

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกาล

สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร*

Factors affecting the efficiency of the work of the festival

: Case study of Bangna District Office Bangkok

อุดมศักดิ์ ทองอุทัย**

บทคัดย่อ

รายงานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย, ปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกาล สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กฎหมาย การวางแผน ระเบียบวินัย บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ในหน้าที่ของตนเอง การบริหารทรัพยากรบุคคล การวิเคราะห์งาน การสร้างแรงจูงใจ การทำงานร่วมกันหรือทำงานเป็นทีม และเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกาล สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ส่วนปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกาล สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร นั้น ประกอบด้วย ระเบียบ กฎหมาย เกิดความซับซ้อนยุ่งยากและปัญหาการควบคุม กำกับ ดูแล ไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบข้อบังคับและนโยบายที่เกี่ยวข้องอำนาจหน้าที่ในการขาดความสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ การไม่เอาใจใส่ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง การทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีมมีการขัดแย้งกัน การวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรไม่มีเอกภาพ การสนับสนุนงบประมาณอย่างจำกัด การติดต่อสื่อสารผิดพลาด การปรับปรุงระบบงานล่าช้า นโยบายของผู้บริหารของผู้บริหารกรุงเทพมหานครไม่ชัดเจนและขัดแย้งกับข้อกฎหมาย โดยมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้แก่ ปรับปรุงแก้ไขข้อกฎหมาย ควรกำหนดกรอบแนวทางควบคุมพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามข้อกฎหมาย ปรับบทบาทให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และไม่กระทำการใด ๆ ในการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด เสริมสร้างการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบการงานตนเองและส่วนรวม การพัฒนาการทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีมอย่างมีระบบ ส่งเสริมการวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปิดโอกาสในการพัฒนาทักษะ ปรับหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องสำหรับการปฏิบัติงาน ศึกษาแนวทางการติดต่อสื่อสารตั้งแต่ระดับผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับที่เกี่ยวข้อง ลักษณะการเรียนรู้ พัฒนา มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เน้นให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ปรับเปลี่ยนนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้สอดคล้องกับปัญหาการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : ปัจจัย, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกาล, สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกาล สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นมหานครขนาดใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจการเมือง ทำให้ปัจจุบันมีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากโดยเฉพาะพื้นที่เขตบางนา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ขาดวินัย การบังคับกฎหมายยังไม่เข้มแข็ง ทำให้เกิดปัญหาอย่างมากมาย และมีการร้องเรียนต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก ทำให้ทุกองค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน จะต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนกลยุทธ์ต่อการปฏิบัติงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งกรุงเทพมหานครดำเนินการภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 76 บัญญัติว่า รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ของรัฐบาล และกรุงเทพมหานครได้มีการจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2561-2565) มีวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ เพื่อก้าวขึ้นสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย (Vibrant of Asia)” ในปี พ.ศ. 2575 กรุงเทพฯจะเป็นมหานครชั้นนำและเป็นเมืองหลวงของเอเชีย การจัดทำแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2565 โดยมีนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดมาตรการเร่งด่วน 10 มาตรการ เพื่อแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยเร่งด่วน พร้อมนี้ มีนโยบายการพัฒนากรุงเทพฯ 6 นโยบาย ได้แก่ นโยบายการพัฒนากรุงเทพฯ ให้เป็นมหานครแห่งความปลอดภัย มหานครแห่งความสุข มหานครสีเขียว มหานครแห่งการเรียนรู้ มหานครแห่งโอกาสของทุกคน และมหานครแห่งอาเซียน เป็นกรอบในการปรับปรุงบริการสาธารณะต่าง ๆ กำหนดประเด็นปัญหาที่ต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ตลอดจนจัดลำดับความสำคัญในการลงทุนพัฒนาเมืองในระยะยาว เพื่อแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเร่งด่วนและนโยบายการพัฒนากรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังมีแนวทางและเป้าหมายการดำเนินการพัฒนากรุงเทพมหานครตามวิสัยทัศน์ของประชาชน เพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานครโดยให้ประชาชนชาวกรุงเทพมหานครร่วมกันกำหนดทิศทางการพัฒนากรุงเทพมหานคร เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพสูงสุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจในการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครต่อการบริการสาธารณะของประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต้องอาศัยแผนปฏิบัติการ (action plan) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์การ โดยครอบคลุมทุกมิติ ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพในการบริหารกรุงเทพมหานคร ปรับปรุงพัฒนาการบริหารองค์การอย่างรอบด้านและอย่าง ต่อเนื่องให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งงานเทศกิจเป็นงานที่มีหน้าที่ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามนโยบายของผู้บริหารมอบหมายให้ดำเนินการด้านต่าง ๆ จำเป็นต้องมีปัจจัยความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย แนวทางการปฏิบัติ กระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่าง ถูกต้องชัดเจน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมาจากการเลือกตั้งของประชาชนมีสถานะเป็นข้าราชการการเมือง และมีปลัดกรุงเทพมหานครเป็นข้าราชการประจำสูงสุด

