

**การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป**  
**ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร**  
**Improving the Performance of General Employees in the Department of Cleanliness**  
**and Parks, Chom Thong District Office, Bangkok**

จินดาวรรณ แซ่ลี\*\*

Jindawan Saelee

6414830066@ruemail.ru.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร 2) รูปแบบ วิธีการ และช่องทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป 3) ปัญหาและข้อจำกัดในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ (1) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ (2) การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่องานนั้นสำเร็จ (3) ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ (4) การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น (5) ความก้าวหน้าในการทำงาน และ(6) การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร รูปแบบ วิธีการ และช่องทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ได้แก่ ความต้องการให้ผู้บริหารเอาใจใส่และให้ความสำคัญ การเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน ปัญหาสำคัญและเป็นข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านการขาดความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ:** การเพิ่มประสิทธิภาพ : พนักงานทั่วไป : ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

**Keyword:** Optimization : General Staff : Department of Cleanliness and Park

---

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศ และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศไทย กรุงเทพมหานครมีพระราชบัญญัติเฉพาะองค์การ นั่นคือพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 นอกจากนี้รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครยังเป็นระบบชั้นเดียว หมายถึง กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรเดียวที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่เติบโตรวดเร็วอย่างไร้ทิศทาง เนื่องจากกรุงเทพฯ เป็นเสมือนจุดศูนย์กลางของความก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน และนวัตกรรมชั้นสูงของประเทศ ขณะที่การกระจายความเจริญไปยังส่วนภูมิภาคค่อนข้างช้า ก่อให้เกิดปรากฏการณ์ “ถนนทุกสายมุ่งสู่กรุงเทพฯ ผลักดันให้ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ต้องการที่จะเข้ามาในเมืองหลวงเพื่อแสวงหาโอกาสในการดำรงชีวิตเพื่อสิ่งที่ดีกว่า การที่ประชากรในท้องถิ่นต่าง ๆ เข้ามาดำรงชีวิตในกรุงเทพมหานคร จึงทำให้กรุงเทพมหานครมีประชากรอาศัยอย่างหนาแน่น ก่อให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอย ซึ่งปัญหาขยะมูลฝอยเป็นปัญหาที่อยู่คู่กับสังคมไทยมาอย่างยาวนาน ทั้งปริมาณขยะมูลฝอยที่เพิ่มสูงขึ้น ปัญหาการจัดการขยะที่ไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ การนำกลับมาใช้ประโยชน์ในสัดส่วนที่ต่ำมาก ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อตามมามากมาย ส่งผลให้เกิดปัญหาขยะมูลฝอยจากแหล่งกำเนิดที่มีปริมาณมากเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามจำนวนประชากร และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ จะเห็นได้ว่าในปี พ.ศ.2564 มีปริมาณมูลฝอยที่เก็บได้เฉลี่ย 179.5 ตันต่อวัน และคาดว่าในปี พ.ศ.2566 จะมีขยะมูลฝอยเพิ่มมากขึ้น มีผลกระทบในการหาพื้นที่สำหรับการฝังกลบ ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการจัดการมูลฝอยเป็นจำนวนสูงมาก เพื่อแก้ไขปัญหามากขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละปี

ปัจจุบัน นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหาร ได้ร่วมกันกำหนดนโยบายผู้ว่า 216 ข้อขึ้น แบ่งตามหมวดหมู่เพื่อจัดกลุ่มนโยบายให้ครอบคลุมบริบทของกรุงเทพฯ นำมาสู่ “กรุงเทพฯ 9 ดี” หรือ “นโยบาย 9 มิติ” ประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมดี สุขภาพดี เดินทางดี บริหารจัดการดี ปลอดภัยดี โครงสร้างดี เศรษฐกิจดี สร้างสรรค์ดี เรียนดี เพื่อให้การบริหารราชการของกรุงเทพมหานครดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ซึ่งภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดในพื้นที่เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร เป็นภารกิจสำคัญในการดำเนินการตามนโยบาย นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหาร ด้าน “สิ่งแวดล้อมดี” โดยมีหน้าที่ในการรณรงค์ให้ประชาชนมีการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย เพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก โดยการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม พร้อมทั้งให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะมูลฝอย 3 ประเภท คือ ขยะเศษอาหาร ขยะทั่วไป และขยะรีไซเคิล ส่วนขยะมูลฝอยที่ยังใช้ได้นำกลับมาใช้ใหม่ ด้วยวิธีดัดแปลงหรือแปรสภาพ ใช้ซ้ำ ส่วนขยะอินทรีย์ที่เน่าเสียย่อยสลายได้ เช่น เศษอาหารจากครัวเรือน เศษกิ่งไม้ เป็นขยะที่ก่อให้เกิดกลิ่น เกิดความน่ารังเกียจ ทั้งยังเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคและแมลงต่างๆ ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการกำจัดอย่างรวดเร็ว ณ แหล่งกำเนิด จึงมีการดำเนินการส่งเสริมการแปรรูปมูลฝอยอินทรีย์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ และเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักแปรสภาพขยะสดให้สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ เช่น ปุ๋ยอินทรีย์ น้ำจุลินทรีย์ หรือนำมาเลี้ยงสัตว์ ทั้งยังเป็นการลดปริมาณมูลฝอยและเศษอาหาร ที่กรุงเทพมหานครต้องจัดเก็บและทำลาย เป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดการมูลฝอย จากสภาพปัญหาขยะมูลฝอยดังกล่าว พนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จึงเป็นทรัพยากรสำคัญในการปฏิบัติ

