



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร*

FACTORS RELATING TO PERFORMANCE EFFICIENCY OF PRAWET DISTRICT
OFFICE PERSONNEL IN BANGKOK METROPOLIS



อมรรัตน์ นภาพงษ์, สุริยา รักษาเมือง, พงศ์พัฒน์ จิตตานรักษ์

Amornrat Napapong, Suriya Raksamueng, Phongphat Chittanurak

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: peebow_satun@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาทธรรมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร และ 3. ศึกษาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยประยุกต์หลักธรรมอิทธิบาท 4 ดำเนินการวิจัยแบบเชิงผสมวิธี โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 266 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ 2. หลักอิทธิบาท 4 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิมังสา (ความไตร่ตรอง) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกระดัดปานกลาง เช่นเดียวกับด้านฉันทะ (ความพอใจ) ด้านจิตตะ (ความเอาใจใส่) และด้านวิริยะ (ความเพียร) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทุกองค์ประกอบของอิทธิบาท 4 ล้วนมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติ 3. แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร



สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยประยุกต์หลักอิทธิบาท 4 ได้แก่ ปลุกฝังฉันท์ให้รักในงานและมีความสุขในการให้บริการ ส่งเสริมวิริยะเพื่อสร้างความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง และองค์กร สนับสนุนจิตตะเพื่อสร้างสมาธิและความใส่ใจในงาน และส่งเสริมวิมังสาเพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง หลักธรรมนี้เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ คุณธรรม และยกระดับคุณภาพการบริการประชาชนอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ; อิทธิบาทธรรม; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This research article had the objectives: 1. To study the level of work performance of personnel at Prawet District Office, Bangkok 2. To study the relationship between the principle of Iddhipada Dharma and work performance of personnel at Prawet District Office, Bangkok 3. To study the guidelines for promoting work performance of personnel at Prawet District Office, Bangkok by applying the principle of Iddhipada Dharma 4. The research was conducted using a mixed-methods, collecting data from a samples of 266 people, and conducting in-depth interviews with 10 key informants.

The research results were found that 1. The overall performance level of the personnel of Prawet District Office, Bangkok, was at a high level. When considering each aspect, it was found that the highest average value was in the aspect of providing fast and timely services, followed by the aspect of providing sufficient services, the aspect of providing equal services, the aspect of providing continuous services, and the aspect of providing progressive services, respectively. 2. The four principles of Iddhipada, overall, have a positive relationship with the work efficiency of the personnel of Prawet District Office, Bangkok, at a fairly high level. When considering each aspect, it was found that the aspect of Vimangsa (contemplation) had a moderately positive relationship, as did the aspects of Chanda (contentment), Chitta (attention), and Viriya (effort), which shows that all components of the four principles of Iddhipada are important in developing the quality of practice. 3. Guidelines for enhancing the work performance of personnel at Prawet District Office, Bangkok, involve applying the Four Paths of Accomplishment (Iddhipada). These include cultivating Chanda (desire) to foster love for work and satisfaction in public service; promoting Viriya (effort) to build commitment to personal and organizational development; encouraging Citta

(attention) to strengthen concentration and attention to detail; and supporting Vimamsa (investigation) to enhance analytical thinking and continuous improvement. The application of Iddhipada serves as a key mechanism for developing knowledgeable, skilled, and ethical personnel, while also elevating the quality of public service in a sustainable manner.

