

## ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

### สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

#### The Performance Efficiency During Covid-19 Crisis of Municipal Officials Yannawa District Office Bangkok Metropolitan Administration

มลฤดี วงษ์จันทร์ (Monrudee Wongjan)<sup>1</sup>

อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ (Orapin Piyasakulkiat)<sup>2</sup>

ปกรณ์ ปรียากอร์ (Pakorn Priyakorn)<sup>3</sup>

พระปลัดสุระ ญาณธโร (Phrapaladsura Yanatharo (Juntuek))<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 35 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ตามลำดับ 2) เจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานต่างก็มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่เทศกิจ โรคโควิด-19

<sup>1</sup> สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต E-mail: Poope\_gd@hotmail.com

<sup>2</sup> สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต E-mail: orapin.piy@kbu.ac.th

<sup>3</sup> สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต E-mail: priyakornpakorn@gmail.com

<sup>4</sup> สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตสุรินทร์  
E-mail: sura2479@hotmail.com

## Abstract

The objectives of this study were to study on the performance efficiency of municipal officials Yannawa district office, during covid-19 crisis, Bangkok Metropolitan Administration and to compare the performance efficiency development during Covid-19 crisis of municipal officials Yannawa district office classified by personal. This research was quantitative research. The population used to determine in the study were 35 municipal officials Yannawa district office. Data collecting by using questionnaire with 5 aspects used to analyze include finding the frequency, percentage, mean, Standard Deviation, t-test, and one way ANOVA analysis.

The result have showed that 1) The most respondents were male with the age between 51-60 years old, married, graduated in under Bachelor's degree, monthly income between 25,001-35,000 Bath, and over 10 years work experience. 2) The performance efficiency of municipal officials Yannawa district office, during covid-19 crisis, Bangkok Metropolitan Administration overall was at the highest level. And in each aspect ranked from the highest to lowest, the participant satisfaction was found to be the highest, followed by process and operations, goal accomplishment, and system resources. 3) The comparison of opinions on the performance efficiency of municipal officials Yannawa district office, during covid-19 crisis, Bangkok Metropolitan Administration were classified by gender differently, they had the different opinions by statistically significant at the 0.05 level and the municipal officials who had the age, status, income and work experience differently, they had the opinions on the performance efficiency indifferently, and 4) Recommendations for improving performance efficiency include that adequate resources should be allocated in operations.

**Keywords:** performance efficiency, Yannawa District Office, Bangkok Metropolitan Administration, municipal officer, Covid-19 crisis

วันที่รับบทความ: 14 มกราคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ: 11 เมษายน 2566

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 12 เมษายน 2566

## 1. บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับวิกฤติการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่ต้นเดือนมกราคม 2563 (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) โดยพบผู้ติดเชื้อคนแรกคือนักท่องเที่ยวหญิงชาวจีนจากเมือง

อู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ทั้งนี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ชี้แจงว่ากรมควบคุมโรคได้จัดตั้งทีมคัดกรองผู้ที่เข้าสู่ประเทศไทย ปลายเดือนธันวาคม 2562 ในจุดสำคัญ เช่น สนามบิน ท่าเรือ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบการเฝ้าระวัง ค้นหาผู้ป่วยโรคปอดอักเสบจากเชื้อไวรัสที่มาจากต่างประเทศ

ต่อมาสถานการณ์การแพร่ระบาดได้ขยายเป็นวงกว้างเกิน การควบคุม รัฐบาลจึงประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุก เขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร เนื่องจากเป็นสถานการณ์อัน กระทบต่อความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของ ประชาชน ซึ่งต้องใช้มาตรการที่เข้มงวดและเร่งด่วน มีการสั่งปิดสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคเป็น การชั่วคราว เช่น สถานบันเทิง ผับ สถานบริการ และ สปา ฯลฯ ทั้งการปิดช่องทางการเข้าสู่ราชอาณาจักร รวมทั้งห้ามมิให้มีการชุมนุมหรือทำกิจกรรมในสถานที่ แออัด อีกทั้งห้ามบุคคลใดทั่วประเทศออกนอกเคสสถาน (เคอร์ฟิว) ระหว่างเวลา 22.00-04.00 น. และมีประกาศ หลายฉบับอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบโดยตรงต่อชุมชน และพื้นที่เศรษฐกิจที่สำคัญเช่น ธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม สถานบันเทิง เป็นต้น (กรุงเทพมหานคร, 2563)