หน้าที่เพื่อความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รักษาสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่ ซึ่งภารกิจด้านการรักษาความสะอาดนอกจากพนักงานทั่วไป จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกวาดถนนสายหลัก สายรอง และตรอกซอยต่าง ๆ บริเวณเขตจอมทอง ตลอดจนทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ ป้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะมูลฝอยตามบริเวณทางเท้า ข้างทาง พื้นผิวถนน และเกาะกลางถนน เพื่อให้เกิดความสวยงาม และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลความสะอาดด้านสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ชุมชนที่มีประชากรอาศัยอยู่ กวาดเก็บรวบรวมขยะหรือสิ่งปฏิกูลทั้งบริเวณสองฝั่งของถนนตามพื้นที่ที่รับผิดชอบ และร่วมพัฒนาดูแลความสะอาดภายในชุมชน วัด โรงเรียน หรือสถานที่ต่างๆ ภายในพื้นที่ที่มีการร้องขอมา เดินตรวจตราบริเวณที่รับผิดชอบ และคอยแนะนำการทิ้งขยะให้ประชาชนแล้ว ยังมีหน้าที่อื่นๆ ที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะมอบหมายให้พนักงานทั่วไป ได้เพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยการมอบหมายให้พนักงานทั่วไปร่วมรณรงค์ประชาสัมพันธ์ตามบ้านเรือนประชาชน สถานที่ราชการ และสถานที่เอกชน เพื่อส่งเสริมให้เด็กและประชาชนทั่วไปเล็งเห็นถึงความสำคัญของการลดและคัดแยกขยะ ส่งเสริมให้พนักงานทั่วไปรู้จักวิธีการแปรรูปมูลฝอยอินทรีย์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ รู้จักการทำผลิตภัณฑ์จากวัสดุเหลือใช้ ร่วมกิจกรรมการทำน้ำหมักชีวภาพเพื่อมอบให้สถานที่ราชการและสถานที่เอกชนได้ใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาด้านขยะให้ตรงจุดและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีหัวหน้าพนักงานทั่วไป(กวาด) ๒๒หัวหน้า และพนักงานทั่วไป(กวาด) ๒๒ ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน บังคับบัญชา ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ที่ปฏิบัติงานในบริเวณเดียวกัน

ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางเพื่อให้สำนักงานเขตอื่นๆ ที่สนใจ นำผลการวิจัย รูปแบบ วิธีการ ไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ให้มีความเหมาะสม เพื่อประโยชน์ของตัวบุคลากรและองค์กรต่อไป

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

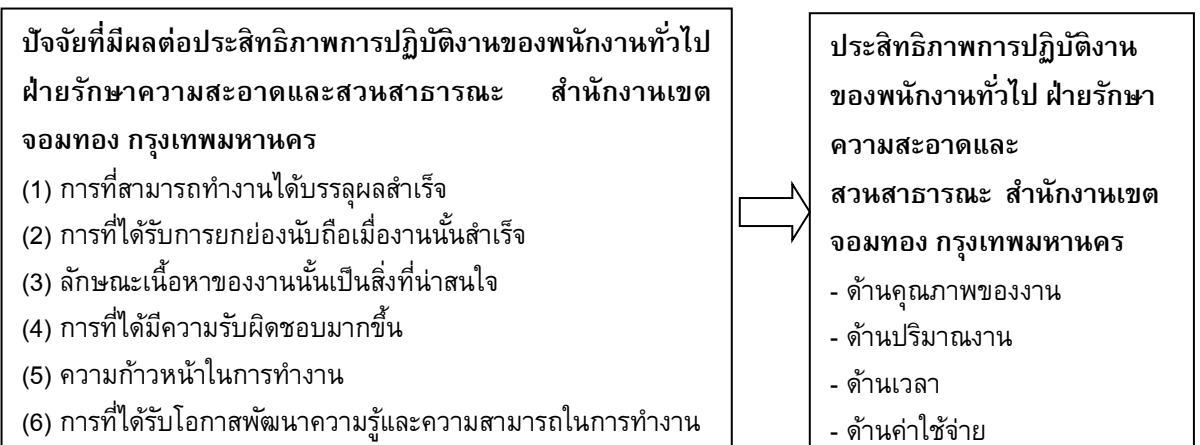
การวิจัยนี้ มุ่งศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของ Frederick Herzberg ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

(Independent Variables)

(Dependent variables)



## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสารรายงานการวิจัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ บทความ คู่มือการปฏิบัติงาน และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร
2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