Keywords: Motivational Factors, Iddhipadadhamma, Operational Efficiency

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาการขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ และการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร เห็นได้ว่ามีความล่าช้า เนื่องจากสภาพปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารต้องมีการแบกรับภาระงานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะ หรือหน้าที่ตามกฎหมายบัญญัติไว้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานครโดยตรง และนอกจากแล้วยังมีหน้าที่ตามนโยบายต่าง ๆ ที่ใช้ในการหาเสียงเลือกตั้งที่ต้องดำเนินการตามนโยบายหลังจากที่เข้ารับตำแหน่งส่งผลต่อการประสานงานกับภาคส่วนประชาชนไม่มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมายังชุมชน การสร้างนโยบายและแผนการพัฒนาต่าง ๆ สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ได้สร้างขึ้นจากความต้องการของประชาชนที่แท้จริง เป็นการสร้างขึ้นจากหลักวิชาการเท่านั้น ไม่ได้มีการมองถึงสภาพสังคมที่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้นโยบายและแผนพัฒนาต่าง ๆ ไม่ได้บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารของกรุงเทพมหานคร ทั้งในรูปแบบและโครงสร้าง ปัญหาจากการจราจรการขนส่ง ปัญหาจากความต้องการที่อยู่อาศัยและปัญหาอื่นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางการเมือง (พระธนากร ญาณวาทิ, 2564)

การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นนโยบายที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะองค์กรยุคปัจจุบันมีการแข่งขันสูง การที่องค์กรเคยยืนอยู่ในระดับแนวหน้า แต่แต่ละเลยการพัฒนาคนให้ร่วมแรง ร่วมใจกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมจะส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงตำแหน่งที่เคยอยู่ในระดับ แนวหน้าเป็นระดับที่ลดลงและในทางตรงกันข้ามองค์กรที่เคยอยู่ในตำแหน่งท้าย ถ้าสนใจการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ก็สามารถก้าวสู่ตำแหน่งในระดับต้น ๆ ได้ ดังนั้น องค์กรที่มุ่งให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานก็จะดำเนินการสำรวจองค์ประกอบที่สำคัญที่จะสามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของตนให้อยู่ในระดับแนวหน้าได้ ดังนั้นจึงถือได้ว่าความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ก็คือ การมุ่งพัฒนาความเจริญเติบโตให้แก่องค์กร ด้วยการทำให้สมาชิกในองค์กรอุทิศแรงกาย แรงใจ ทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงถือเป็นสิ่งสำคัญซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจะเกิดขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ



ปฏิบัติงานของบุคลากร โดยปัจจัยเหล่านั้นจะเป็นสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีความต้องการ มีความเต็มใจที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร (พระมหาคณาธิป จันทรสง่า, 2561)

การนำหลักธรรมาภิบาลไปสู่ความสำเร็จที่ตนประสงค์ ต้องมีความพอใจ มีความเพียร มีสมาธิ จึงทำให้เกิดปัญญา ซึ่งเรียกว่าหลักอริยบท 4 คือ ฐานหรือหนทางสู่ความสำเร็จ หรือ คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ คุณเครื่องสำเร็จสมประสงค์ทางแห่งความสำเร็จ คุณธรรมที่จะนำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่จะมุ่งหมาย มี 4 ประการ ประกอบด้วย 1. ฉันทะ (ความพอใจ) คือ มีความต้องการที่จะทำ มีใจรักในสิ่งที่ทำอยู่นั้นสม่ำเสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลที่ดี ยิ่ง ๆ ขึ้นไป 2. วิริยะ (ความเพียร) คือ มีความขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม ความเข้มแข็ง ความอดทน และไม่ท้อถอย 3. จิตตะ (ความคิดมุ่งไป) คือ สามารถตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และมีการทำสิ่งนั้นด้วยความคิด ความเอาใจจดจ่อไม่ปล่อยใจให้เกิดความฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป มีการอุทิศตัวและอุทิศใจให้แก่สิ่งที่ทำเสมอ 4. วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือทบทวน) คือ มีการหมั่นใช้ปัญญาเพื่อพิจารณาใคร่ครวญตรวจหาเหตุผล และมีการตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น ๆ มีการวางแผน มีการวัดผล และคิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุงต่าง ๆ

ดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงเห็นว่า การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร เป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร การพิจารณาปัจจัยทั้งในส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการพัฒนาบุคลากรอย่างรอบด้าน จะช่วยให้องค์กรสามารถเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การวางแผนและดำเนินมาตรการที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชนและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอริยบทธรรมกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยประยุกต์หลักธรรมอริยบท 4



วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

ผู้วิจัยได้มีการกำหนดรูปแบบการวิจัย โดยใช้การวิจัยแบบผสมวิธีทั้งวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร จำนวน 792 คน (สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร, 2566)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติในสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

2.3 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 266 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

2.4 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน ประกอบด้วย นักวิชาการทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน นักวิชาการทางด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 2 รูป ผู้บริหารของสำนักงานเขตประเวศ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตประเวศ จำนวน 2 คน และประชาชนผู้มาให้บริการของสำนักงานเขตประเวศ จำนวน 2 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ การทำงาน รายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 หลักอทิธิบาท 4 ส่วนที่ 3 ปัจจัยจูงใจต่อการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบคำถามได้อย่างอิสระ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 266 ตัวอย่าง

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะทางการวิเคราะห์ทางสถิติ (Descriptive Statistics) สำหรับใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตภาคเหนือตอนบน คือ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที (T-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) แบบ One Way ANOVA) ส่วนการ



วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยการพรรณนาแจกแจงความถี่ประกอบตารางและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา จากนั้นนำข้อมูลมาประมวลผลนำเสนอเป็นข้อค้นพบเพื่อนำไปสู่การหาข้อสรุป การตีความ และการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของผลการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ลำดับที่	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติงาน		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.48	0.40	มาก
2.	ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.52	0.38	มากที่สุด
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.48	0.39	มาก
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.45	0.41	มาก
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.41	0.43	มาก
ภาพรวม		4.47	0.27	มาก

จากตารางที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่าง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

2. หลักอทิบาท 4 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิม้งสา ความไตร่ตรอง มีค่าความสัมพันธ์ เชิงบวกระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านฉันทะ ความพอใจ มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง ด้านจิตตะ ความดี มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านวิริยะ ความเพียร มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยประยุกต์หลักธรรมอทิบาท 4 พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การให้บริการได้ทั่วถึงเพียงพอตามลำดับ และทำตามขั้นตอนในการให้บริการจะทำให้เกิดเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีหลักความถูกต้องยุติธรรมเท่านี้งานที่ทำได้ประสิทธิภาพได้ ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การปฏิบัติงาน

หรือการให้บริการประชาชน จะสิ่งไหนก็ตามหากไม่มีการตรงต่อเวลาผลิตภัณฑ์ประกันพ่วงความน่าเชื่อถือต่อบุคคล และองค์กรก็จะลดลงไป เพราะในเรื่องของเวลาเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน การบริการที่ตรงต่อเวลาเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรนั้นทำงานได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ นั้นเป็นสิ่งสำคัญ เช่น วัสดุอุปกรณ์ ทรัพยากรบุคคล และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เพียงพอ จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน จึงสร้างผลดีให้กับบุคลากรและองค์กรอีกด้วย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การทำงานนั้นเสร็จตามระยะเวลาและทำให้ผลลัพธ์ออกมาดี ซึ่งการบริการนั้นต้องมีการบริการประชาชนตลอด ซึ่งจะไม่มีการพักกลาง และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตลอดเวลาทำการ เพราะจะมีการช่วยเหลือผลิตภัณฑ์เปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ ปัจจุบันมีเทคโนโลยีมากมายในการนำมาใช้ในระบบราชการ อยู่ที่ว่าเราจะนำเอาระบบใดมาใช้ให้ทันสมัย ไม่ใช่เพียงเทคโนโลยีที่ต้องมีความทันสมัยแต่บุคลากรนั้นก็จะต้องมีความรู้ความสามารถ และทันสมัยด้วยเช่นกัน การพัฒนาองค์กร บุคคลให้ตามทันโลกและใช้เทคโนโลยีให้ถูกต้องและเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสูงสุด โดยได้มีการนำหลักอิทธิบาทธรรมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การนำหลักด้านฉันทะ ความพอใจ มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรมีความพอใจ รักใคร่ในงานที่ทำ มีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ด้านวิริยะ ความเพียร ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีความเพียร ความมานะบากบั่น มีความอดุสาหะ ไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคและความยากลำบากมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ด้านจิตตะ ความเอาใจใส่หากบุคลากรมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเอาใจใส่ ซึ่งอาจจะมีความยากและซับซ้อนต้องอาศัยความเอาใจใส่ ความละเอียดในงานและจะทำให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ และด้านวิมังสา ความไตร่ตรอง จะแสดงได้ถึงตัวบุคคลนั้นมีความรอบคอบในการทำงานเสมอหากการทำงานไม่มีการไตร่ตรองตรวจสอบผลของงานหากออกมาไม่ดีก็จะส่งผลให้องค์กรถูกตำหนิได้

