

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตคันนายาว
กรุงเทพมหานคร*

Efficiency of Bangkok Municipal Official's working : A case study
of Khanna Yao District Office, Bangkok

ณภัทร รุจิเสถียร**

Napat Rujisatian

6514830061@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

รายงานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจว่ามีปัญหาและอุปสรรคใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคว่าควรดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา อย่างไร หรือในด้านใดบ้างอันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร โดยศึกษา ค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ทั้งนี้ได้นำแนวคิด 7S แบบจำลองของ McKinsey ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพขององค์กร พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีคือ 1. มีการมอบหมายหน้าที่อย่างเหมาะสมและชัดเจน 2. มีกฎหมายระเบียบที่ชัดเจนและทันสมัย มีงบประมาณที่เพียงพอ 3. บุคลากรต้องรู้จักการทำงานเป็นทีมพร้อมทั้งต้องมีความรู้ด้านกฎหมายและด้านบทบาทหน้าที่ 4. องค์กรต้องสนับสนุนในการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง และ 5. การรับรู้ของประชาชนต้องเข้าใจบทบาทเจ้าหน้าที่เทศกิจ แต่ปัญหาอุปสรรคที่พบเป็นปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร ที่ขาดการให้ความรู้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ความชัดเจนในการสั่งการ ระเบียบข้อกฎหมายที่ไม่ทันสมัย ประชาชนขาดการรับรู้บทบาทเจ้าหน้าที่เทศกิจ ซึ่งแนวทางการแก้ไขได้แก่ 1. ผู้บังคับบัญชาควรมีการกำหนดหน้าที่และแบ่งภาระงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน 2. ควรจะมีการโยกย้ายภาระงานภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน 3. พัฒนาองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจโดยเฉพาะด้านกฎหมาย 4. ผลักดันปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย 5. สร้างเสริมและพัฒนา และ 6. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชน

คำสำคัญ: การปฏิบัติหน้าที่ ; ประสิทธิภาพ ; เจ้าหน้าที่เทศกิจ

Keywords: Perform ; Efficiency ; Municipal official

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตคันนายาวกรุงเทพมหานคร

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย โดยข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย รายงานว่าในปี 2566 มีประชากรในกรุงเทพมหานครประมาณ 5.5 ล้านคน และมีประชากรแฝงอีกประมาณ 2.7 ล้านคน รวมแล้วมีประชากรในกรุงเทพมหานครเกือบ 10 ล้านคน (ฐานเศรษฐกิจ, 2566)(เอกสารจากเว็บไซต์) ซึ่งหนึ่งในเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ที่มีบทบาทและความสำคัญมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่เทศกิจ ซึ่งเดิมคือตำรวจเทศกิจในปี พ.ศ. 2520 และได้ถูกยุบในปี พ.ศ. 2525 จนกระทั่งได้มีการก่อตั้งเป็นสำนักเทศกิจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 จนถึงปัจจุบัน (อนันต์ เกตุวงศ์, ม.ป.ป.) เจ้าหน้าที่เทศกิจเข้ามามีบทบาทในการจัดระเบียบเมืองและการบังคับการตามกฎหมายต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543 และอื่น ๆ อีกมากมาย

ในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ประชาชนมักมองว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจมีหน้าที่ปราบปรามเฉพาะผู้ค้าขายเท่านั้น แต่ความเป็นจริงการปราบปรามการค้าขายที่ไม่เป็นระเบียบนั้นคือหนึ่งในบทบาทหน้าที่ในการจัดระเบียบเมืองให้มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด ซึ่งจะกระทบกับวิถีชีวิตของประชาชนที่ทำการค้าขายบนทางเท้าหรือถนนที่ประกอบกิจการกันจากรุ่นสู่รุ่น ทำให้เกิดภาพลักษณ์ในด้านลบมาโดยตลอด ไม่เพียงแต่การปราบปรามผู้ค้าเท่านั้น เจ้าหน้าที่เทศกิจยังมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงานจราจร ในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกประชาชนด้านการจราจร การตรวจตราเฝ้าระวังปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติด การกวดขันรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ที่จอดหรือขับขึ้นบนทางเท้า การปล่อยทิ้งน้ำโสโครกในทางน้ำหรือถนน รวมไปถึงการให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดภัยพิบัติเช่นน้ำท่วม หรือไวรัสโควิด -19 อีกด้วย

ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจในปัจจุบัน ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม ความเป็นอยู่ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางภูมิศาสตร์ หรือด้านกฎหมาย ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เจ้าหน้าที่เทศกิจเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่ด้านการบริการสาธารณะโดยตรงกับประชาชน จึงต้องพบกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง โดยเฉพาะกับข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่กล่าวถึงการให้อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคั่นนายาว กรุงเทพมหานคร และนอกจากในด้านอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายแล้ว กฎหมายที่มีรูปแบบเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจในฐานะผู้บังคับใช้กฎหมายต้องกลับมาทำความเข้าใจรูปแบบใหม่ ๆ ของกฎหมาย เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ที่มีความถูกต้องและครบถ้วน