## ประชากรและผู้ให้ข้อมูล

ประชากร ได้แก่ บุคลากรกรุงเทพมหานคร ตำแหน่ง พนักงานทั่วไป(กวาด) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ซึ่งปฏิบัติงานด้านการกวาด ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 คน โดยพิจารณา ดังนี้

1. เป็นผู้ได้รับแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้าพนักงานทั่วไป บังคับบัญชา ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป(กวาด) ได้แก่ หัวหน้าพนักงานทั่วไป(กวาด) บ2/หัวหน้า จำนวน 6 คน
2. เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ให้เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป(กวาด) ได้แก่ พนักงานทั่วไป(กวาด) บ2 จำนวน 2 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการหรือแบบมีโครงสร้าง (Formal Interview or Structured Interview) การสัมภาษณ์เป็นลักษณะของการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอน โดยใช้คำถามแบบเดียวกันในการสัมภาษณ์ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 51) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์แบบเป็นรายบุคคล ก่อนทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนัดหมายผู้ถูกสัมภาษณ์และแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกและการบันทึกเสียง โดยก่อนทำการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ส่วน

ส่วนแรก ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ หนังสือทั่วไป เช่น ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสืออ้างอิง เช่น สารานุกรม พจนานุกรม เก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่อง นั้น ๆ อย่างละเอียด เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น กฎระเบียบ นโยบาย พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยเก็บข้อมูลภาคสนามโดยวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อคำถามที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นในแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบกับข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎี เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่างหรือความคล้ายคลึงกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการอภิปรายผล
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รูปแบบ วิธีการ ช่องทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ปัญหาและข้อจำกัดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

#### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัย 2 วิธี คือ การวิจัยเอกสาร (Documentary research) และวิธีวิจัยสนาม (Field research) ซึ่งมีผลการวิจัย ดังนี้

จากการวิจัยเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตำรา และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพทั้ง 6 ปัจจัย ในการทำงานในองค์กร มีทั้งปัจจัยที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้มากมาย เช่น การให้ความสำคัญ ความเข้าใจอันดี เป็นต้น ดังนั้น องค์กรควรสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมาก กล่าวอย่างกว้าง ๆ คือ ความพึงพอใจของพนักงานก็คือ สภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของพนักงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ ความเป็นเจ้าของงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เกิดความสำเร็จในงาน เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รวมทั้งยังก่อให้เกิดการรักษาวินัยในองค์กรอีกด้วย

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้น มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราการผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ส่วนประกอบที่สำคัญ ของ ประสิทธิภาพ ความพร้อม และความพยายามรวมถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กรนั้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร(2549,หน้า 71 ) ได้กล่าวถึง มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การ เปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

จากการวิจัยสนาม โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 8 คน สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

### **วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษา**

#### **ความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ (2) การที่ได้รับความยกย่องนับถือเมื่องานนั้นสำเร็จ (3) ลักษณะ เนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ (4) การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น (5) ความก้าวหน้าในการทำงาน (6) การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน มีดังนี้

(1) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ พนักงานทั่วไป มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในงานที่ตนได้รับมอบหมาย รู้วิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ มีการ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี พนักงานทั่วไปที่ปฏิบัติหน้าที่มานาน สามารถ ทำงานในหน้าที่ของตนได้อย่างสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของหน่วยงานอย่างถูกต้อง ทำงานได้รวดเร็ว ทันต่อเวลา ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน รู้จักการปรับปรุง ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่สามารถพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

(2) การที่ได้รับความยกย่องนับถือเมื่องานนั้นสำเร็จ คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถที่ตนมี รวมถึงการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการจัดกิจกรรมใดๆ ตามสถานที่ราชการ ศาสนสถาน หรือสถานศึกษา พนักงานทั่วไปเป็นคนกลุ่มแรกที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดกิจกรรมตั้งแต่ เริ่มต้นจัดกิจกรรม ระหว่างการจัดกิจกรรม จนถึงเมื่อการจัดกิจกรรมนั้น ๆ สำเร็จลุล่วง ซึ่งพนักงานทั่วไปเป็น กำลังสำคัญและเป็นกำลังหลักของการจัดกิจกรรม ซึ่งจากความสำคัญดังกล่าวทำให้พนักงานทั่วไปเห็นคุณค่า ในหน้าที่ความรับผิดชอบและก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่

(3) ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ พบว่า อาชีพพนักงานทั่วไป ไม่เพียงแต่มีหน้าที่ กวาดถนนถนนสายหลัก สายรอง และตรอกซอยต่าง ๆ ทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาธารณะ บำรุงรถประจำ ทาง เก็บเศษขยะมูลฝอยตามบริเวณทางเท้า ข้างทาง พื้นผิวถนน ดูแลความสะอาดด้านสิ่งแวดล้อม กวาด เก็บรวบรวมขยะหรือสิ่งปฏิกูล ร่วมพัฒนาดูแลความสะอาดภายในชุมชน วัด โรงเรียน หรือสถานที่ต่างๆ การ ปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้เป็นสิ่งที่ชีวิตได้ว่าอาชีพพนักงานทั่วไปเป็นงานที่ทำประโยชน์ต่อสังคม ทำให้เกิดความ ตระหนักในการรักษาความสะอาด ปลูกฝังค่านิยมในการรักษาความสะอาด พนักงานทั่วไปจะเกิดความรู้สึกภูมิใจ ในอาชีพของตน

