

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร\*

Factors affecting capacity of city Law officer, city law section, Buengkum district office,  
Bangkok metropolitan administration

อานันท์ คลังสมบัติ\*\*

Anan Klungsombut

6414832051@rumail.ru.ac.th

## บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 50 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ได้แก่ ปัจจัยภายนอกส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่เทศกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการยอมรับนับถือมีผลความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** เจ้าหน้าที่เทศกิจ; สมรรถนะ; การบังคับการตามกฎหมาย

**Key word:** City law officer; Capacity; Law enforcement

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางด้านการปกครอง และความเจริญของประเทศ จึงเป็นสาเหตุทำให้ประชากรจำนวนมากอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งในบริเวณพื้นที่เขตบึงกุ่ม เป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นพื้นที่หนึ่ง ประชาชนมีการดำเนินชีวิตแบบสังคมเมือง มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันต่ำ และยังขาดวินัย ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งการบังคับการทางกฎหมายของเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความเข้มงวด จึงจึงเพียงพอเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย เห็นได้จากการที่มีการร้องเรียนจำนวนมาก อันเนื่องมาจากประชาชนที่ได้รับผลกระทบ หรือไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้ชีวิต การถูกละเมิดสิทธิ และความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยการร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์เรื่องราวจังหวัดกรุงเทพมหานคร 1555, Traffy Fondue, การรับแจ้งโดยตรงที่สำนักงานเขตบึงกุ่ม และการร้องเรียนต่อผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร อีกหลายช่องทาง เป็นต้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 250 บัญญัติว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ ประกอบกับมาตรา 76 บัญญัติว่า รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรที่ใช้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษ มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบกับแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2566 ได้มีการดำเนินการทบทวนความสอดคล้อง กับแนวทางของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และทิศทางของแผนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์จุดยืนทางยุทธศาสตร์ต่อทิศทางการพัฒนาที่ยั่งยืนอันเป็นกระแสการพัฒนาสำคัญของโลก ภายใต้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) วิสัยทัศน์การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางภูมิทัศน์การบริหารจัดการเมืองในโลกที่มีความผันผวนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเฉกเช่นในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ จากปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางสังคมขนาดใหญ่ในหลายมิติ ทั้งโครงสร้างประชากร เทคโนโลยีและนวัตกรรม โครงสร้างทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม และ ความเป็นอยู่ที่ดีของพลเมือง ดังนั้น แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) จึงได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเมืองใน ด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ก้าวมาเป็นเมืองแนวหน้าในฐานะมหานครแห่งเอเชียผ่านการยกระดับยุทธศาสตร์ทั้ง 7 ได้แก่ การสร้างเมืองปลอดภัยและหยุดยั้งวิกฤตการณ์ การพัฒนาสิ่งแวดล้อมยั่งยืน

และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การลดความเหลื่อมล้ำด้วยการบริหารเมืองรูปแบบอารยะสำหรับทุกคน การเชื่อมโยงเมืองที่มีความคล่องตัวและระบบบริการสาธารณะแบบบูรณาการ ส่งเสริมการสร้างเมือง ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การต่อยอดความเป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการเรียนรู้ และการสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ‘กรุงเทพฯ 9 ดี’ หรือนโยบาย 9 มิติ กรุงเทพฯ “เมืองน่าอยู่สำหรับทุกคน” สำนักงานเขตบึงกุ่ม แบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ในการบริหารจัดการ บำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนในพื้นที่ให้เกิดความสงบสุข ปลอดภัย และสอดคล้องตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเขตบึงกุ่มมีพื้นที่ 24.311 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากร 138,050 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2566) ลักษณะพื้นที่เป็นชุมชนเมืองที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ การคมนาคม และขนส่ง

