัติงาน

9) ด้านสภาพการทำงาน สำนักงานเขตดินแดงมีสภาพอาคารค่อนข้างเก่า และชำรุด รวมถึงจำนวนบุคลากรค่อนข้างเยอะ อาจจะทำให้แต่ละห้องแออัด และงบประมาณในการซ่อมแซมจำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัดณ์ บุญมาก (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวิชาการ พบว่า ด้านสภาพการทำงาน โรงเรียนวิชาการ มีพื้นที่และจำนวนห้องเรียนที่จำกัด ทำให้จัดกิจกรรมบางอย่างไม่สะดวก

10) ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ข้าราชการและบุคลากรส่วนใหญ่บรรจุ ตอนอายุเยอะ จึงทำให้ได้รับเงินบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการอื่นๆ น้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญชัย ห้วยเรไร (2562) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตประเวศ พบว่า สวัสดิการต่างๆ ควรมีความเหมาะสม เช่น การสนับสนุนค่าที่พักค่าเดินทาง (ทางด่วน) ในการเดินทางเข้าร่วมประชุม หรือค่าตอบแทนพิเศษสำหรับบุคลากรที่มีความทุ่มเท เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาวิจัย พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ของสำนักงานเขตดินแดง มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1) ด้านลักษณะงานที่ทำ ควรมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน และมีการสอนงานของแต่ละตำแหน่งให้สามารถทดแทน หมุนเวียนกันได้ เมื่อมีใครลาออกสามารถปฏิบัติงานแทนได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา บุญมาก (2563) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร พบว่า การสลับสับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน จะช่วยให้สามารถทำงานแทนกันได้เมื่อจำเป็น เนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบอื่น ช่วยลดความเบื่อหน่ายในการทำงานซ้ำกันทุกวัน

2) ด้านความมั่นคงในงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมาย และโทษทางวินัยต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส และไม่เสี่ยงต่อการทุจริต สอดคล้องกับงานวิจัยของ

สุชาติ ภูตานังว (2564) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญาพระโขนง 1 พบว่า ควรจัดให้มีการอบรม บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีลักษณะการกระทำความผิดเกี่ยวกับการใช้อินเตอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด

3) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองเสริมทักษะเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ หรือส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งเข้าร่วมอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการทำงานและการการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับใช้ในการทำงานในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของนิชาภา ลพนานุสรณ์ (2565) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ควรจะมีระบบการสอนงาน หรือระบบพี่เลี้ยง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านหน่วยงานและการจัดการ ควรมีการบริหารจัดการและส่งเสริมให้บุคลากรทำงานร่วมกัน และสามารถประสานงานร่วมกันหลายฝ่ายเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของผู้ว่ากรุงเทพมหานคร และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิชาภา ลพนานุสรณ์ (2565) ได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง พบว่า ควรมีการจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกัน

5) ด้านค่าจ้าง กรุงเทพมหานครควรพิจารณาการเพิ่มเงินเดือน เริ่มต้นที่บรรจुरับราชการครั้งแรกให้มีอัตราที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน รวมทั้งการปรับเลื่อนเงินเดือนในแต่ละปีงบประมาณให้ยุติธรรมและสอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัดน์ บุญมาก (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวิชาการ พบว่า ด้านค่าจ้าง กรุงเทพมหานครควรพิจารณาทบทวนเพิ่มค่าจ้าง เงินเดือนของข้าราชการครูในปัจจุบันให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจและค่าครองชีพ นอกจากนี้โรงเรียนวิชาการยังมีการช่วยเหลือข้าราชการครู โดยมีสวัสดิการให้ข้าราชการครูยืมเงินในกรณีที่ไม่พอใช้ และค่อยทยอยส่งคืนเป็นรายเดือน

6) ด้านการฝึกอบรม ควรจัดกิจกรรมที่สนับสนุนการให้ความรู้กับบุคลากรที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี การจัดทำฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้รองรับกับการพัฒนาการทำงานในยุคสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงานและพัฒนาองค์กรให้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา บุญมาก (2563) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร พบว่า การฝึกอบรม ส่งบุคลากรฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความชำนาญการในการปฏิบัติงาน

7) ด้านลักษณะทางสังคม ควรมีกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาความสัมพันธ์ และส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่ทำให้รู้จักกันมากขึ้น เพื่อการประสานงานและการทำงานในอนาคตดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัดน์ บุญมาก (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวิชาการ พบว่า ด้านลักษณะทางสังคม

โรงเรียนวิชาการจะมีการจัดประชุม อบรม สัมมนา จัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เพื่อละลายพฤติกรรมและเพื่อมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รับทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู

8) ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อช่องทางออนไลน์ในการติดต่องาน หรือประสานงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว การสร้างสื่อออนไลน์ หรือจัดหลักสูตรระยะสั้นสอนใช้แอปพลิเคชันต่างๆ ในการประสานงานสอดคล้องกับด้านการสื่อสารที่ดี ของปัทมาพร ท่อชู (2559) ได้อธิบายว่า การสื่อสารที่ดี ผู้ที่สื่อสารต้องให้ความสำคัญกับผู้ฟังให้มากกว่าตัวเองเพราะจุดประสงค์ของการสื่อสารคือ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจ และคล้อยตามแนวความคิด ดังนั้น หากเราสื่อสารได้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังแล้วย่อมทำให้การสื่อสารสมบูรณ์

9) ด้านสภาพการทำงาน อยากให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครตระหนักถึงการซ่อมแซมปรับปรุงอาคาร และพัฒนาสภาพแวดล้อมของสำนักงานเขตให้ปลอดภัยและน่าอยู่ เพราะมีประชาชนมาติดต่อราชการ ควรมีการจัดสรรงบประมาณซ่อมแซมเพิ่มเติม เพื่อการบริหารจัดการและการพัฒนาสำนักงานเขตให้ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัดณ์ บุญมาก (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนวิชาการพบว่า สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในการทำงานได้

10) ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ กรุงเทพมหานครควรมีการพิจารณาสวัสดิการเพิ่มเติมในหลายด้าน เช่น ค่าเช่าที่พักอาศัย การขยายเวลาอายุราชการเพื่อความมั่นคงในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ

สุชาติ ภูตานังว (2564) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญาพระโขนง 1 พบว่า ในด้านของการสนับสนุนงบประมาณ ผู้บริหารควรจัดสรรหรือของบประมาณสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เหมาะสม มาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครของสำนักงานเขตดินแดง มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

กรุงเทพมหานครควรมีการพิจารณาสวัสดิการเพิ่ม เช่น ค่าเช่าที่พักอาศัย การขยายเวลาอายุราชการ เพื่อความมั่นคงในอนาคต หากบรรจุรับราชการตอนอายุเยอะ รวมถึงจัดกิจกรรมส่งเสริมการทำงาน สนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและลดอัตราการเกิดเรื่องร้องเรียน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของก้านัน ผู้ใหญ่บ้าน กรณีศึกษา: อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ของชลิตา จันทร์พงษ์ (2566, หน้า 13) กล่าวว่า ควรพิจารณาเงินค่าตอบแทนตำแหน่ง เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่างๆ หรือค่าตอบแทนพิเศษในพื้นที่เสี่ยงภัยให้กับก้านัน ผู้ใหญ่บ้าน อย่างเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง ของเอื้อมพร ศิริกุลและวิภา พิงวิวัฒน์นิกุล (2566, หน้า 261) กล่าวว่า ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และทักษะ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง

ปรับปรุงขั้นตอนให้มีความกระชับ ตอบสนองต่อความต้องการของ
ผู้ร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ควรพัฒนาข้าราชการและบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ
และความชำนาญในด้านต่างๆ จะช่วยให้สามารถทำงานแทนกันได้เมื่อจำเป็น และมีการ
พัฒนาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับข้าราชการ
และบุคลากรสำหรับการเปลี่ยนสายงาน หรือสอบปรับเลื่อนระดับชั้นงาน ให้มีความรู้
และความมั่นใจ

2) ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบดิจิทัล มาช่วยในการ
ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบวิธีการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการ
ปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดของข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว
และมีประสิทธิภาพ

3) ควรมีการสร้างเชื่อมั่นในโอกาสที่จะก้าวหน้าให้กับข้าราชการและ
บุคลากร โดยปรับแนวทางการสอบหรือจัดทววิชาในการสอบการปรับเลื่อน
ระดับชั้นงาน ให้มีความเข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อน เพื่อเป็นการจูงใจให้ข้าราชการ
และบุคลากรพยายามที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้
ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4) ควรพิจารณาการปรับเลื่อนเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และเพิ่มสวัสดิการต่างๆ
อย่างเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเขตดินแดง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเท่านั้น ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น สามารถสนับสนุนข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

2) ควรที่จะมีการศึกษาปัจจัยในด้านอื่นๆ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ที่เฉพาะเจาะจงสายงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จิรวัดณ์ บุญมาก. (2565). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนนิซากร. ค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2566,
จาก http://www.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2566_1693540225_6414832057.pdf

ชลิตา จันทร์พงษ์. 2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรณีศึกษา อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ. ค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2567,
จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2566_1693543488_6414832013.pdf

- ชาญชัย ห้วยไร่โร. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการจัดการภาครัฐแนวใหม่: กรณีศึกษา สำนักงานเขตประเวศ. ค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1582275999_6114830055.pdf
- ณิชาภา ลพนาสุรณ. (2565). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง. ค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1582275999_6114830055.pdf
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2566, จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb-/onlinemag_preview.php?cid=771
- สุชาติ ภูตานันท์. (2564). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญาพระโขนง 1. ค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2564_1649667527_6314830021.pdf
- สุนิสา บุญมาก. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขานุการสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614224389_6214830061.pdf
- เอี่ยมพร ศิริกุล และวิณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล. (2566). การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตสะพานสูง. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์. 6(1), 239 - 266