ของกรุงเทพมหานคร รับผิดชอบควบคุมดูแลการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการและลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542 ในการบริหารและการพัฒนา ส่งเสริมในแต่ด้านกรุงเทพมหานคร จึงมีการแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็นสำนักต่าง ๆ หรือเทียบเท่า 19 สำนักและแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต แบ่งพื้นที่รับผิดชอบประจำกลุ่มเขตในพื้นที่ต่าง ๆ ออกเป็น 6 กลุ่มเขต ได้แก่ กลุ่มกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพใต้ กลุ่มกรุงเทพเหนือ กลุ่มกรุงเทพตะวันออก กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ และกลุ่มกรุงเทพมหานคร

สำนักงานเขตบางนา มีหน้าที่โครงสร้างการบริหารงานเป็นเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขต ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต โดยแบ่งส่วนราชการ 10 ฝ่าย คือ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และโรงเรียนในสังกัด จำนวน 7 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนวัดบางนาใน (รื่น ศยามานนท์) โรงเรียนวัดบางนาออก โรงเรียนรุ่งเรืองอุบลมณี โรงเรียนอำนวยการกสิกรรมนคร โรงเรียนผ่องพลอยอนุสรณ์ โรงเรียนศรีเอี่ยมอนุสรณ์ โรงเรียนเพ็ญพินอนุสรณ์ มีชุมชนตามทะเบียน 34 ชุมชน มีจำนวนประชากร 87,005 คน โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน (สำนักงานเขตบางนา, ม.ป.ป.)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาและสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ โดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่จะได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาบุคลากรถึงสาเหตุและสภาพของปัญหาการปฏิบัติงานและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาภายในองค์การให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญและบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตบางนา

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้วิธีการเลือกโดยใช้วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยเป็นหลัก โดยเลือกจากบุคคลที่มีประสบการณ์และมีส่วนเกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน ดังนี้ ผู้อำนวยการเขตบางนา

จำนวน 1 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบางนา จำนวน 2 คน หัวหน้าฝ่ายเทคนิค จำนวน 1 คน เจ้าพนักงานเทคนิคชำนาญการ จำนวน 1 คน พนักงานเทคนิคอาวุโส จำนวน 1 คน และพนักงานเทคนิค ส2 จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2563, หน้า 75) เป็นคำถามปลายเปิด (open-ended) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการค้นหาว่าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่
 - 1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
 - 1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น
 - 1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด
 - 1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยจะต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้นและจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็น แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็น แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ปัญหา

และแนวทางแก้ไขปัญหาในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานเขตบางนา พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์จากผลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

ปัจจัยด้านการบริหาร ประกอบด้วย กฎหมาย การวางแผนบุคลากร การวิเคราะห์งาน การสร้างแรงจูงใจ รวมไปถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นไปตามภารกิจที่กำหนดไว้ สิ่งเหล่านี้ทั้งกรอบแนวคิด ห้าประการนี้ มีความสำคัญสำหรับการบริหารความสำเร็จที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค เพื่อไปดำเนินการให้เกิดประโยชน์ จึงถือว่าเป็นส่วนประกอบของปัจจัยที่มีการเชื่อมโยงในการบริหารงานทำให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถช่วยให้ควบคุมหรือคาดคะเนปัญหา อุปสรรค ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ระเบียบวินัย บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ในหน้าที่ของตนเอง การบริหารทรัพยากรบุคคล และการทำงานร่วมกันหรือทำงานเป็นทีม ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค ให้เป็นไปตามภารกิจที่กำหนดไว้ เพื่อความชัดเจนกับฝ่ายปฏิบัติสามารถจัดการได้ต่อไป เกิดความมั่นใจในการแปรเปลี่ยนวิสัยทัศน์ให้เป็นภารกิจที่จะพัฒนา ปรับปรุงมีความต่อเนื่องเป็นระบบ มีเสถียรภาพ เต็มโตไปในทิศทางที่ต้องการ จะช่วยให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ หรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีคุณภาพ และใช้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนในการปฏิบัติงานได้อย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

2.1 ด้านระเบียบ กฎหมาย มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานซับซ้อนยุ่งยากส่งผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรค การปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการบังคับใช้กฎหมายหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ของกรุงเทพมหานคร

2.2 ด้านการควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานบุคลากรไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้การทำงานในการบังคับบัญชาตามสายงานมีช่องว่างมากขึ้น ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม

2.3 ด้านอำนาจหน้าที่ ขาดความส่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพภายใต้กฎ หลักเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ รวมถึงขั้นตอนที่มีมาก ทำให้ไม่สามารถใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานได้

2.4 ด้านการไม่เอาใจใส่ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง ขาดความกระตือรือร้นจนไม่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคใด ๆ ได้ โดยไม่ได้รับความไว้วางใจในการทำงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชา

2.5 ด้านการทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีม มีการขัดแย้งกันในที่งานเรื่องต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก จนส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทั้งด้านความคิดหรือมองข้ามทางเลือกอื่น ๆ อันเป็นการล้มเหลวให้กับทีมงานที่ไม่สามารถควบคุมได้เป็นส่วนใหญ่

2.6 ด้านการวางแผนการพัฒนาบุคลากร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดเอกภาพในการพัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพต่อภารกิจบางส่วน

2.7 ด้านสนับสนุนงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณของกรุงเทพมหานคร มีการปรับลดน้อยลงในแต่ละปีอย่างจำกัด จึงทำให้กระบวนการปฏิบัติงาน โครงการ หรือกิจกรรมไม่ประสบความสำเร็จ

2.8 ด้านการติดต่อสื่อสาร ขาดการสร้างการติดต่อสื่อสารระหว่างซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความผิดพลาดหรือไม่ชัดเจน อาจเป็นภาษาที่ใช้สื่อสารในการปฏิบัติงานไม่ตรงกับคำสั่งที่ไม่เกิดความเป็นเอกภาพ

2.9 ด้านการปรับปรุงระบบงาน ขาดการมีโครงสร้างความสัมพันธ์ที่ไม่ตรงต่อการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดข้อจำกัดด้านต่าง ๆ โดยไม่ได้รับการจูงใจให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงงาน

2.10 ด้านนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครไม่ชัดเจนและขัดแย้งกับข้อกฎหมายและหลักปฏิบัติงานหลายประการ จนไม่สามารถขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การทำงานนั้นได้

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

3.1 ควรผลักดันปรับปรุงแก้ไขกฎหมายสำหรับการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานมีการพัฒนาเป็นไปอย่างมีขั้นตอน ลดข้อผิดพลาด ขจัดความสับสนในข้อกฎหมายแต่ละด้าน เพื่อประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจได้มากขึ้น

3.2 จัดให้มีการกำหนดกรอบแนวทางการควบคุม กำกับ ดูแล ใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามข้อกฎหมาย ระเบียบมากขึ้น และช่วยให้การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป

3.3 การปรับปรุงบทบาทอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่ออกเป็นส่วนต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างทั่วถึง

3.4 การเสริมสร้างการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบการทำงานตนเองและส่วนรวม โดยการปลูกฝังและสร้างค่านิยมการมีส่วนร่วมกัน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่มากขึ้น

3.5 การพัฒนาการทำงานร่วมกันหรือการทำเป็นทีมอย่างมีระบบ เป็นแนวทางการส่งเสริมให้กลุ่มบุคคลที่มีการทำงานร่วมกันมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน อีกทั้งช่วยในการสร้างการเรียนรู้และปรับตัวระบบที่ร่วมกันสู่ความสำเร็จ

3.6 ส่งเสริมการวางแผนการพัฒนาบุคลากร ในการเปิดโอกาสในการพัฒนาตนเอง มีทักษะ รวมถึงการกำหนดหลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติงานสายงานด้านงานเทคนิคในแต่ละตำแหน่งให้ได้รับการเรียนรู้ในหลาย ๆ มิติ ที่สอดคล้องกับบทบาทภารกิจของกรุงเทพมหานคร

3.7 ปรับหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกิจกรรม โครงการ ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบให้ประสบความสำเร็จได้

3.8 ศึกษาพัฒนาแนวทางการติดต่อสื่อสาร ตั้งแต่ระดับผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะการเรียนรู้ ฝึกอบรม มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์ต่อองค์การ

3.9 เน้นให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนในกระบวนการปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้องไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนใช้วิธีการหรือเทคนิคต่าง ๆ ในการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น

3.10 ปรับเปลี่ยนนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้สอดคล้องกับปัญหาการปฏิบัติงานที่นำไปปฏิบัติ เป็นกระบวนการนำการตัดสินใจนโยบายที่ได้กระทำไว้ไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลง ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่ผู้ศึกษาวิจัยนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานครเป็นการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การพัฒนาการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิคให้มีประสิทธิภาพช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ลดความขัดแย้งกับประชาชนในพื้นที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายของนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานครและของรัฐบาล โดยปรับปรุงระเบียบ กฎหมายลักษณะการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการดูแล ตรวจสอบและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย ที่ได้ศึกษานั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Weber (อ้างถึงใน ชลิดา ศรมณี, 2564, หน้า 17-19) องค์ประกอบของระบบราชการตามแนวความคิดของ Weber เรียกว่า ทฤษฎีองค์การของ Max Weber หรือทฤษฎีองค์การรูปสามเหลี่ยมปิรามิด ซึ่งประกอบด้วยกฎ ระเบียบและข้อบังคับที่แน่นอนในการปฏิบัติงาน (Rules and Regulations) กฎ ระเบียบ และข้อบังคับดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดวิธีการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ จะถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนใน

ระเบียบและข้อบังคับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ถ้าหาก มีการปฏิบัติงานผิดขั้นตอน หรือผิดกฎเกณฑ์ที่ระบุไว้ ก็จะมีบทลงโทษกำหนดไว้อย่างชัดเจนถึงความผิดในลักษณะต่าง ๆ กฎ ระเบียบดังกล่าวถือเป็นพื้นฐานของเหตุผลในการตัดสินใจปัญหาใด ๆ ในระบบราชการ มีการตัดสินใจจะอ้างเหตุผลโดยอาศัยกฎและระเบียบเสมอ นอกจากนี้การวางแผนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในทุกตำแหน่งเป็นสำคัญ สามารถนำการวางแผนนำไปปฏิบัติในการพัฒนาประสิทธิภาพ และสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดกำลังเจ้าหน้าที่ได้ ทำให้การบริหารงานเกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ทันทต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ซึ่งที่ได้ศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริลักษณ์ ตันตยกุล (2564, หน้า 40) อธิบายแนวคิดว่าการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) เป็นกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์และที่สำคัญคือเป็นขั้นตอนของการลงมือปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย โดยนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัตินั้นจะต้องอาศัยแผนปฏิบัติการ (action plan) สำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับส่วนงานต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างสอดคล้องกันทั้งในแง่ทิศทางและจังหวะเวลาโดยการจัดทำแผนปฏิบัตินั้นอาจใช้รูปแบบต่าง ๆ กันได้หลายแบบ เช่น การวางแผนโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์เป็นต้น ส่วนด้านระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นที่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Fayol (อ้างถึงใน ชลิดา ศรมณี, 2564, หน้า 24-25) กล่าวว่า หลักบริหารของ Henri Fayol หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีองค์การที่เป็นทางการ (Theory of Formal Organization) แบ่งเป็นหลักของกฎและระเบียบ (Discipline) ต้องมีความเคารพและเชื่อฟังต่อกฎระเบียบและวัตถุประสงค์ขององค์การในการบริหารงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ดังกล่าวจะต้องประกอบด้วย 1. มีผู้บังคับบัญชาที่ดีในทุกระดับ 2. มีการตกลงที่เป็นธรรมและชัดเจนเท่าที่จะกระทำได้ 3. มีบทลงโทษต่อผู้ที่กระทำผิดต่อกฎ ระเบียบ หรือวัตถุประสงค์ขององค์การบทลงโทษดังกล่าว ถือเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้คนทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบและที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ และเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเองเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ตนได้รับมอบหมายให้เสร็จเรียบร้อย ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยง เอาใจใส่ในการทำงาน มีความละเอียดรอบคอบ ความขยันหมั่นเพียร มีความอดทน ความตรงต่อเวลา และการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ซึ่งได้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Hales (อ้างถึงใน ชลิดา ศรมณี, 2564, หน้า 91-92) ได้สรุปตัวแปรสำคัญที่เป็นส่วนประกอบสำคัญขององค์การเป็นตัวแปรที่เปลี่ยนแปลงไปตามตัวแปรเชิงสถานการณ์ ซึ่งตัวแปรที่สำคัญหลักของอำนาจหน้าที่ในการบริหารอำนาจไปสู่ผู้บริหารโดยวิธีการเข้าถึงหรือการควบคุมทรัพยากรทั้งหมด ตลอดจนความรู้ทางการบริหาร ผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค หรือค่านิยม และต้องมีความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญ โดยความซื่อสัตย์ในหน้าที่ของตนเองในการป้องกันมิให้เกิดการคอร์รัปชันและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์อีกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ขยันอดทน ตั้งใจปฏิบัติงาน เป็นหลัก มีคุณภาพสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตรงตามทิศทางหรือเป็นกรอบแนวทางที่จะช่วยให้บรรลุตามเป้าหมายและถ้ามีการวิเคราะห์งานจะส่งผลการปฏิบัติงานเหมาะสมกับงานและตำแหน่งได้เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการพัฒนาและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Mager and Besch (อ้างถึงใน พรรณิตา คำนา, 2562, หน้า 39) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ในความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งหมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข หากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในการสร้างแรงจูงใจกับบุคลากรสำคัญ เช่น การให้รางวัลค่าตอบแทน การมีสวัสดิการ ที่จะสร้างขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงาน อาจเป็น