(4) การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น คือ การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีการควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน มีความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ ปัจจุบันพบว่าพนักงานทั่วไปนอกจากมีหน้าที่ดูแลความสะอาดด้านสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ชุมชนที่มีประชากรอาศัยอยู่ กวาดเก็บรวบรวมขยะหรือสิ่งปฏิกูลทั้งบริเวณสองฝั่งของถนนตามพื้นที่ที่รับผิดชอบและร่วมพัฒนาดูแลความสะอาดภายในชุมชน วัด โรงเรียน หรือสถานที่ต่างๆ ภายในพื้นที่ที่มีการร้องขอมา ยังมีหน้าที่นอกเหนือจากหน้าที่หลัก คือ การเดินตรวจตราบริเวณที่รับผิดชอบ ให้แนะนำแก่ประชาชนในการทิ้งและคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี การร่วมเป็นวิทยากรในการให้ความรู้เรื่องการคัดแยกขยะ การทำน้ำหมักชีวภาพ การทำปุ๋ยจุลินทรีย์ การแปรรูปผลิตภัณฑ์จากวัสดุเหลือใช้

(5) ความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงานทั่วไปที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะในแต่ละปีงบประมาณหน่วยงานจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ โดยพิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน 100 คะแนน ดังนี้ ตอนที่ 1 มีผลงานรวม 70 คะแนน แบ่งเป็น ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความทันเวลา ความคุ้มค่าของงาน และผลลัพธ์ประโยชน์ในการนำไปใช้และประสิทธิภาพของงาน ตอนที่ 2 คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 30 คะแนน แบ่งเป็น ความสามารถและความอุสาหะในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การรักษาวินัย และปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นลูกจ้าง การวางแผนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความร่วมมือ สภาพการมาปฏิบัติงาน และการนับอายุราชการ ซึ่งลูกจ้างชั่วคราวต้องปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี ปฏิบัติงานด้วยความขยัน มีความประพฤติดี มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประเมินผลคะแนนตามกรอบการประเมินด้านต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ การบรรจุลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไปให้ดียิ่งขึ้น สำหรับพนักงานทั่วไปที่เป็นลูกจ้างประจำจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนที่สูงขึ้นโดยพิจารณาจากแนวทางการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานมาเป็นหลักในการพิจารณาครั้งที่หนึ่งและครั้งที่สอง โดยพิจารณาประกอบกับข้อมูลการลา พฤติกรรมการมาทำงาน การรักษาวินัย การปฏิบัติตนเหมาะสมและข้อควรพิจารณาอื่น ๆ มาประกอบการพิจารณา ซึ่งเมื่อศึกษาถึงการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป พบว่าพนักงานทั่วไปส่วนใหญ่ต่างทำอาชีพนี้มาเป็นระยะเวลายาวนาน แสดงให้เห็นว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพที่สามารถยึดเป็นอาชีพหลักได้ในระยะยาว

(6) การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลจากคำสัมภาษณ์ออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบแรก กลุ่มที่ได้รับโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมนอกสถานที่ ซึ่งมักเป็นกลุ่มเดิมที่สมัครเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำและได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สร้างผลงานให้ดีขึ้น ในทางกลับกัน รูปแบบที่สอง กลุ่มพนักงานทั่วไปที่มีอายุมาก มักไม่ค่อยสนใจในการสมัครเข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมใดๆ เนื่องจากพนักงานทั่วไปพวกนี้ส่วนมากมักมีปัญหาด้านสุขภาพ มีปัญหาในการเดินทาง จึงไม่ได้โอกาสในการพัฒนาตนเองเท่ากับพนักงานทั่วไปกลุ่มแรก

พนักงานทั่วไปทุกคนต่างมีความรู้สึกรักและภูมิใจในหน้าที่ของตน มีความเสียสละ ทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การเป็นพนักงานทั่วไปเป็นอาชีพที่มั่นคง มีค่าจ้างประจำ มีสวัสดิการด้านต่างๆ อาทิเช่น สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการด้านการศึกษาของบุตร เงินสนับสนุนการศึกษาบุตร มีความก้าวหน้าใน

หน้าที่การงาน มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น พนักงานทั่วไปทุกคนสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการ และช่องทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