ฝ่ายเทศกิจ เป็นส่วนราชการหนึ่งในสำนักงานเขตที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการ ให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน, พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน, พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.2510, พระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ.2543 ฯลฯ โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 3 งาน ได้แก่ งานตรวจและบังคับการ, งานคดีและธุรการ และงานกิจการพิเศษ จากที่กล่าวมาข้างต้น นับว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีภารกิจ หน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการดูแลทุกข์สุขของประชาชนหลากหลายด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ และตระหนักในความสำคัญของปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายใน หรือปัจจัยภายนอก จึงมีความสนใจที่จะศึกษาที่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรณีศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม โดยดำเนินการรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ตลอดจนนำข้อมูล ที่ได้จากการศึกษานี้ ไปปรับปรุงแนวทางการสร้างเสริมให้บุคลากร พร้อมกับนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาภายในองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศกิจของสำนักงานเขตบึงกุ่มปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มสมรรถนะ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและประชาชนต่อไป

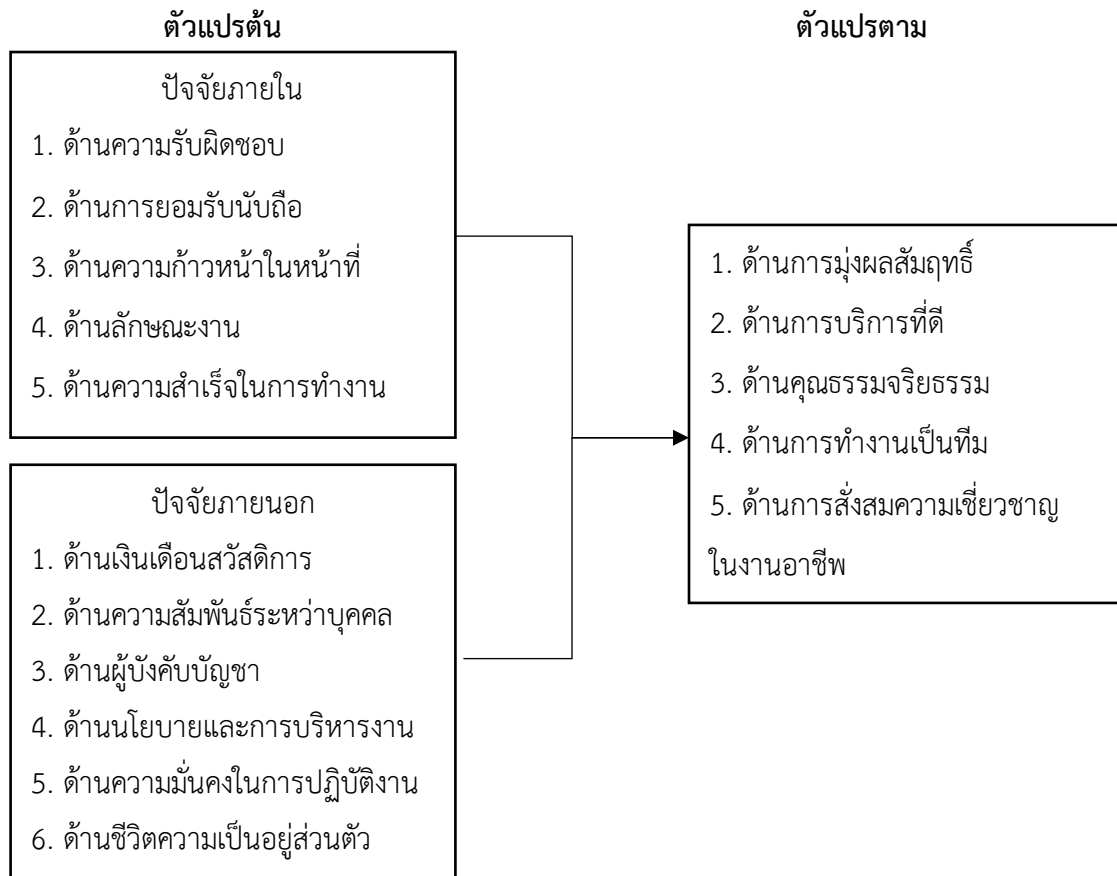
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

## สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

## กรอบแนวคิดของการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ คือ เจ้าหน้าที่เทศกิจ จำนวน 50 คน ดังนี้ ผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม จำนวน 1 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตบึงกุ่ม จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ จำนวน 1 คน ข้าราชการฝ่ายเทศกิจ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเทศกิจ/หรือพนักงานเทศกิจ จำนวน 8 คน ลูกจ้างฝ่ายเทศกิจ ตำแหน่ง พนักงานเทศกิจ จำนวน 42 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed ended questions) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ รายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะ

ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีทั้งหมด 5 ด้าน ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ และส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เป็นแบบลักษณะคำถามปลายเปิดที่เป็นประโยชน์กับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 3 มีรูปแบบคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert Scale โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนระดับความคิดเห็น ทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้ 1 หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด 2 หมายถึง มีระดับน้อย 3 หมายถึง มีระดับปานกลาง 4 หมายถึง มีระดับมาก 5 หมายถึง มีระดับมากที่สุด ทั้งนี้ในการประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม ใช้วิธีประเมินความแม่นยำตรงด้านเนื้อหา (Index of item-objective congruence: IOC) โดยประเด็นคำถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ในเกณฑ์ 5 ระดับที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ในระดับที่มากกว่า 0.60 และวิธีประเมินความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 5 ที่ยอมรับได้ในระดับที่มากกว่า 0.70

การทดสอบสมมุติฐาน ด้วยสถิติ Pearson correlation เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ในการทดสอบสมมุติฐาน เกณฑ์ที่ใช้วัดระดับความสัมพันธ์ระดับตัวแปรเพื่ออธิบายความสัมพันธ์และแปลความหมาย (Bartz, 1999 อ้างถึงใน กนกวรรณ คุ่มพะเนียด, 2565, หน้า 21) คือ ระดับ 0.81 - 1.00 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ใน ระดับสูงมากระดับ 0.61 - 0.80 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ระดับ 0.41 - 0.60 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความ สัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ระดับ 0.21 - 0.40 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และระดับ 0.00 - 0.20 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

### ผลการวิจัย ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

#### ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 50)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	44	88
หญิง	6	12
2.อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	4	8
31 - 40 ปี	12	24
41 - 50 ปี	18	36
51 - 60 ปี	16	32
3.วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	58

ปริญญาตรี	19	38
สูงกว่าปริญญาตรี	2	4
4.ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	8	16
พนักงานประจำ	39	78
พนักงานชั่วคราว	3	6

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 88 เพศหญิง ร้อยละ 12 ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 36 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 32 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 24 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 8 ตามลำดับ ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมา คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 38 และ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4 ตามลำดับ ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นพนักงานประจำ ร้อยละ 78 รองลงมา คือ ข้าราชการ ร้อยละ 16 และพนักงานชั่วคราว ร้อยละ 6 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 2 ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (แรงจูงใจ) ในการปฏิบัติหน้าที่

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ ภาพรวม ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แปลค่า และอันดับ เกี่ยวกับปัจจัย ภายในที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (แรงจูงใจ) ของเจ้าหน้าที่เทศกิจฝ่ายเทศกิจ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (แรงจูงใจ) ภาพรวม	$\bar{X}$	(S.D.)	แปลค่า	อันดับ
1.ด้านความรับผิดชอบ	4.34	0.51	มาก	3
2.ด้านการยอมรับนับถือ	4.35	0.51	มาก	1
3.ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่	3.75	1.08	มาก	5
4.ด้านลักษณะงาน	4.20	0.73	มาก	4
5.ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.35	0.67	มาก	2
รวม	4.18	0.70	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย(ภายใน) ที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่เทศกิจ ในภาพรวมทั้งหมด 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$  ,S.D. = 0.70 ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าอยู่ใน ระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ อันดับที่ 1

ด้านการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.51 ) อันดับที่ 2 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.67 ) และอันดับที่ 3 ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.73 )

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายนอก ปัจจัยของงานที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิด(แรงจูงใจ)ในการปฏิบัติหน้าที่