จากความเป็นมาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตคั่นนายาว มีอุปสรรคปัญหาอะไรบ้าง และพอมิแนวทาง การแก้ไขปัญหาหรือไม่ อย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคั่นนายาว กรุงเทพมหานครต่อไป ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตคั่นนายาว กรุงเทพมหานครจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคั่นนายาว กรุงเทพมหานคร ตลอดถึงแนวทางการแก้ไขปัญหามาและข้อเสนอแนะ โดยนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคั่นนายาว กรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งวิธีวิจัย ดังนี้

1) การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เทศกิจ กรุงเทพมหานคร

2) สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ที่ใช้คำถามแบบเดียวกัน

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาในครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศกิจ สังกัดสำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน ประกอบด้วย หัวหน้างาน ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจปฏิบัติการ หัวหน้าชุดตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจปฏิบัติการ , ตำแหน่งพนักงานเทศกิจชำนาญงาน และตำแหน่งพนักงานเทศกิจปฏิบัติงาน เสมียนคดี ตำแหน่งพนักงานเทศกิจปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ที่ปฏิบัติงานภาคสนาม หรือปฏิบัติหน้าที่ด้านงานธุรการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยที่มีผลทำให้คำถามมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง โดยการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจัดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง กำหนดหัวข้อตามคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ เพื่อช่วยบันทึกและนำมาสรุปประเด็นการสัมภาษณ์การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ รายงาน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งจากต่างประเทศและในประเทศไทย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับทุติยภูมิ (secondary data) และนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบหรือสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก รวมทั้งนำมาใช้เป็นส่วนประกอบในกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลในการวิจัย นอกจากนี้การเก็บข้อมูลในการศึกษานี้มีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งการสัมภาษณ์จะมีการประสานงานและนัดหมายกับกลุ่มเป้าหมายในการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพตามสถานการณ์ที่เหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ออกจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้ออกจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเห็นเหมือน หรือแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันของข้อมูลก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคันนายาว และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา (วาริโณ ก่อสกุล, 2566 หน้า 62-63)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคใดบ้าง ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. บุคลากร การจัดสรรบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับหน้าที่และเนื้อหางาน เนื่องจากบุคลากรในการดำเนินงานด้านเทศกิจสำนักงานเขตคันนายาว มีอัตรากำลังน้อยกว่าภาระหน้าที่ของสำนักงาน รวมถึงการแบ่งการดำเนินงานไม่มีความเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานเพราะขาดประสบการณ์ความชำนาญและไม่รู้ระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ส่งผลให้การบังคับใช้ไม่เกิดผล การดำเนินงานมีความล่าช้าในการจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน รวมถึงการกระจายบุคลากรในการดำเนินงานไปยังพื้นที่ภายในเขตคันนายาวยังไม่มีความเพียงพอ ส่งผลให้การดำเนินงานไม่ทันต่อสถานการณ์หรือเหตุการณ์ภายในพื้นที่

2. นโยบาย ระเบียบ กฎหมาย การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจในปัจจุบันยังดำเนินงานตามระเบียบกฎหมาย แบบเดิมที่มีการประกาศใช้ในระยะเวลาที่ยาวนาน แต่ในปัจจุบันเหตุภายในพื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ทำให้ในบางครั้งไม่สามารถใช้นโยบาย ระเบียบ กฎหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงระเบียบ กฎหมายมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานซับซ้อนยุ่งยากส่งผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการบังคับใช้กฎหมายหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ของกรุงเทพมหานคร

3. ทรัพยากร เนื่องจากในปัจจุบันที่สำนักงานมีระบบดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจแล้ว แต่การใช้งานของระบบยังไม่มีความเสถียรต่อการทำงานทำให้การดำเนินงานในบางครั้งเกิดความล่าช้าจากการรีเซตอุปกรณ์การดำเนินงาน

4. ผู้บังคับบัญชา บางครั้งในมุมมองการตัดสินใจแก้ไขปัญหของผู้บังคับบัญชาใช้เวลานานในการตัดสินใจที่มีระยะเวลายาวนาน รวมถึงในการควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานบุคลากรไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้การทำงานในการบังคับบัญชาตามสายงานมีช่องว่างมากขึ้น ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม อีกทั้งนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานครไม่ชัดเจนและขัดแย้งกับข้อกฎหมายและหลักปฏิบัติงานหลายประการ จนไม่สามารถขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การทำงานนั้นได้