กรุงเทพมหานครเป็น “เมืองหลวงของประเทศไทย” และเป็น “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ พิเศษ” ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ได้จัดทำแผนพัฒนา กรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556-2575) โดย กำหนดวิสัยทัศน์ คือ กรุงเทพมหานครก้าวขึ้นสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ในปี พ.ศ. 2575 และขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ 6 มิติอย่างมีประสิทธิภาพประกอบ ด้วย

- 1) มหานครปลอดภัย
- 2) มหานครสีเขียว สะดวกสบาย
- 3) มหานครสำหรับทุกคน
- 4) มหานครกะทัดรัด
- 5) มหานครประชาธิปไตย และ
- 6) มหานครแห่งเศรษฐกิจ และการเรียนรู้ (กรุงเทพมหานคร, 2556)

งานเทศกาลเป็นงานที่มีหน้าที่ดูแลความเป็น ระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และดำเนินการด้าน ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และ กฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพ มหานคร เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เป็นต้น ส่งเสริมดูแล ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและ

สนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตลอดจน การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามนโยบายของ ผู้บริหารมอบหมายให้ดำเนินการด้านต่าง ๆ เช่น งาน อาสาจราจร งานดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน (ผู้เที่ยว) งานสายตรวจเพื่อนชุมชน เป็นต้น

การปฏิบัติงานด้านเทศกาลผู้ปฏิบัติงานต้อง ปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหารและต้องปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของกฎหมายที่ มีอยู่นั้น เป็นปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศกิจอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มี สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การกำหนด นโยบายต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปตามผู้บริหารในแต่ละ ยุคสมัยทำให้การสนองนโยบายไม่มีความต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดปัญหาแก่ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบกับ ความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ที่มี ปริมาณผู้ค้าจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลไม่เพียงพอ ทัวถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงทำให้ผู้ค้า ไม่เกรงกลัวกฎหมายจึงทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง บางครั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วย ความยากลำบาก ด้านวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการ ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ และการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการช่วยกันบริหารจัดการพื้นที่ยังขาดการ สนับสนุนร่วมมือกับทางราชการ (อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นหัวใจสำคัญใน การดำเนินงานของทุกองค์กรที่ต้องดำเนินงานให้เกิด ความคุ้มค่าและประสิทธิผลอย่างสูงสุด เป็นสิ่งที่องค์กร รับรู้ได้หลังจากได้ปฏิบัติงานไปแล้วในช่วงระยะเวลาหนึ่ง แล้วนำผลงานนั้นมาประเมินดูว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่ โดยใช้การวัดผลซึ่ง การวัดผลของประสิทธิผล การปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านการจัดหา

และการใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resources) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Process and Operations) และด้านความพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Participant Satisfaction) ทุกหน่วยงานจึงจะต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่อย่างต่อเนื่องเพราะเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานร่วมกัน (สมใจ ลักษณะ, 2552 และ นัฐนันท์ บุญทศ, 2558)

เจ้าหน้าที่เทศกิจ ของสำนักงานเขตยานนาวา เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร โดยได้รับการแต่งตั้งจากผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุม ดูแล และการบังคับใช้ให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร แต่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร ซึ่งถือว่าเป็นฝ่ายปกครองในการบังคับใช้ตามกฎหมายดังกล่าว ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการกระทำทางปกครองในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหาร การให้บริการหรือกรณีที่มีบัญญัติไว้แต่ยังไม่ชัดเจนแต่ปัจจุบันการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจกับการปฏิบัติงานยังไม่มีความพร้อมและไม่สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2561-2565) เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศกิจบางคนไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ประกอบกับปัญหาการขาดประสิทธิภาพ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน การขาดความรู้ทางกฎหมายไม่ว่าจะเป็นข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ดังนั้น เพื่อเป็นการรองรับกับการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ อาทิ เพื่อลดช่องว่างในการบริหารจัดการ การเพิ่มการอุทิศตนในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพได้อย่างต่อเนื่อง