แรงกระตุ้นของบุคลากรอย่างหนึ่ง ทำให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเอาใจใส่งานมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Weber (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2564, หน้า 17-19) องค์ประกอบของระบบราชการตามแนวความคิดของ Weber เรียกว่า ทฤษฎีองค์การของ Max Weber หรือทฤษฎีองค์การรูปสามเหลี่ยมปิรามิด ซึ่งประกอบด้วยมีระบบการจูงใจโดยการกำหนดอัตราเงินเดือนตามอำนาจหน้าที่และระยะเวลาในการทำงาน กล่าวคือ ผู้มีอำนาจหน้าที่หรืออยู่ในสายการบังคับบัญชาระดับสูงก็ได้รับค่าตอบแทนสูง ค่าตอบแทนมีได้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงานพนักงานที่อยู่ในระดับเดียวกันก็ย่อมได้รับค่าตอบแทนเท่ากัน แม้จะมีความสามารถที่แตกต่างกันแต่จะได้รับเงินเดือนสูงขึ้นไปก็ต่อเมื่อได้เลื่อนขึ้นไปอยู่ในสายการบังคับบัญชาที่สูงขึ้น โดยจะต้องอาศัยเทคนิคการทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบทบาทต่าง ๆ ที่มีเปลี่ยนแปลง โดยจะสำเร็จได้ต้องอาศัยทักษะของภาวะผู้นำ บัญชีบัญชีและ การกลยุทธ์การบริหารของผู้บริหารในการสร้างทีมงานและสร้างทีมงานที่มีคุณภาพจะช่วยสร้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพจาก ที่ได้ศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เคลลี (Kelly) (อ้างถึงใน พรณิดา คำนา, 2562, หน้า 33-34) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพตนเองว่า “ผู้ที่มีความสามารถโดดเด่นระดับแนวหน้านั้นเกิดจากการเรียนรู้และการฝึกฝน” ทำให้พวกเขามีแนวคิดในการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น เคลลีได้แนะนำกลยุทธ์ 9 ประการที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) พวกดาวเด่นมักจะร่วมกับทีมงานที่สามารถสร้างความแตกต่างได้และกลายมาเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี ดังนั้นพวกเขาต้องมั่นใจว่าทีมงานนี้จะร่วมกันทำงานให้สำเร็จ นอกจากนี้การปรับวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหันต่อเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนสำคัญในการแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุดและยังมีความสะดวกรวดเร็ว ลดปริมาณผู้ดำเนินงาน จึงสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เซอร์โต Certo (2000) (อ้างถึงใน พรณิดา คำนา, 2562, หน้า 36-37) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบ การบริหาร การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

2. เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ระเบียบข้อกฎหมายในการปฏิบัติงานเป็นปัญหาที่สำคัญในเรื่องความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่ตนปฏิบัติหรือไม่สนใจกฎหมายที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ศึกษาระเบียบคำสั่งข้อกฎหมายซึ่ง ได้ศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Weber (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2564, หน้า 17-19) Weber เรียกว่า ทฤษฎีองค์การของ Max Weber หรือทฤษฎีองค์การรูปสามเหลี่ยมปิรามิด ซึ่งประกอบด้วยกฎระเบียบและข้อบังคับที่แน่นอนในการปฏิบัติงาน (Rules and Regulations) กฎ ระเบียบ และข้อบังคับดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ จะถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในระเบียบและข้อบังคับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ถ้าหากมีการปฏิบัติงานผิดขั้นตอน หรือผิดกฎเกณฑ์ที่ระบุไว้ ก็จะมีบทลงโทษกำหนดไว้อย่างชัดเจนถึงความผิดในลักษณะต่าง ๆ กฎ ระเบียบดังกล่าวถือเป็นพื้นฐานของเหตุผลในการตัดสินใจปัญหาใด ๆ ในระบบราชการเพื่อการตัดสินใจจะอ้างเหตุผลโดยอาศัยกฎและระเบียบเสมอ และการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ต้องการการควบคุม กำกับ ดูแล หากเกิดข้อผิดพลาดอาจทำให้องค์การล้มเหลวต่อการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Fayol (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2564, หน้า 24-25) กล่าวว่า หลักบริหารของ