พบว่า พนักงานทั่วไปมีความต้องการให้ผู้บริหารเอาใจใส่ในเรื่องของชีวิตความเป็นอยู่ การให้ความยุติธรรมกับพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ผู้บริหารควรให้ความสนใจในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานทั่วไปที่ปฏิบัติงานภาคสนาม ส่งเสริมให้พนักงานทั่วไปได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเพื่อนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การอบรมหลักสูตรการจัดการสิ่งปฏิกูลสำหรับผู้ปฏิบัติงานสุบและขนถ่ายสิ่งปฏิกูล ตามหลักสูตรที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ทั้งภาคปฏิบัติและภาคทฤษฎีแบบไป-กลับ หลักสูตรการจัดการมูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตรายจากชุมชนอย่างปลอดภัยสำหรับผู้ปฏิบัติงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการมูลฝอยที่เป็นพิษหรืออันตรายได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย ฯลฯ หน่วยงานมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานทั่วไปได้ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามความเหมาะสม เช่น ให้พนักงานทั่วไปได้มีส่วนร่วมในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ การลดและคัดแยกขยะตามหลัก 3 R การลดปริมาณขยะที่สร้างขึ้น (Reduce) เช่น งดการใช้พลาสติกแบบที่ใช้เพียงครั้งเดียวแล้วทิ้ง Single use การนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) ค้นหาวิธีใหม่ๆ ในการใช้สิ่งต่างๆ ที่แทนการถูกโยนทิ้งไป (Recycle) การเปลี่ยนสิ่งที่เก่าและไร้ประโยชน์ ให้เป็นสิ่งใหม่ที่มีประโยชน์ ส่งเสริมให้พนักงานทั่วไปได้มีส่วนร่วมในการเป็นวิทยากรร่วมการสาธิตการทำปุ๋ยหมักชีวภาพ การทำน้ำหมักชีวภาพ การแปรรูปผลิตภัณฑ์เหลือใช้ หน่วยงานมีจัดสรรเงินรางวัลประจำปีแก่ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานครตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การให้เงินรางวัลประจำปีแก่ข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2565 ซึ่งพิจารณาจากผลการปฏิบัติราชการในรอบปีของปีงบประมาณซึ่งลูกจ้างของกรุงเทพมหานครทุกประเภทได้รับค่าน้ำหนักการจ่ายเงินรางวัลไม่ต่ำกว่าหนึ่งเท่าแต่ไม่เกินสองเท่าของอัตราค่าจ้างที่ได้รับ โดยคำนึงถึงมาตรฐานและความเป็นธรรม ลูกจ้างประจำที่มีสิทธิได้รับเงินรางวัลประจำปีต้องได้รับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามแบบการประเมินที่กรุงเทพมหานครกำหนดในปีงบประมาณนั้นอย่างน้อยหนึ่งรอบ มีระยะเวลาปฏิบัติงานให้กับกรุงเทพมหานครไม่น้อยกว่าหกเดือน โดยได้รับตามสัดส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงานจริง ยกเว้นผู้ที่ได้รับโทษทางวินัยร้ายแรงในปีงบประมาณนั้นจะไม่มีสิทธิได้รับเงินรางวัลประจำปี และลูกจ้างชั่วคราวต้องมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในรอบปีงบประมาณนั้นไม่น้อยกว่าหกเดือนและได้รับตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานจริง หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการให้แก่ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว หน่วยงานมีการคัดเลือกลูกจ้างดีเด่นระดับหน่วยงานและระดับกรุงเทพมหานคร มีการประเมินผลการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนแก่ลูกจ้างประจำของหน่วยงานสองรอบการประเมินในวันที่ 1 เมษายน และวันที่ 1 ตุลาคม ของทุกปี ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้พนักงานทั่วไปมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ และทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



### วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร

พบว่า ปัญหาสำคัญและเป็นข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานทั่วไป ที่หัวหน้าพนักงานทั่วไป (กวาด) มักพบบ่อยๆ ในการปฏิบัติงาน มีด้วยกัน 3 ปัญหาใหญ่ๆ ก็คือ

1. ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากมลพิษทางอากาศ ซึ่งสำนักงานเขตจอมทองมีถนนพระราม 2 เป็นเส้นทางสัญจรหลักลงสู่ภาคใต้ มีการก่อสร้างทางยกระดับ จึงก่อให้เกิดปัญหาฝุ่น pm2.5 ปัญหาเหล่านี้ทำให้พนักงานทั่วไปที่ปฏิบัติงานภาคสนามมีปัญหาด้านสุขภาพไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงานและถูกตัดค่าจ้าง การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนแก่ลูกจ้างประจำของหน่วยงานสองรอบการประเมินในวันที่ 1 เมษายน และวันที่ 1 ตุลาคม ของทุกปี หากลูกจ้างประจำมีปัญหาด้านสุขภาพขาดราชการบ่อยจะส่งผลให้การพิจารณาต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดก็จะไม่ได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง ไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน

2. ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานทั่วไปต้องมีการรายงานการปฏิบัติงานผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE พนักงานบางคนได้รับหน้าที่ในการตอบข้อร้องเรียนผ่าน Traffy fongdue ซึ่งระบบเทคโนโลยีเหล่านี้ต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต และใช้สมาร์ตโฟนในการเข้าระบบ พนักงานบางคนขาดปัจจัย ไม่มีทุนทรัพย์ ก็ไม่สามารถเข้าใช้งานในระบบเหล่านี้ได้