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเทศกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.47$, $S.D.=0.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า โดยเรียงลำดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด การปฏิบัติงานหรือการให้บริการประชาชน จะสิ่งไหนก็ตามหากไม่มีการตรงต่อเวลาผลิตภัณฑ์ประกันพ่วงความน่าเชื่อถือต่อบุคคล และองค์กรก็จะลดลง เพราะในเรื่องของเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ในการทำงาน การบริการที่ตรงต่อเวลาเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรนั้นทำงานได้อย่างรวดเร็ว อันดับที่ 2 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเพียงพอเป็นสิ่งสำคัญ เช่น มีอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีทรัพยากรบุคคลที่เพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก



สะดวก แก่ประชาชนที่เพียงพอ ทำให้เกิดความพึงพอใจ แก่ประชาชน จึงสร้างผลดีให้กับบุคลากรและองค์กรอีกด้วย อันดับที่ 3 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม บุคลากรให้บริการได้ทั่วถึงเพียงพอและตามลำดับหรือไม่ถ้าหากทำตามขั้นตอนดังกล่าว มันก็จะเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน และมีความใส่ใจไม่ว่าจะเป็น การติดต่อสื่อสารก็ทำอย่างเป็นกันเอง สุภาพอ่อนน้อม โดยมีหลักความถูกต้องยุติธรรม เท่านั้นงานที่ทำก็จะที่ประสิทธิภาพได้ อันดับที่ 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บุคลากรมีการบริการอย่างต่อเนื่องนั้น จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้งานนั้นเสร็จตามเวลาและผลลัพธ์ออกมาดี แต่การบริการนั้นไม่มีเสร็จจะต้องให้รอรับบริการประชาชนตลอด ซึ่งไม่มีการพักเที่ยง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตลอด เพราะมีการช่วยเหลือผลัด เจ้าหน้าที่ให้ไปพัก และอันดับที่ 5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับความก้าวหน้าในการบริการในปัจจุบันมีเทคโนโลยีมากมายในการนำมาใช้อยู่ ที่ว่าจะนำมาระบบใดมาใช้ให้ทันสมัย ไม่ใช่เพียงเทคโนโลยี บุคลากรนั้นก็ต้องมีความสามารถ และทันสมัยเช่นกัน สามารถอธิบายการใช้งานระบบของผู้มารับบริการได้อย่างง่ายดาย และเข้าใจง่าย เกิดประโยชน์แก่คนหมู่มาก เป็นการพัฒนาองค์กร บุคคลให้ตามทันโลกและใช้เทคโนโลยีให้ถูกต้องและเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของเอกราช ปลอดภัย (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของพนักงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ในการทำงานการปฏิบัติงานไม่ค่อยต่อเนื่อง ส่วนมากงานค่อนข้างด่วนและเป็นงานเฉพาะหน้า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ขั้นตอนและกระบวนการไม่ชัดเจนขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในบางครั้ง ค่าตอบแทนล่วงเวลาไม่มี ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ สำหรับข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการจัดการอบรมเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ผู้ควบคุมหรือหัวหน้า ควรตรวจตราผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอเพิ่มจำนวน เจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับงาน จัดทีมบริหาร สำหรับงานเร่งด่วน หรืองานเฉพาะหน้า การมอบหมายงานต้องมีความชัดเจนในกระบวนการขั้นตอน เพิ่มแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น ค่าล่วงเวลา โบนัส เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. หลักอิทธิบาท 4 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิมังสา ความไตร่ตรอง การไตร่ตรองต่องานที่ได้รับมอบหมายนั้น จะแสดงได้ถึงตัวบุคคลนั้นมีความรอบคอบในการทำงานเสมอ หากการทำงานไม่มีการไตร่ตรองตรวจสอบผลของงานหากออกมาไม่ดีก็จะส่งผลให้องค์กรถูกตำหนิได้ รองลงมาด้านฉันทะ ความพอใจ บุคลากรมีความพอใจ รักใคร่ในงานที่ทำ มีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ด้านจิตตะ ความดี บุคลากรมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเอาใจใส่ ซึ่งอาจจะมีความยากและซับซ้อนต้องอาศัยความเอาใจใส่ความละเอียดในงานและจะทำให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ และด้านวิริยะ ความเพียร ในการ

ทำงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีความเพียร ความมานะบากบั่น มีความอดสาหัส ไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคและความยากลำบาก มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูสังฆรักษ์ธรรณพ สุภทโท (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอริยบท 4 ของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอบัณฑล จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพอใจและความสนใจความเพียรพยายาม มีการเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่และมีการพิจารณาไตร่ตรองพอสมควรในการปฏิบัติหน้าที่แนวทางการนำหลักธรรมอริยบท 4 มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลทุกคนควรยึดหลักอริยบท 4 เป็นหลักธรรมที่สำคัญในการปฏิบัติงานสามารถนำมาพัฒนาประสิทธิภาพและนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดเป็นนิสัยส่วนบุคคลกับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสร้างคุณค่าความน่าเชื่อถือก่อให้เกิดประโยชน์แก่เทศบาลในฐานะที่เป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น

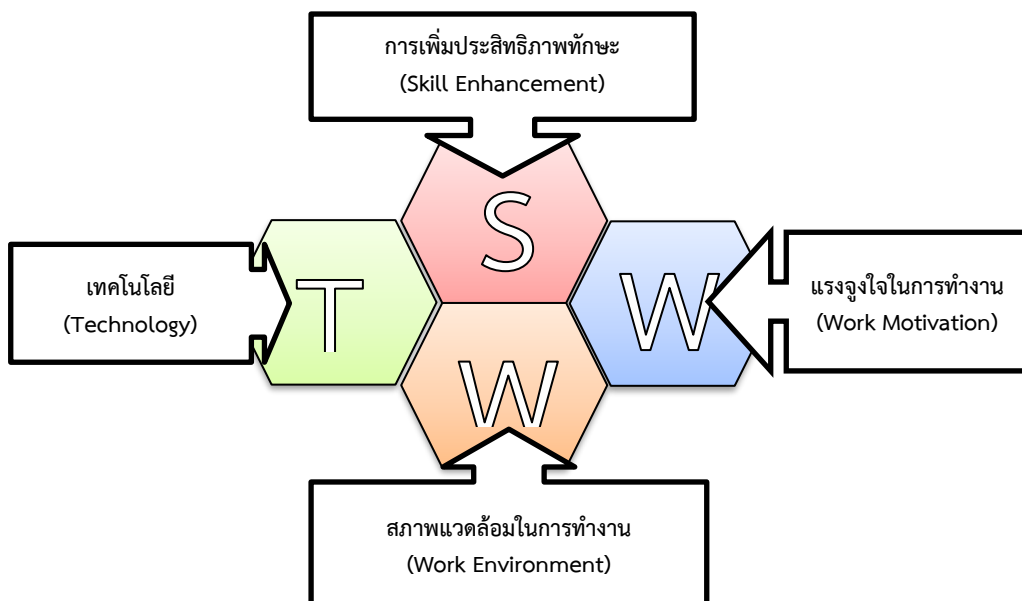
3. การส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยประยุกต์หลักธรรมอริยบทธรรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ 1. ด้านฉันทะ ความพอใจ บุคลากรมีความพอใจ รักใคร่ในงานที่ทำ มีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเกิดประสิทธิภาพสูงสุด 2. ด้านวิริยะ ความเพียรในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีความเพียร ความมานะบากบั่น มีความอดสาหัส ไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคและความยากลำบาก มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ 3. ด้านจิตตะ ความเอาใจใส่ บุคลากรมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่ต้องเอาใจใส่ ซึ่งอาจจะมีความยากและซับซ้อนต้องอาศัยความเอาใจใส่ความละเอียดในงานและจะทำให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ และ 4. ด้านวิมังสา ความไตร่ตรอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การไตร่ตรองต่องานที่ได้รับมอบหมายนั้น จะแสดงได้ถึงตัวบุคคลนั้นมีความรอบคอบในการทำงานเสมอ หากการทำงานไม่มีการไตร่ตรองตรวจสอบผลของงานหากออกมาไม่ดีก็จะส่งผลให้องค์กรถูกตำหนิได้ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม บุคลากรให้บริการได้ทั่วถึงเพียงพอและตามลำดับหรือไม่ถ้าหากทำตามขั้นตอนดังกล่าว มันก็จะเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน และมีความใสใจไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารก็ทำอย่างเป็นกันเอง สุภาพอ่อนน้อม โดยมีหลักความถูกต้องยุติธรรม เท่านั้นงานที่ทำก็จะเกิดประสิทธิภาพได้ 2. ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การปฏิบัติงานหรือการให้บริการประชาชน จะสั่งไหนก็ตามหากไม่มีการตรงต่อเวลาผลัดวันประกันพรุ่ง ความน่าเชื่อถือต่อบุคคล และองค์กรก็จะลดลงไป เพราะในเรื่องของเวลาเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน การบริการที่ตรงต่อเวลาเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรนั้นมาทำงานได้อย่างรวดเร็ว 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเพียงพอเป็นสิ่งสำคัญ เช่น มีอุปกรณ์ที่เพียงพอ มีทรัพยากรบุคคล