Henri Fayol หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีองค์การที่เป็นทางการ (Theory of Formal Organization) แบ่งเป็นหลักของเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ในการที่จะลดปัญหาและข้อขัดแย้งบุคคลทุก ๆ คนภายในองค์การจะต้องรับคำสั่งและรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวหลักเอกภาพขององค์การ (Unity of Direction) องค์การจะมีประสิทธิภาพเมื่อผู้ช่วยงานทุกคนต่างทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและต่างมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงาน ส่วนปัญหาอำนาจหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง ในลักษณะคือ การโอนย้าย ลาออก และการเสียชีวิตที่จะส่งผลให้เกิดปัญหาในการทำงานขาดความต่อเนื่องของงานที่รับผิดชอบ หรือขาดความสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพทำให้ไม่มีความเชี่ยวชาญในสายงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Fayol (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2564, หน้า 24-25) กล่าวว่า หลักบริหารของ Henri Fayol หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีองค์การที่เป็นทางการ (Theory of Formal Organization) แบ่งเป็นหลักของการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิในอันที่จะสั่งการหรือสิทธิในการที่จะบังคับบัญชา สิทธิในการทำงานความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง พันธะผูกพันที่บุคคลจะต้องกระทำเมื่อได้รับหรือยินยอมรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา หรือหมายถึง พันธะผูกพันที่บุคคลจะต้องกระทำตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายบุคคลภายในองค์การจะต้องถูกกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนทุกคนองค์การจึงมีหน้าที่ของตนที่จะต้องกระทำและต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน มีสาเหตุจากการไม่เอาใจใส่งานที่รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองเป็นส่วนหนึ่ง ทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีปัญหาในเรื่องในด้านต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานไม่สำเร็จลุล่วง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Weber (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2564, หน้า 17-19) เสนอไว้ว่า ระบบราชการที่ดีจะต้อง ประกอบด้วยปัจจัย 1. มีการแบ่งหน้าที่กันทำงาน เพื่อให้ทำงานเฉพาะด้าน และมีการบรรจุบุคคลเข้าทำงานเฉพาะด้านนั้น ๆ 2. มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาและมีอำนาจหน้าที่ของแต่ละสายการบังคับบัญชา 3. มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ ในแต่ละสายการบังคับบัญชา เช่น การจัดทำคู่มือการทำงาน 4. มีขบวนการแก้ไขปัญหาการทำงาน เช่น ปัญหาการทุจริตในการทำงานความล่าช้าของงาน 5. มีระบบความสัมพันธ์ภายในที่เป็นทางการเป็นการติดต่อตามสายการบังคับบัญชา 6. มีระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของการแข่งขัน เช่น การสอบบรรจุ การสอบเลื่อนระดับ และแก้ปัญหาปัจจุบันปัญหาด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมไม่ปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย จึงเกิดการขัดแย้งต่อเพื่อนร่วมงานงานหรืองานบางเรื่องก็ไม่ประสบความสำเร็จ ที่ได้ศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ McKinsey (อ้างถึงใน วงศ์พัทธ์ ภูพันธ์ศรี, 2564, หน้า 166-167) ได้พัฒนากรอบแนวคิดที่เรียกว่า The McKinsey 7 S'S Framework กรอบแนวคิด 7 ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพขององค์การ คือ ค่านิยมร่วม (Shared Values) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างค่านิยมร่วมกันในการทำงานหรือที่เรียกว่า Spiritual เช่น ความยุติธรรม ความสามัคคีปรองดอง ความร่วมมือ ความสุภาพ เป็นต้น ค่านิยมดังกล่าว เป็นสิ่งที่ควรสร้างสรรคให้เกิดขึ้นในองค์กร หรือไม่มีก็ปัญหาด้านการวางแผนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับโดยการทำงานบางอย่างมักมีปัญหาการปฏิบัติงานหรือไม่ประสบความสำเร็จต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบทำให้งานล่าช้ากว่ากำหนดที่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีขององค์ประกอบของระบบราชการตามแนวความคิดของ Weber (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2564, หน้า 17-19) องค์ประกอบของระบบราชการตามแนวความคิดของ Weber เรียกว่า

ทฤษฎีองค์การของ Max Weber หรือทฤษฎีองค์การรูปสามเหลี่ยมปิรามิด ซึ่งประกอบด้วย มีระบบการคัดเลือกและการเลื่อนขั้นโดยอาศัยการแข่งขันและความสามารถ (Selection and promotion base on competition and ability) บุคคลที่ประสงค์จะเข้าทำงานในระบบราชการ หากมีการศึกษาที่ตรงตามกฎเกณฑ์ที่ระบุก็สามารถเข้ารับการคัดเลือกได้โดยการเข้าแข่งขันทดสอบความสามารถกับผู้อื่น และเมื่อเข้าทำงานแล้วการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็อาศัยการทดสอบ และการแสดงความสามารถเพื่อแข่งขันกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ อีกปัญหาด้านการเงินหรืองบประมาณ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการไม่ได้งบประมาณไม่ขับเคลื่อนการได้ เช่น ในการจัดซื้อเครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องแต่งกาย และอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน วัชรารณณ์ ไบยา, 2557, หน้า 12) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ คือค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด และยังพบปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นเครื่องมือสำคัญของการปฏิบัติงานบางงานไม่ประสบความสำเร็จนั้น ส่วนหนึ่งอยู่ที่ไม่ความเข้าใจ ในการติดต่อสื่อสารระหว่างซึ่งกันและกันก็จะส่งผลให้เกิดการเข้าใจผิดส่งผลไปถึงการงานผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Hales (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2564, หน้า 91-92) ได้สรุปตัวแปรสำคัญที่เป็นส่วนประกอบสำคัญขององค์การเป็นตัวแปรที่เปลี่ยนแปลงไปตามตัวแปรเชิงสถานการณ์ซึ่งตัวแปรที่สำคัญทิศทางการติดต่อสื่อสาร การไหลของข้อมูลสารสนเทศภายในองค์การอาจจะเป็นการไหลในแนวตั้งหรือในแนวนอนก็ได้ตามความเหมาะสมและการใช้บทบาทที่มีขอบเขตกว้างขวาง โดยอาจใช้มากหรือน้อยก็ได้บทบาทนี้จะเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การติดต่อสื่อสารหรือการดำเนินงานกับองค์การหรือกลุ่มอื่น ๆ ในสภาพแวดล้อมภายนอก นอกเหนือขอบเขตขององค์การหรืออาจเป็นปัญหาด้านการปรับปรุงระบบงานมีความหลากหลายต่อการเปลี่ยนไป โดยไม่ได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้ศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Gulick (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิรังรักษ์, 2564, หน้า 3) เสนอไว้ว่า หลักการบริหารที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า หลักการบริหารแบบ “POSDCORB” ซึ่งประกอบด้วยอักษรนำหน้าที่เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหาร 7 ประการ คือ Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting นอกจากนี้ปัญหาด้านนโยบายเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ คือนโยบายไม่ชัดเจนและขัดแย้งกับข้อกำหนดหลายประการในการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ อีกทั้งนโยบายไม่สามารถควบคุมผู้ปฏิบัติงานได้และทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานไม่เป็นระบบไปในแนวทางเดียวกันการปฏิบัติราชการ ซึ่งได้ศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เซอร์โต Certo (2000) (อ้างถึงใน พรธิตา คำนา, 2562, หน้า 36-37) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การประกอบปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

3. แนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร แนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจนข้อกำหนดและวิธีปฏิบัติที่ต้องปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อสถานการณ์บ้านเมืองที่จะปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือนโยบายของ

ผู้บริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวิชัย เวชกิจ (2556, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (efficiency) ว่าหมายถึง ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานจะเกิดประสิทธิภาพได้นั้น คือ การดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีกฎระเบียบเป็นกรอบกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และมีส่วนประกอบที่เอื้ออำนวยให้งานบรรลุและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น หากงานนั้นเป็นที่สนใจต่อผู้ปฏิบัติและความสำเร็จของงานเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับเป็นที่ไว้วางใจมากขึ้นหรือได้รับการยกย่องจะเป็นปัจจัยเสริมกระตุ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานในโอกาสต่อไปมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร อีกทั้งการควบคุม กำกับ ดูแล การบังคับบัญชา เพื่อควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับการที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย แต่ต้องกำกับดูแลให้มีความเรียบร้อย โดยใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการถ่ายทอดคำสั่งการควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้ศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fayol (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2564, หน้า 24-25) กล่าวว่า หลักบริหารของ Henri Fayol หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีองค์การที่เป็นทางการ (Theory of Formal Organization) แบ่งเป็นมีระบบของการบังคับบัญชา (Scalar Chain) บางที่เรียกว่าหลักการบังคับบัญชาตามสายงาน (Scalar Principles) กล่าวคือ การบังคับบัญชาจะต้องเป็นไปตามหลักของเอกภาพ ในการบังคับบัญชาทุก ๆ คนในองค์การจะต้องรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว สายการบังคับบัญชาจะเชื่อมโยงตั้งแต่บุคคลเบื้องบนสุดไปยังฐานต่ำสุดขององค์การ การบังคับบัญชาจึงเปรียบได้กับรูปสามเหลี่ยมหรือปรับปรุงอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและไม่กระทำการใด ๆ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ด้วยอำนาจหน้าที่ของตนเอง เห็นควรเอาใจใส่หน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีความรับผิดชอบต่อความเพียรพยายาม ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ทำงานด้วยใจ มีความมุ่งมั่น และตระหนักถึงความรับผิดชอบที่มีคุณภาพ โดยจะต้องทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีม ในการบริหารจัดการความขัดแย้งให้เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาและจัดอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานระบบทีมให้มีความราบรื่นทำงานร่วมกันสู่ความสำเร็จสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณรัตน์ แก้วก่า และอัจฉริยะ อุปการกุล (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้วยกระบวนการ: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตขอนแก่นพบว่าการค้นพบจุดร่วมที่สำคัญ คือ พนักงานกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างเสรีเกิดความมั่นใจในสื่อสารร่วมกับทีมมากขึ้น เรียนรู้ การเชื่อใจ และไว้วางใจกันในทีมที่รู้สึกได้รับโอกาสในการทำงาน การออกแบบกลยุทธ์ได้กลยุทธ์สร้างบรรยากาศ และการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมมีส่วนร่วมได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ลักษณะเช่นนี้การวางแผนการพัฒนาบุคลากรเปิดโอกาสได้รับการยกระดับความรู้ทักษะใหม่ ๆ อย่างทั่วถึงที่จะพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาส่งเสริมแลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถฝึกทักษะใหม่ ๆ ในการเสริมสร้างและปรับปรุงคุณภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทักษะ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีแผนในการปรับปรุงและเลื่อนตำแหน่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mckinsey (1980) (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 37-38) ได้สร้างรูปแบบการปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ขึ้นมาเรียกว่า “7-S ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพขององค์การมีองค์ประกอบ Skill หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์การ สามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามหน้าที่และลักษณะ