จากการที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่เทศกิจ รับผิดชอบงานเทศกิจ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตาม

ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครในงานเทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวากรุงเทพมหานคร ซึ่งการดำเนินงานที่มุ่งเน้นดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง เพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร”

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครโดยประยุกต์จากแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แยกดังนี้ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เทศกิจของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และนำแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2552) และนัฐนันท์ บุญทศ (2558) ประกอบด้วย 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านความพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติ

หน้าที่ตามขอบเขตของกระบวนการงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร มากำหนดเป็นตัวแปรตาม

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ศึกษาในการวิจัย ได้แก่ เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 35 คน

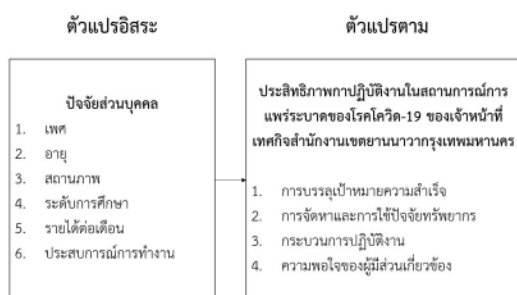
1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาวิจัย ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2564-พฤษภาคม พ.ศ. 2565 และเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565

### 1.4 สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) รายได้ต่อเดือน และ 6) ประสบการณ์การทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน

### 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในการตัดสินใจว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์กรใด

องค์กรหนึ่งสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใดเป็นเรื่องเกี่ยวผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวข้องกับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์

วิทยา ด้านอรรถกฐล (2561) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิภาพ จึงวัดกันที่ว่าองค์กรสามารถสนองผู้บริโภค หรือผู้รับบริการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามทำมากน้อยเพียงใด ส่วน Rampsey (2008) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึงการบรรลุความต้องการตามที่ตั้งไว้ ซึ่งเกิดขึ้นจากการใช้ความสามารถหรือทรัพยากรทั้งหลายเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ ซึ่งมีความหมายสอดคล้องกับ Singer and Edmondson (2008) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การบรรลุซึ่งเป้าหมายขององค์กรโดยผลการดำเนินงานขององค์กรมักจะประกอบไปด้วยการชี้วัดด้วยมิติต่าง ๆ บางมิติอาจมีความสำคัญกับองค์กรหนึ่งในขณะที่ไม่มีความสำคัญกับอีกองค์กรก็เป็นได้

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่องค์กรได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้และ

### 2.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์มากที่สุด Boshoff and Arnolds (1995) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการชี้ให้เห็นถึงทักษะและความสามารถของพนักงานที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา และสามารถปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้สอดคล้องกับ Ong (2012) ที่กล่าวว่า

การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร นอกจากนี้จากงานวิจัยของ คนางค์ ภูมดี (2558) ได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานจนทำให้เกิดความรู้ความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมายและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพการทำงานนั้นมีความสำคัญต่อทุกองค์กร ถ้าพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะก่อให้เกิดผลเสียในด้านต่าง ๆ และไม่สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ พนักงานจึงมีความจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุดและใช้เวลาในการทำงานน้อยที่สุด

### 2.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

Peterson and Plowman (1953) กล่าวว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือการที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน และใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและสูญเสียวินัยทรัพยากรน้อยที่สุด และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

- (1) คุณภาพของงาน (Quality)
- (2) ปริมาณงาน (Quantity)

(3) เวลา (Time)

(4) ค่าใช้จ่าย (Cost)

### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว” พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว มีประสิทธิภาพในด้านคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