ที่เพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เพียงพอ ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน จึงสร้างผลดีให้กับบุคลากรและองค์กรอีกด้วย 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บุคลากรมีการบริการอย่างต่อเนื่องนั้น จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้งานนั้นเสร็จตามเวลาและผลลัพธ์ออกมาดี แต่การบริการนั้นไม่มีเสร็จจะต้องให้รอรับบริการประชาชนตลอด ซึ่งไม่มีการพักเที่ยง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตลอด เพราะมีการช่วยเหลือผลัด เจ้าหน้าที่ให้ไปพัก และ 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า การบริการในปัจจุบันมีเทคโนโลยีมากมายในการนำมาใช้อยู่ที่จะนำมาระบบใดมาใช้ให้ทันสมัย ไม่ใช่เพียงเทคโนโลยี บุคลากรนั้นก็ต้องมีความสามารถ และทันสมัยเช่นกัน สามารถอธิบายการใช้งานระบบของผู้มารับบริการได้อย่างง่ายดาย และเข้าใจง่าย เกิดประโยชน์แก่คนหมู่มากเป็นการพัฒนาองค์กรบุคคลให้ตามทันโลกและใช้เทคโนโลยีให้ถูกต้องและเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของกรองกาญจน์ พฤทธิพิทักษ์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อธิปไตย 4 ของผู้บริหารและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการ กรณีศึกษา : บริษัท สดาร์มาร์คแมนูแฟคเจอร์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่าการมีหลักอธิปไตย 4 ของผู้บริหารและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของกิจการบริษัท สดาร์มาร์ค แมนูแฟคเจอร์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนด้านจิตตะ (มีการเอาใจใส่มุ่งมั่น ในการปฏิบัติงาน) และด้านวิมังสา (มีการรู้จักพิจารณาและใคร่ครวญตรวจหาเหตุผล) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของกิจการ คือ รายได้ที่ยังไม่เพียงพอต่อสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความคับแคบไม่เพียงพอ มีฝุ่นละอองเยอะ พนักงานขาดการได้รับฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้น การศึกษาและการนำหลักธรรมอธิปไตย 4 มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มพูนความสำเร็จในการปฏิบัติงานของกิจการผู้บริหารและพนักงานของบริษัท สดาร์มาร์คแมนูแฟคเจอร์ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร สามารถพิจารณาได้ 4 ด้าน คือ ด้านฉันทะ (มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตัวเอง) ด้านวิริยะ (มีความขยันหมั่นเพียร และมีการปฏิบัติงานด้วยความพยายาม) ด้านจิตตะ (มีความเอาใจใส่ การฝึกฝน และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน) และด้านวิมังสา (มีความคิดไตร่ตรองสามารถใช้ปัญญาเพื่อพิจารณาใคร่ครวญตรวจหาเหตุผล) ทั้งสี่ข้อนี้จะนำไปสู่ของความสำเร็จในการดำเนินกิจการในบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ดังปรากฏเป็น SWWT: MODEL ได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพดังกล่าวสามารถอธิบายองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย ได้ดังนี้