3. ปัญหาด้านการขาดความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางในการปฏิบัติงาน เช่น ข้อบังคับกรุงเทพมหานครว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคลของลูกจ้างกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2562 , พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2554ซึ่งมักพบเจอได้บ่อยๆ กับพนักงานที่ปฏิบัติงานมานานคนเหล่านี้ค่อนข้างยึดถือค่านิยมแบบเดิมๆ ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ไม่ศึกษาทำความเข้าใจกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงพนักงานที่เข้างานใหม่ ไม่ค่อยเคารพ กฎ ระเบียบ ที่หน่วยงานตั้งไว้

### การอภิปรายผล

ผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าว มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ได้ดังนี้

#### ประเด็นที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

(1) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ การปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไปส่วนใหญ่จะมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน จะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เอาใจใส่ในงานที่ตนได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี พนักงานทั่วไปต้องรู้วิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในขณะปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี พนักงานทั่วไปส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่มานานจะมีความรับผิดชอบสามารถทำงานในหน้าที่ของตนได้เป็นอย่างดี สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของหน่วยงานอย่างถูกต้อง ทำงานได้เสร็จรวดเร็ว ทันต่อเวลา งานสำเร็จเรียบร้อย ไม่มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า รู้จักการปรับปรุงซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่สามารถพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์ธริราพาพันธ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง *ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่* ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ ในประเด็นข้อที่ 8 ประเด็นด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งพนักงานกวาด

ถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวารา นาคเวก (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสถานภาพของพนักงานราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานได้ สามารถรับมือและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ มีความภาคภูมิใจที่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และสามารถแบ่งปันความรู้หรือองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้กับผู้ร่วมงานคนอื่นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในงานได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาริน ปฏิเมธีภรณ์(2556) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในงาน ก็คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน

(2) การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่องานนั้นสำเร็จ คือ การที่พนักงานทั่วไปได้รับการยอมรับนับถือหรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมถึงมีการให้กำลังใจซึ่งกันและกันหรือการแสดงออกอื่นใด ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อมีการจัดกิจกรรมตามสถานที่ราชการ ศาสนสถาน หรือสถานศึกษา พนักงานทั่วไปจะเป็นคนกลุ่มแรกที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดกิจกรรมตั้งแต่เริ่มต้นจัดกิจกรรม ระหว่างการจัดกิจกรรม จนถึงเมื่อการจัดกิจกรรมนั้น ๆ สำเร็จลุล่วง ซึ่งพนักงานทั่วไปเป็นกำลังสำคัญและเป็นกำลังหลักของการจัดกิจกรรม เมื่อหน่วยงานหรือสถานที่ราชการเห็นคุณค่าของพนักงานทั่วไป ยกย่องชื่นชม จะส่งผลให้พนักงานทั่วไปเห็นคุณค่าในหน้าที่ความรับผิดชอบและก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในหน้าที่ของตน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวารา นาคเวก (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสถานภาพของพนักงานราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการยอมรับนับถือ การปฏิบัติงานได้รับการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะมีความรู้สึกดีในการปฏิบัติงานและรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กรและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานขององค์กร

(3) ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ พบว่า พนักงานทั่วไป จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ โดยพนักงานทั่วไปหนึ่งคนจะรับผิดชอบการรักษาความสะอาดเฉลี่ยอยู่ในระยะ 500-1,000 เมตร ในแต่ละวันพนักงานทั่วไปต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมาย รู้จักการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานจะเห็นคุณค่าของการรักษาความสะอาดที่และทางสาธารณะ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ อาชีพพนักงานทั่วไป ไม่เพียงแต่มีหน้าที่กวาดถนนถนนสายหลัก สายรอง และตรอกซอยต่าง ๆ ทำความสะอาดคูโทรศัพท์สาธารณะ บ้ายรถประจำทาง เก็บเศษขยะมูลฝอยตามบริเวณทางเท้า ข้างทาง พื้นผิวถนน ดูแลความสะอาดด้านสิ่งแวดล้อม กวาดเก็บรวบรวมขยะหรือสิ่งปฏิกูล ร่วมพัฒนาดูแลความสะอาดภายในชุมชน วัด โรงเรียน หรือสถานที่ต่างๆ การปฏิบัติหน้าที่เหล่านี้เป็นสิ่งที่ชี้วัดได้ว่าอาชีพพนักงานทั่วไป เป็นงานที่ทำประโยชน์ต่อสังคม ทำให้เกิดความตระหนักในการรักษาความสะอาด ปลูกฝังค่านิยมในการรักษาความสะอาด พนักงานทั่วไป จะเกิดความรู้สึกภูมิใจในอาชีพของตนสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวารา นาคเวก (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสถานภาพของพนักงานราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การที่ได้ทำหน้าที่หลากหลาย นำความรู้ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ให้ตรงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะทำให้เกิดความถนัดในงาน อีกทั้งปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเป็นไปตาม

ลักษณะงานตามคุณสมบัติแต่ลำดับตำแหน่งของบุคลากร ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความมั่นใจ และมีความภูมิใจในการทำงาน