พีรญา ชื่นวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาศูนย์กิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย” พบว่าแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ถูกตีความมากกว่าความหมาย เรื่องของกระบวนการการเงิน ทรัพยากร และเทคโนโลยี โดยเริ่มให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานมากขึ้น นอกจากนั้น ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการให้บริการและด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์กิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจในอนาคตจำเป็นต้องมีแนวคิดการบริหารจัดการที่สร้างสรรค์ มีแรงขับเคลื่อนกระตุ้น และเป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การจัดการด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ถูกออกแบบเพื่อให้ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ง่าย และให้ความสำคัญต่อการมุ่งสู่ความสำเร็จที่เป็นเลิศ โดยเป็นการผสมผสานความต้องการความก้าวหน้าและการพัฒนาของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

### 3. วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีการดำเนินการวิจัยเป็นลำดับ ดังนี้

#### 3.2 ประชากร

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทคนิคสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 35 คน

#### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการประมวลแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาคำถามเป็นแบบทั้งปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพการสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 6) ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทคนิค สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เป็นข้อคำถามชนิดเลือกตอบ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) การจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร 3) กระบวนการปฏิบัติงาน และ 4) ความพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

### 3.4 วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2565 ถึง 15 มิถุนายน 2565

3.4.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล

3.4.3 นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทคนิค สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร และสถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ t-test dependent และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

### 4. สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu=4.40$ ,  $S.D.=.192$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ( $\mu=4.57$ ,  $S.D.=.206$ ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ( $\mu=4.51$ ,  $S.D.=.146$ ) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ( $\mu=4.38$ ,  $S.D.=.470$ ) และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ( $\mu=4.14$ ,  $S.D.=.350$ ) ตามลำดับ

2. เจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

## 5. อภิปรายผล

1. จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติ งานและด้านความพอใจของผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งโดยรวม และรายด้านอยู่ระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้าน การจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร ทั้งนี้อาจเป็น เพราะในช่วงเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กรุงเทพมหานคร ได้ตระหนักถึงความสำคัญใน การให้บริการ และให้ความช่วยเหลือประชาชน จึงได้ กำหนดมาตรการและแนวทางต่าง ๆ เพื่อป้องกันและ แก้ไขการแพร่ระบาด พนักงานเทศกิจทุกคนได้คำนึงถึง ความปลอดภัยของประชาชน นอกจากนี้กรุงเทพฯ มหานคร และสำนักงานเขตยานนาวา ได้มีการกำหนด เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน จึง ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ดังที่ รัตนชนก จันยัง (2556) ได้กล่าวถึงหลักของ การทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การกำหนด เป้าหมายชัดเจน มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ มีการกำกับติดตาม การรายงานผลเป็นระยะ นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานมีการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เปรมา ชาตะพันธุ์ (2563) ที่ได้ศึกษา “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของ หน่วยงานในภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคโควิด-19” กรณีศึกษา สำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขต คลองเตยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คือ เป็นหน่วยงานที่สามารถให้บริการประชาชนได้ ตามปกติ โดยการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ทาง สำนักงานเขตยานนาวา ได้กำหนดมาตรการและแนวทาง เพื่อให้การแพร่ระบาดอยู่ในวงจำกัด ลดผลกระทบต่อ ภาวะสุขภาพของประชาชน สร้างความตระหนักรู้เท่าทัน และเตรียมพร้อมในการรับมือกับการระบาดของโรคอย่าง มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล ตลอดจนประเมิน สถานการณ์ เพื่อการบังคับใช้กฎหมายให้ตรงกับ ความรุนแรงของปัญหาและวางมาตรการป้องกัน ควบคุม ช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม และ การบริหารจัดการชีวิตชีวัน ตลอดจนการปฏิบัติภารกิจที่ เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งบูรณาการ ด้านข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการและการสื่อสาร ความเข้าใจกับประชาชนอย่างมีเอกภาพ จึงจัดตั้งศูนย์ ควบคุมการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 เขตยานนาวา ฝ่ายเทศกิจได้รับมอบหมายหน้าที่ร่วมกับศูนย์บริการ สาธารณสุข และฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักงานเขตยานนาวา ในปฏิบัติการตรวจเชิงรุก มีหน้าที่รวบรวมข้อมูล สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในพื้นที่สำนักงานเขตยานนาวา วิเคราะห์สถานการณ์ จัดทำมาตรการการเฝ้าระวัง ค้นหา เชิงรุก สอบสวนโรค และจัดทำมาตรการควบคุมโรค ทั้ง ในกลุ่มเสี่ยงและผู้สัมผัสประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการกวดขันการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนด ตามมาตรการ ต่าง ๆ ที่รัฐบาลและกรุงเทพ มหานครออกประกาศ ออกตรวจพื้นที่ และรวบรวม เหตุการณ์ สถานการณ์ต่าง ๆ และรายงานการตรวจพื้นที่