1. การเพิ่มประสิทธิภาพทักษะ (Skill Enhancement) เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น เช่น การเข้ารับการฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยหลักอิทธิบาท 4 มาประยุกต์ใช้ร่วมกันอย่างสอดคล้อง ได้แก่ หลักวิริยะ (ความเพียร) ช่วยสนับสนุนให้เกิดความพากเพียรในการฝึกฝนและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง หลักวิมังสา (ความไตร่ตรอง) ช่วยวิเคราะห์ผลงานเดิมเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและยกระดับทักษะให้ดียิ่งขึ้น และหลักจิตตะ (ความเอาใจใส่) ช่วยให้เกิดสมาธิในการเรียนรู้และเอาใจใส่ในรายละเอียดต่าง ๆ ทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สุดท้ายส่งผลให้บุคลากรสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเอง

2. แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) เป็นกระบวนการในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มีอยู่เดิมให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น นำไปสู่ผลลัพธ์ในการทำงานที่ดีขึ้น เช่น การเข้ารับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อในสายงานที่เกี่ยวข้อง หลักอิทธิบาท 4 สามารถช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะหลักฉันทะ (ความพอใจ) ที่ช่วยให้บุคลากรมีความรักในงาน มองเห็นคุณค่าของงานมีความสุขและกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ และหลักวิริยะ (ความเพียร) จะเสริมสร้างความมุ่งมั่น อดทนต่ออุปสรรคพร้อมที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยให้บุคลากรมีความพร้อมในการพัฒนาตนเองและสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ดีในงาน



3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานควรมีความเหมาะสม สะดวกสบาย ปลอดภัย และเอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การนำหลักอิทธิบาท 4 มาประยุกต์ใช้สามารถช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ โดยเฉพาะหลักฉันทะ (ความพอใจ) จะช่วยให้บุคลากรมีความรักในงาน มีความสุขกับการทำงาน และพร้อมปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น และหลักวิริยะ (ความเพียร) ช่วยเสริมสร้างความเพียรในการปรับตัวและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกับการทำงาน แม้จะมีข้อจำกัดหรืออุปสรรคแต่ด้วยความรักในงานและความพยายาม บุคลากรก็สามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี และส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

4. เทคโนโลยี (Technology) เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง และสะดวกสบายยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการประมวลผลข้อมูล การสื่อสารการจัดการ การวิเคราะห์ และการตัดสินใจ การประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท 4 ช่วยให้ผู้บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยหลักจิตตะ (ความเอาใจใส่) จะช่วยให้บุคลากรมีความเอาใจใส่ในการทำงาน สามารถใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้อง รอบคอบ ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น หลักวิมังสา (ความไตร่ตรอง) การพิจารณา วิเคราะห์ และเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับลักษณะงาน ช่วยเพิ่มความแม่นยำในการวิเคราะห์ข้อมูลและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนหลักวิริยะ (ความเพียร) จะส่งเสริมให้ผู้บุคลากรมีความพยายามในการเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งต่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ การประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท 4 ร่วมกับปัจจัยเสริมต่าง ๆ ยังเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และยกระดับประสิทธิภาพการทำงานในทุกมิติให้ดียิ่งขึ้นอย่างยั่งยืนได้อีกด้วย