(4) การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น พบว่าพนักงานทั่วไปนอกจากมีหน้าที่ดูแลความสะอาดด้านสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ชุมชนที่มีประชากรอาศัยอยู่ กวาดเก็บรวบรวมขยะหรือสิ่งปฏิกูลทั้งบริเวณสองฝั่งของถนนตามพื้นที่ที่รับผิดชอบและร่วมพัฒนาดูแลความสะอาดภายในชุมชน วัด โรงเรียน หรือสถานที่ต่างๆ ภายในพื้นที่ที่มีการร้องขอมา ยังมีหน้าที่นอกเหนือจากหน้าที่หลัก คือ การเดินตรวจตราบริเวณที่รับผิดชอบ ให้แนะนำแก่ประชาชนในการทิ้งและคัดแยกขยะอย่างถูกวิธี การร่วมเป็นวิทยากรในการให้ความรู้เรื่องการคัดแยกขยะ การทำน้ำหมักชีวภาพ การทำปุ๋ยจุลินทรีย์ การแปรรูปผลิตภัณฑ์จากวัสดุเหลือใช้ การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีการควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน มีความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวารา นาคเวก (2555) ศึกษาเรื่อง *การศึกษาสถานภาพของพนักงานราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์* ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรับผิดชอบ การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถอยู่เสมอ โดยงานที่มอบหมายเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ บุคลากรมีความพึงพอใจในการมอบหมายงานใหม่ๆ ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) ความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงานทั่วไปที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะในแต่ละปีงบประมาณหน่วยงานจะมีการพิจารณาคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ โดยพิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไปให้ดีขึ้น สำหรับพนักงานทั่วไปที่เป็นลูกจ้างประจำจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนที่สูงขึ้นโดยพิจารณาจากแนวทางการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุลวิทย์ จุลหลิก (2560) ศึกษาเรื่อง *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกวาดถนนเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร* พบว่า นักวิชาการหลายท่านต่างมีความคิดเห็นในการกำหนดปัจจัยที่เป็นสิ่งชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป แต่ก็มีบางปัจจัยที่นักวิชาการได้มีความคิดเห็นตรงกัน และสามารถนำมากำหนดเป็นปัจจัยการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าวได้ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากปัจจัยทั้งหมด อาจกล่าวได้ว่ามีปัจจัยบางประการที่นักวิชาการต่างมีความคิดเห็นตรงกันว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมาก อาทิ การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ รวมถึงการได้รับสวัสดิการต่างๆ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น และแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวารา นาคเวก (2555) ศึกษาเรื่อง *การศึกษาสถานภาพของพนักงานราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์* ผลการศึกษาพบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของพนักงานราชการยังขาดความก้าวหน้า โดยความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่คือ ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยความต้องการของพนักงานราชการส่วนใหญ่ คือ ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าในอาชีพของตนในอนาคตที่นอกเหนือจากความก้าวหน้าของเงินเดือนเพียงอย่างเดียว

(6) การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลจากคำสัมภาษณ์ ออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบแรก กลุ่มที่ได้รับโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมนอกสถานที่ ซึ่งมักเป็นกลุ่มเดิมที่สมัครเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำและได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา

ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สร้างผลงานให้ดีขึ้น ในทางกลับกัน รูปแบบที่สอง กลุ่มพนักงานทั่วไปที่มีอายุมาก มักไม่ค่อยสนใจในการสมัครเข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมใดๆ เนื่องจากพนักงานทั่วไปพวกนี้ส่วนมากมักมีปัญหาด้านสุขภาพ มีปัญหาในการเดินทาง จึงไม่ได้โอกาสในการพัฒนาตนเองเท่ากับพนักงานทั่วไปกลุ่มแรก

## **ประเด็นที่ 2 รูปแบบ วิธีการ และช่องทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร**

จากการศึกษาพบว่าพนักงานทั่วไป(กวาด) มีความต้องการรูปแบบ วิธีการ และช่องทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1) ความต้องการให้ผู้บริหารเอาใจใส่และให้ความสำคัญ 2) การเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิษญา วัฒนรังสรรค์(2558) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ ซึ่งการศึกษาพบว่า โรงแรมมีการฝึกอบรมเพิ่มเพื่อให้พนักงานมีทักษะความสามารถในด้านที่มีความใกล้เคียงกันหรือมีความเชื่อมโยงกับงานที่ทำเพื่อให้พนักงานแต่ละคนสามารถทำงานข้ามตำแหน่งหรือแผนกกันได้ 3) การสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน เช่น ลูกจ้างชั่วคราว มีโอกาสได้รับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นลูกจ้างประจำ, ลูกจ้างประจำมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่สูงขึ้น, การได้รับเงินรางวัลประจำปี, การมีเงินค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