ร่วมจัดทำแผนการรักษาพยาบาลรองรับผู้ป่วยทุกระดับ ทั้งเตียง บุคลากร ทรัพยากรในการรักษา จัดระบบการส่งต่อจากหน่วยบริการทุกระดับไปยังสถาน พยาบาล และโรงพยาบาลสนามให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพ ตลอดจนร่วมบริหารจัดการการฉีดวัคซีนตั้งนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจจึงส่งผลต่อความสำเร็จของงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงานเขต ยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจที่มีเพศ ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ การทำงานต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรธีรัตน์ คำชมพู (2563) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 23 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับผลการวิจัยของชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ที่พบว่าพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

## 6. ข้อเสนอแนะ

### 6.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

6.1.1 ควรศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับเพศมีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ สำนักงาน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

6.1.2 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ สำนักงานเขต หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรสร้างขวัญและ กำลังใจ ตลอดจนแรงจูงใจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติ หน้าที่ตามภาระงานในช่วงระยะเวลาที่มีการแพร่ระบาดของ โรคโควิด-19 ได้ตามมาตรการของกระทรวง สาธารณสุข และกรุงเทพมหานครอย่างครบถ้วนปลอดภัย จากการติดเชื้อโควิด-19

6.1.3 ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัย ทรัพยากร ควรสนับสนุนและจัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ มีความพร้อมที่ต้องใช้ปฏิบัติงานครบถ้วน

6.1.4 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ควรมี การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เหมาะสมมา ช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น

6.1.5 ด้านความพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จัดกิจกรรมส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ เทศกิจมีความเชื่อมั่นให้กับเพื่อนร่วมงาน เอาใจใส่เพื่อน ร่วมงาน และสามารถปรับตัวเองให้เข้าได้กับเพื่อน ร่วมงาน

## 6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาข้อมูล ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานตลอดจนความพึงพอใจของประชาชนต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ ไปใช้ในการวิเคราะห์วางแผนพัฒนาบุคลากรต่อไป

6.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน อื่น ๆ หรือ เจ้าหน้าที่เทศกิจ สังกัดสำนักงานเขตอื่น ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ของกรุงเทพมหานคร

## 7. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. (2563). **แนวทางการป้องกันการ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019**. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.

- คนางค์ ภูมดี. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความภาคภูมิใจต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเงินการคลังองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัฐนันท์ บุญทศ. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรองค์การกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เปรมมา ชาตะพันธ์. (2563). **ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของหน่วยงานในภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กรณีศึกษา สำนักงานเขตคลองเตย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พีรญา ชื่นวงศ์. (2560, กรกฎาคม-ธันวาคม). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย**. **วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ**, 4(2), 92-100.
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2561). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ: เอิร์ดเวฟเอ็ดดูเคชั่น.
- ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร. (2563). **แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- \_\_\_\_\_. (2556). **คู่มือปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สุริรัตน์ คำชมพู. (2563). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23**. ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัศววัฒน์ นิธิจรวงศ์. (2559). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Boshoff, C. & Arnolds, C. (1995). Some Antecedents of Employee Commitment and Their Influence on Job Performance. **South African Journal of Business Management**, 26(4), 68.
- Ong, L. D. (2012). Employees' Job Performance at the Workplace. **Actual Problems of Economics**, 137(11), 418-424.
- Petersen, E. & Plowman, G.E. (1953). **Business Organization and Management**. Illinois: Irwin.
- Ramsey, R.D. (2008). **Lead Follow or Get out the Way**. California: Corwin.
- Singer, S.J. & Edmondson, A.C. (2008). **When Learning and Performance are at**

**Odds: Confronting the Tension.**

Singapore: World Scientific.