ตารางที่ 3 วิเคราะห์ ภาพรวม ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็น อันดับ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยของงานที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิด (แรงจูงใจ) ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 6 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยภายนอกที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิด (แรงจูงใจ) ภาพรวม	$\bar{X}$	(S.D.)	แปลค่า	อันดับ
1.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.83	0.90	มาก	6
2.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.41	0.55	มาก	1
3.ด้านผู้บังคับบัญชา	4.32	0.70	มาก	2
4.ด้านนโยบายและการบริหาร	4.17	0.60	มาก	5
5.ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	4.25	0.58	มาก	3
6. ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.21	0.59	มาก	4
รวม	4.19	0.43	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ปัจจัยของงานที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิด (แรงจูงใจ) ในการปฏิบัติงาน ภาพรวมในทุกด้านทั้งหมด 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.43 ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าอยู่ใน ระดับมาก ทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.55 ) อันดับที่ 2 ด้านผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.70) และอันดับที่ 3 .ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ ภาพรวม ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็น อันดับเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่เทศกิจ ภาพรวม	$\bar{X}$	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1.ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (แรงจูงใจ) ให้ชอบและรักในหน้าที่	4.18	0.70	มาก	2
2.ปัจจัยภายนอก ปัจจัยของงานที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิด (แรงจูงใจ)ในการปฏิบัติงาน	4.19	0.43	มาก	1
รวม	4.18	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่เทศกิจ โดยภาพรวม อยู่ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$  ,S.D. = 0.56 ) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยจึงพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่เทศกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ปัจจัย โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ลำดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด ได้แก่ปัจจัยภายนอก ปัจจัยของงานที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิด(แรงจูงใจ)ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.19$  ,S.D. = 0.43 ) และ ลำดับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (แรงจูงใจ) ให้ชอบและรักในหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.18$  ,S.D. = 0.70 ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ระดับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

สมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ ภาพรวม	$\bar{X}$	(S.D.)	แปลค่า	อันดับที่
1.ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.28	0.59	มาก	4
2.ด้านการบริการที่ดี	4.42	0.56	มาก	2
3.ด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.34	0.53	มาก	3
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	4.42	0.52	มาก	1
5.ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.27	0.57	มาก	5
รวม	4.34	0.55	มาก	



จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$  ,S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการทำงานเป็นทีม ( $\bar{X} = 4.42$  ,S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ( $\bar{X} = 4.42$  ,S.D. = 0.56) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.34$  ,S.D. = 0.53) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 4.28$  ,S.D. = 0.59) และ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ( $\bar{X} = 4.27$  ,S.D. = 0.57) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน(Inferential statistics) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติได้แก่การวิเคราะห์ทางสถิติของ Pearson correlation เพื่อใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์และแปล ความหมายได้ดังนี้ ระดับ 0.81 - 1.00 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ระดับ 0.61 - 0.80 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ระดับ 0.41 - 0.60 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ระดับ 0.21 - 0.40 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ระดับ 0.00 - 0.20 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อยมาก

**ตารางที่ 6** ความสัมพันธ์ปัจจัย (ภายใน) ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

ปัจจัย(ภายใน)ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
1.ด้านความรับผิดชอบ	0.489**	0.000	ปานกลาง
2.ด้านการยอมรับนับถือ	0.614**	0.000	มาก
3.ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่	0.248**	0.082	น้อย
4.ด้านลักษณะงาน	0.441 **	0.001	ปานกลาง
5.ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.489**	0.000	ปานกลาง

**\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01**

สรุปสมมุติฐาน ความสัมพันธ์ปัจจัยภายในส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ในระดับมากเพียง 1 ด้าน ปานกลาง 3 ด้าน และมีความสัมพันธ์ในระดับน้อย 1 ด้าน

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อสมรรถนะ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

ปัจจัยภายนอก ปัจจัยของงานที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิด (แรงจูงใจ)ในการปฏิบัติงาน	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	0.248**	0.082	น้อย
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.696**	0.000	มาก
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	0.663**	0.000	ปานกลาง
4. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.569**	0.000	ปานกลาง
5. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.653**	0.000	ปานกลาง
6. ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	0.583**	0.000	ปานกลาง

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สรุปสมมติฐาน** ความสัมพันธ์ปัจจัยภายนอกส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ ทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์ในระดับมาก 1 ด้าน ระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน และความสัมพันธ์ในระดับน้อย จำนวน 1 ด้าน