5. การรับรู้ของประชาชน ประชาชนในพื้นที่ไม่รับรู้และไม่เข้าใจบทบาทของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก

6. การอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ การอบรมของสำนักงานเป็นเฉพาะกลุ่มไม่กระจายการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจทุกคน โดยบางครั้งเกิดจากความเห็นชอบของผู้บังคับบัญชาที่มอบหมายบุคคลเป็นหลัก ไม่ได้มองถึงหน่วยงานที่ได้รับประโยชน์จากบุคลากรที่ได้รับการอบรมและนำความรู้มาใช้ในการทำงาน

7. งบประมาณ การจัดสรรงบประมาณของกรุงเทพมหานครให้สำนักงานเขตคันทนายาว

8. มีการปรับลดน้อยลงในแต่ละปีอย่างจำกัด จึงทำให้กระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมไม่ประสบความสำเร็จและเกิดความล่าช้าจากการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน

9. กระบวนการดำเนินงาน ยังขาดการมีโครงสร้างความสัมพันธ์ที่ไม่ตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยไม่ได้รับการจูงใจให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคันทนายาว กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคันทนายาว กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ผู้บังคับบัญชาควรมีการกำหนดหน้าที่และแบ่งภาระงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในการกำหนดหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาต้องมีความเด็ดขาดในการตัดสินใจเลือกผู้ปฏิบัติงาน

2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเทศกิจควรจะมีการโยกย้ายภาระงานภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถดำเนินงานได้ทุกส่วนงานเมื่อจำเป็นต้องดำเนินงาน

3. พัฒนาองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจโดยเฉพาะด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้พื้นฐานในเรื่องพื้นที่ของตนเองว่ามีจุดอ่อนและจุดแข็งของพื้นที่อย่างไร เมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่เทศกิจจะสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วเพิ่มมากขึ้นและเปิดโอกาสในการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะ โดยการกำหนดหลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติงานสายงานด้านงานเทศกิจในแต่ละตำแหน่งให้ได้รับการเรียนรู้ในหลาย ๆ มิติ ที่สอดคล้องกับบทบาทภารกิจของสำนักงาน

4. ผลักดันปรับปรุงแก้ไขกฎหมายสำหรับการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบันเท่าทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง จะสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานมีการพัฒนาไปเป็นขั้นตอน ลดข้อผิดพลาด และกำจัดความสับสนของข้อกฎหมายแต่ละด้านที่เกี่ยวข้อง

5. สร้างเสริมและพัฒนารูปแบบการทำงานร่วมกันเป็นที่มออย่างมีระบบ เป็นแนวทางการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานร่วมกันอย่างมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและช่วยสร้างการเรียนรู้และปรับตัวระบบที่มการดำเนินงานร่วมกัน

6. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนในพื้นที่รับรู้และเข้าใจบทบาทของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น เพราะมีเครือข่ายของประชาชนในการสนับสนุนการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคันทนายาว กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางหรือวิธีการในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตคันทนายาว กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1) ควรมีการปรับโครงสร้างตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคให้มีความชัดเจนต่อการดำเนินงาน จะสามารถช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น รวมถึงมีการเสริมสร้างและยกระดับศักยภาพด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ต้องดำเนินการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงานสายเทคนิคที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2) การอบรมให้ความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ต้องมีการจัดทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน

3) การปรับปรุงข้อกำหนดในการส่งมอบอำนาจลงมาถึงฝ่ายปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้สามารถนำกฎหมายมาใช้ได้อย่างถูกต้องในสถานการณ์ปัจจุบัน

4) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วจะเป็นตัวบ่งชี้อีกอย่างหนึ่งในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการดำเนินงาน โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน เทคโนโลยีจะเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกข้าราชการและบุคลากรในการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทคนิค : กรณีศึกษา สำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการวิจัย รายละเอียดดังนี้

1) ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทคนิค สำนักงานเขตคันนายาว พบว่ามีปัญหาในเรื่องบุคลากร นโยบาย ระเบียบ กฎหมาย การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค ทรัพยากร ผู้บังคับบัญชา การรับรู้ของประชาชน การอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ งบประมาณ และกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการ 7-S ของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework) (ศิริลักษณ์ ดันตยกุล, 2566) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิด 7 ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพขององค์กร คือ ค่านิยมร่วม เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างค่านิยมร่วมกันในการทำงาน เช่น ความสามัคคี ความร่วมมือ เป็นต้น โดยค่านิยมดังกล่าว เป็นสิ่งที่มีทั้งประโยชน์และปัญหา อุปสรรค ของการวางแผนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับโดยการทำงานบางอย่างมักมีปัญหาการปฏิบัติงานหรือไม่ประสบความสำเร็จต่อหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบทำให้งานล่าช้ากว่ากำหนด สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน SWOT Analysis (วรรณวิษา วรฤทธิธนา, 2555) ซึ่งเป็นเทคนิคที่มีประโยชน์ในการทำความเข้าใจจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร เพื่อให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคขององค์กรของต้องประสบ การนำ SWOT มาใช้ในองค์กรเพื่อใช้ในการวิเคราะห์สถานะขององค์กรในการหาจุดเด่นที่สามารถอยู่อย่างยั่งยืนได้ หรือใช้ในเชิงธุรกิจในการนำไปแข่งขันทางการตลาด หรือใช้ในบริบทของส่วนบุคคลจะช่วยให้พัฒนาความสามารถในอาชีพของด้วยการวิเคราะห์โอกาสที่ดีที่สุดของการใช้ประโยชน์จากความสามารถของที่มีอยู่การวิเคราะห์ใน 4 องค์ประกอบ แต่มีประโยชน์ในการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรรวมถึงโอกาสและอุปสรรคที่จะต้องเจอ ซึ่งจะช่วยลดการอุปสรรคจากภายนอก และใช้ความได้เปรียบที่เป็นไปได้ที่ดีที่สุดของโอกาสไปปรับใช้ในการดำเนินงาน

2) แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่เทคนิค สำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานครมีความเกี่ยวข้องกับแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) ของ Becker and Neuhauser (1975, อ้างถึงใน โสภส ปญจะวิสุทธิ, 2550) คือ ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิดสอดคล้องกับ แนวคิดของ Katz and Kahn (1978, อ้างถึงใน

ธงไชย สว่างอารมณ์ ,2551) ที่ว่าประสิทธิภาพ คือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กร และในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับความคิดของสตีเยอร์ส (Steers) ว่าปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคลเป็นปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงได้ ดังนั้นการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่เทศกิจต้องมีการเน้นที่ตัวเจ้าหน้าที่เทศกิจของสำนักงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป รายละเอียดดังนี้

1) กระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือระเบียบ ควรมีการปรับปรุงให้มีความยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับแผนการดำเนินงานได้ตามความเหมาะสมภายในพื้นที่ นอกจากนี้ควรมีพื้นที่ให้ความรู้เรื่องกฎหมายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ สำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถสอบถามและศึกษาข้อมูลเรื่องกฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เทศกิจได้อย่างรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

2) การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการดำเนินงานจะสามารถช่วยให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ดำเนินงานที่รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น และสามารถลดภาระงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเทศกิจได้เพิ่มมากขึ้น

3) การพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ควรมีการอบรมให้ความรู้เชิงปฏิบัติมากกว่าเชิงวิชาการ เพื่อให้หลังจากการอบรม เจ้าหน้าที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

4) การส่งเสริมให้หน่วยงานเป็นรัฐบาลดิจิทัล ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง (Data Exchange) การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) และการปรับกระบวนการทำงานให้เป็นดิจิทัล โดยเฉพาะกระบวนการทำงานที่ใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก จะช่วยให้การติดตามการทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถตรวจสอบการทำงานได้ง่ายขึ้น จะเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจเพิ่มมากขึ้น

5) การพัฒนาให้บุคลากรเทศกิจให้มีความเข้าใจในกฎหมาย กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนอย่างถ่องแท้ จะช่วยป้องกันความผิดพลาดของการดำเนินงานภายในสำนักงานและลงพื้นที่ได้

6) ควรพิจารณาให้มีการผลักดันแก้ไขบทบัญญัติของมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ให้อำนาจหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ควรมีการจัดเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้เพิ่มมากขึ้น

2) ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีการศึกษาหน่วยงานมากกว่า 1 หน่วยงาน เพื่อให้เห็นความเหมือนและแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

เอกสารอ้างอิง

- ฐานเศรษฐกิจ. (2566). จับตา ประชากรแฝงทอม. 2.7 ล้านคน อาจหมดสิทธิใช้ เงินดิจิทัล 10000 บาท. สืบค้นจาก <https://www.thansettakij.com/business/economy/575616>
- ธงไชย สว่างอารมณ์. (2551). ความคาดหวังของประชากรต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม เรื่องขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง จังหวัดชลบุรี. (รายงานการศึกษาอิสระ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรรณวิษา วรฤทธิธินภา. (2555). การศึกษาปัญหาและกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรกรณีศึกษา บริษัท This Work จำกัด (ค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ศิริลักษณ์ ตันตยกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- โสฬส ปญจะวิสุทธิ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่. (ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อนันต์ เกตุวงศ์. (ม.ป.ป.). เทศกิจ. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88>