## **ประเด็นที่ 3 ปัญหาและข้อจำกัดในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร**

ประกอบด้วยปัญหาหลักๆ 3 ด้าน ได้แก่

(1) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่นปัญหาที่เกิดจากมลพิษทางอากาศ ซึ่งปัญหาฝุ่น pm 2.5 ทำให้การทำงานค่อนข้างล่าช้า ส่งผลเสียต่อสุขภาพของพนักงานเพราะพนักงานทั่วไปเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคสนาม อุปกรณ์ในการป้องกันอันตรายจากฝุ่น pm 2.5 และป้องกันอันตรายจากแสงแดดอาจไม่มีคุณภาพเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมคิด บางโม (อ้างถึงใน อภิขัย จตุพรวาที, 2557, หน้า 11) สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยสถานที่ปฏิบัติงาน หรือสภาพสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานอำนวยความสะดวกที่พอเพียงและเหมาะสม ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ได้ปริมาณงานและผลงานมากขึ้น

(2) ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานในปัจจุบันไม่ว่าพนักงานระดับใด ตำแหน่งใดก็ตาม ต้องใช้เทคโนโลยีในการรายงานผลการปฏิบัติงาน เช่น การรายงานการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชัน LINE การตอบข้อร้องเรียนผ่านระบบ Traffy fondue ซึ่งระบบเทคโนโลยีต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ วัฒนน้อย และสุนันทา สมวจิเลิศ(2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย มีสภาพการปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ คือ มีความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจในแผนงานด้านต่าง ๆ ของเงินอุดหนุนการวิจัย มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยอย่างต่อเนื่อง

(3) ปัญหาด้านการขาดความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรกรุงเทพมหานคร ต้องอาศัยกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน พนักงานทั่วไปที่ปฏิบัติงานภาคสนามอาจไม่ให้ความสนใจในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เหล่านี้ เป็นเหตุให้ปฏิบัติงานไม่เป็นไปอย่างถูกต้อง และขาดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของวันเพ็ญ วัฒนน้อย และสุนันทา สมวจิเลิศ(2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในประเด็น แนวทางการพัฒนา ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย ควรเข้ารับการอบรมพัฒนา ความรู้ด้านการเบิกจ่ายเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรปรับเปลี่ยนอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน พร้อมทั้งคำนึงถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม มีการรับฟังปัญหาในการทำงานของพนักงานทั่วไป ว่าในระหว่างปฏิบัติงานเกิดปัญหาอย่างไรบ้าง ต้องการให้องค์กรแก้ไขปัญหาด้วยวิธีใด และเมื่อองค์กรทราบปัญหาควรรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว
2. ด้านรูปแบบ วิธีการ และช่องทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ควรสนับสนุนให้พนักงานทั่วไปได้รับการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เหมือนกันจากหน่วยงานอื่น และสับเปลี่ยนหมุนเวียนให้พนักงานทุกคนสามารถเข้ารับการอบรมได้ครบทุกคน มีการบริหารงานที่เป็นธรรม โดยการสร้างกลไกประเมินผล ติดตาม และให้รางวัลแก่พนักงานทั่วไปทั้งลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวที่มีความขยัน เพื่อเป็นแรงผลักดันในการทำงาน
3. ด้านปัญหาและข้อจำกัดในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานควรมีความปลอดภัยทั้งสุขภาพและร่างกาย ควรมีการจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นการใช้งานดิจิทัลเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงาน มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตฟรีรองรับการใช้งานในระบบ มีการจัดอบรมให้ความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางในการปฏิบัติงาน แก่พนักงานทั่วไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากประสบการณ์ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอประเด็นที่ควรมีสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเชิงปริมาณควบคู่กัน เพื่อให้ได้ข้อมูลทางสถิติมาสนับสนุนผลการวิจัย เพื่อให้ทราบรูปแบบ วิธีการ ช่องทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ปัญหา และข้อจำกัดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตจอมทอง กรุงเทพมหานครอย่างชัดเจน และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย
2. ควรมีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้ทฤษฎีหรือแนวคิดอื่นมาประกอบการวิจัย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สอดคล้องหรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

- จุลวิทย์ จุลเหล็ก (2560) การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกวาดถนนเขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระ,รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จันทร์ธิดา พาพันธ์ (2557) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ . วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม,(2555) แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2566 จาก <http://sukanrat.blogspot.com> > 2012/09 > blog- post\_804
- ดาริน ปฏิเมธีภรณ์(2556) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นวารา นาดเวก (2555) การศึกษาสถานภาพของพนักงานราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- แผนปฏิบัติการราชการประจำปี พ.ศ.2565 สำนักงานเขตจอมทอง สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2565 จาก <http://webportal.bangkok.go.th> >page> sub
- พวงเพชร วัชรอยู่ (2549).แรงจูงใจในการทำงาน.โอเดียนสโตร์:กรุงเทพฯ
- พิชญา วัฒนรังสรรค์(2558) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาว ย่าน สยามสแควร์.การค้นคว้าอิสระศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วิโรจน์ ก่อสกุล.(2565).เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- วันเพ็ญ วัฒนน้อย และสุนันทา สมวจิเลิศ(2561) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- หน่วยที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร – RTECH๗๒xx สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2565 จาก <http://sites.google.com> > site > unit-2