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า

1. ระดับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.72) เนื่องจากอาจเป็นเพราะภาครัฐมีการกำหนดให้การบริหารทรัพยากรบุคคล ของระบบราชการจำเป็นต้องพิจารณาตามตัวแบบสมรรถนะสำหรับใช้ในการบริหารและประเมินผลงาน ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอจึงส่งผลให้ เจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.56) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.53) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.59) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.57) ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบลูญาภา เอกวัตร (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของ พนักงานส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจริยธรรม และยังสอดคล้องกับสำนักงาน ก.พ. ( 2553, หน้า 2) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก ที่กำหนดเป็นคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย สมรรถนะ 5 ด้าน คือ (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) การบริการที่ดี (3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ (5) ความร่วมแรงร่วมใจ

2. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยภายนอกส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าปัจจัยภายใน ซึ่งปัจจัยภายนอกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$  S.D. = 0.43) โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ( $r = 0.696$ ) รองลงมาคือด้านผู้บังคับบัญชา ( $r = 0.663$ ) ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.653$ ) ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ( $r = 0.583$ ) ด้านนโยบายและการบริหาร ( $r = 0.569$ ) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $r = 0.248$ ) ตามลำดับ ซึ่งอาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีความพึงพอใจในอาชีพการทำงานที่ทำอยู่ มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีผู้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำ มีความมั่นคงในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ส่งผลต่อชีวิตและความเป็นอยู่ส่วนตัว มีนโยบายการบริหารที่ชัดเจน และได้รับค่าตอบแทนโดยรวมที่เหมาะสม ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยข้างต้น เป็นสิ่งจำเป็นไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในสายอาชีพของตน

ในขณะที่เดียวกันปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่เทศกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.70) โดยปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ มีผลความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ( $r = 0.614$ ) รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ( $r = 0.489$ ) ด้านความรับผิดชอบ ( $r = 0.489$ ) ด้านลักษณะงาน ( $r = 0.441$ ) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ ( $r = 0.248$ ) ตามลำดับ ซึ่งพบว่าปัจจัยภายในส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่น้อยกว่าปัจจัยภายนอกอาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม มีความพึงพอใจกับสิ่งกระตุ้น หรือแรงผลักดันให้ปฏิบัติหน้าที่ของตน น้อยกว่า เช่น การได้ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ การปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีลักษณะของงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรสุตา บัวผัน, ประจักษ์ บัวผัน และ พรทิพย์ คำพอ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในภาพรวม มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเห็นได้ว่าแม้ว่าบริบทของลักษณะงานระหว่างทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12 กับเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตบึงกุ่ม จะมีลักษณะงานที่มีความแตกต่างกันคนละด้านก็ตาม แต่ก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลเชิงบวกในระดับปานกลางกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในแนวทางที่คล้าย ๆ กัน คือเป็นงานบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่เทศกิจเกิดความพึงพอใจ ในปัจจัยภายใน ที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Frederick Herzberg ได้ให้

ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คนและจะมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตเจ้านั้นอย่างดีที่สุดคือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆทั้งสองกลุ่มคือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน ว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ 2 ปัจจัย ที่เป็นองค์ประกอบที่เกิดจากลักษณะของภายใน และภายนอกของงานเอง ดังนี้ (1) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน (2) ปัจจัยที่จะจูงใจให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะที่การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยเป็นรายด้านของปัจจัยภายใน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านของปัจจัยภายนอกด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการอบรม พัฒนา ให้เจ้าหน้าที่เทศกิจทราบถึงความก้าวหน้าในหน้าที่ หรือสายงานอาชีพของตน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และจัดสวัสดิการที่เหมาะสม เท่าเทียม และเป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจทุกคน

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ในระดับกรุงเทพมหานคร

### เอกสารอ้างอิง

สำนักงาน ก.พ. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก*. นนทบุรี จิริสุดา บัวผัน, ประจักษ์ บัวผัน, และ พรทิพย์ คำพอ. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน เขตสาธารณสุขที่ 12. วารสารวิจัย มข, มหาวิทยาลัยขอนแก่น*

- เบญญาภา เอกวัตร. (2556, มกราคม - มิถุนายน). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สนธยา ชมพู. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์*. วิทยานิพนธ์การศึกษาระดับปริญญาโท, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- สำนักงานเขตบึงกุ่ม. (2566). สืบค้น 13 กุมภาพันธ์ 2566, เกี่ยวกับองค์กร. จาก <https://webportal.bangkok.go.th/buengkum/page/>