งานที่รับผิดชอบ เช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งคงต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติมส่วนทักษะความถนัดหรือความเชี่ยวชาญพิเศษ (Aptitudes and special talents) นั้นอาจเป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้น ๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว ซึ่งองค์การคงต้องมุ่งเน้นในทั้ง 2 ด้านควบคู่กัน รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณกับการปฏิบัติงานหรือนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนแผนงานหรือโครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ได้ศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ กิลเมอร์ (Gilmer) (อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต, 2556, หน้า 22-23) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ คือค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับและรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานประสบผลสำเร็จและประสิทธิภาพให้เจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมมือกันตามเป้าหมาย โดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหาร และส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานที่ดำเนินการที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Mager and Besch (อ้างถึงใน พรรณิศา คำนา, 2562, หน้า 39) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ คือ ความสามารถในการพูด หมายถึง การสื่อความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการสื่อสาร ให้ผู้ฟังมีความเข้าใจตรงกับสิ่งที่ต้องการสื่อสาร โดยใช้ความสามารถในเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงานหรือทบทวนปรับปรุงระบบงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมของการทำงานสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วโดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จของงานที่บรรลุตามเป้าหมายมากกว่าวิธีการเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานที่นำมาใช้อันจะช่วยทำให้การทำงานง่ายขึ้น ทั้งทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แผนงาน หลักเกณฑ์ กลยุทธ์หรือแนวคิดของการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ มีความชัดเจน ซึ่งได้ศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ จินตนา บุญบังการ และณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 33) กล่าวว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญและประโยชน์ต่อองค์การ ดังนี้ 1. กำหนดทิศทางขององค์การ (Set Direction) กล่าวคือกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงและวิสัยทัศน์ในอนาคต ทำให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ทางการดำเนินงานของธุรกิจได้อย่างเป็นรูปธรรม 2. สร้างความสอดคล้องในการปฏิบัติ (Harmony) การบริหารเชิงกลยุทธ์ให้ความสนใจกับการกำหนด การประยุกต์ การตรวจสอบ และการควบคุมขององค์การในฐานะระบบที่ประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญต่าง ๆ รวมเข้าด้วยกัน และแนวคิดนี้ ก่อให้เกิดวิสัยทัศน์ ความเข้าใจร่วมกันในวัตถุประสงค์ และแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้การจัดสรรทรัพยากรและการดำเนินงานมีเอกภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ 3. สร้างความพร้อมให้แก่องค์การ (Provide Readiness) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและการกำหนดกลยุทธ์ทำให้ผู้บริหารผู้จัดการในส่วนต่าง ๆ และสมาชิกขององค์การเกิดความเข้าใจในภาพรวม นอกจากนี้แก้ไขปัญหาด้านนโยบายที่สามารถที่จะการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมาย และการจัดทำวิธีหรือแนวทางในการทำงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบายที่กำหนดไว้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เซอร์โต Certo (2000) (อ้างถึงใน พรรณิศา คำนา, 2562, หน้า 36-37) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การประกอบปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับ

วิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงานเป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1.1 ควรมีการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีตำรวจนครบาลบางนา ทหาร สำนักเทศกิจ เพื่อเข้ามาสนับสนุนส่งเสริมในการดำเนินการอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการปรับปรุงการทำงานยกระดับการบริหารจัดการและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนาาระบบราชการของกรุงเทพมหานคร

1.2 ควรจัดให้มีโครงสร้างขององค์การ การวางนโยบาย แนวทางปฏิบัติ การตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการภายในหน่วยงานโดยการกำหนดแผนการปฏิบัติราชการหรือวิธีปฏิบัติ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในปัจจุบันและอนาคต

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกสายงานได้เข้าร่วมทำงานและสร้างความมุ่งมั่นในการที่จะผลักดันการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการด้านออกแบระบบสารสนเทศด้านงานเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

2.2 การสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานสำหรับเจ้าหน้าที่เทศกิจทำงานเป็นทีมได้พร้อมทั้งมีความเข้าใจในเป้าหมายของการปฏิบัติงานร่วมกันภายในทีมโดยผ่านการอบรม สัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยน ความรู้กับผู้มีความรู้ในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ กันอย่างดี

2.3 นำนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการทำงานหรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนรูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ ๆ โดยเชื่อมโยงงานบูรณาการของเจ้าหน้าที่เทศกิจทุกคนไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการศึกษาครั้งต่อไปใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อค้นหาถึงปัจจัยตัวแปรอื่น ๆ นอกจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.2 พัฒนามิติปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในส่วนด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านกฎหมาย และด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่เทศกิจในการปฏิบัติงานที่สามารถขับเคลื่อนองค์การให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชลิดา ธรรมณี. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและแนวคิดเชิงทฤษฎี*

รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการ

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและแนวคิดเชิง*

ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการ

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

- พรรณนิดา คำนา. (2562). *ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- พรพรรัตน์ แก้วเก่า และอัจฉริยะ อุปการกุล. (2559). *การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้วยกระบวนการสุนทรียสาธก :กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตขอนแก่น 2. วารสารวิทยาลัยบัณฑิต ศึกษาการจัดการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- เมธีไพจิต. (2556). *การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด.*
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.*
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.*
- ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารงานส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. โครงการงานการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.*
- ศิริลักษณ์ ต้นตยกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.*
- สุภางค์ จันทวานิช. (2563). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สำนักงานเขตบางนา. (ม.ป.ป.). *แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2565. ค้นหามือ 23 ธันวาคม 2564.*
จาก https://webportal.bangkok.go.th/public/user_files_editor/75/O10/O10_Plan_Bangna65.pdf