ดังนั้น ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยนำหลักอิทธิบาท 4 มาประยุกต์ใช้ร่วมกับปัจจัยสำคัญตามแนวคิด SWWT: MODEL ถือเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพทักษะ (Skill Enhancement) แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) และเทคโนโลยี (Technology) ล้วนมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพทั้งสิ้น

สำหรับด้านการเพิ่มประสิทธิภาพทักษะบุคลากรสามารถพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องได้ด้วยหลักวิริยะ (ความเพียร) ในการฝึกฝน, หลักวิมังสา (ความไตร่ตรอง) ในการวิเคราะห์ผลงาน และหลักจิตตะ (ความเอาใจใส่) ในการเรียนรู้ ในด้านแรงจูงใจในการทำงาน หลักฉันทะ (ความพอใจ) ช่วยให้บุคลากรรักและเห็นคุณค่าในงาน ขณะที่หลักวิริยะเสริมสร้างความมุ่งมั่นและความอดทน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้นสามารถทำได้ผ่านหลักฉันทะที่สร้างความสุขในการทำงาน และหลักวิริยะที่ส่งเสริมความพยายามในการปรับปรุงสภาพแวดล้อม สุดท้ายการนำ

เทคโนโลยีมาใช้อย่างเต็มศักยภาพนั้นต้องอาศัยหลักจิตตะในการใช้เทคโนโลยีอย่างรอบคอบ, วิมิงสาในการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม, และวิริยะในการเรียนรู้และปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ การประยุกต์ใช้หลักอภิทธิบาท 4 ร่วมกับปัจจัยเหล่านี้จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศให้ดียิ่งขึ้นอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมขวัญกำลังใจและสวัสดิการ โดยจัดสรรงบประมาณ พัฒนากิจกรรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะและศักยภาพ
2. ควรพัฒนาระบบงานและนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและเวลาทำงาน รวมถึงลดต้นทุน พร้อมส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี
3. ควรมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน และตัดสินใจ รวมถึงกระจายอำนาจให้หัวหน้างานบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอแนะและรับฟังปัญหา
4. ควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณธรรม จริยธรรม การทำงานเป็นทีม การเรียนรู้ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งมั่นให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และสุภาพ
5. ควรมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ เติมเต็มจุดอ่อน และสนับสนุนให้บุคลากรกำหนดเป้าหมายการพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับการยอมรับนับถือเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิต ทำให้มีความสุข ประสบความสำเร็จ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี จึงควรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทั้งด้านการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ การสื่อสาร และการมีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ผู้อื่นยอมรับ
2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ บุคลากรทุกคนใฝ่ฝันถึงความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งพัฒนาได้จากทักษะ, ประสบการณ์, ผลงาน, การศึกษา และบุคลิกภาพ รวมถึงอาศัยโอกาสและกลยุทธ์ที่เหมาะสม
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ บุคลากรได้รับมอบหมายงานที่ทำทนายและต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ องค์กรจึงควรมอบหมายงานที่ส่งเสริมการใช้ความรู้ ความสามารถ และความคิดริเริ่มให้มากขึ้น เพื่อสร้างเสริมสมรรถนะและผลงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
4. ด้านความรับผิดชอบ เนื่องจากพนักงานมีอิสระในการเลือกวิธีการทำงานน้อยและไม่พอใจที่ได้รับมอบหมายงานที่ผู้อื่นทำไม่ได้ ผู้บริหารจึงควรเพิ่มโอกาสให้พนักงานเลือกวิธีการ



ทำงานเองได้ และสร้างความภาคภูมิใจในงานที่ทำทลาย พร้อมพิจารณามอบรางวัลพิเศษสำหรับความสำเร็จนั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการพิจารณาหาวิธีการวิจัยในลักษณะอื่นด้วย นอกเหนือจากการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อจะได้มีข้อมูลที่หลากหลาย ซึ่งอาจจะมียุทธศาสตร์ของการอธิบายที่แตกต่างไปจากวิธีเชิงสำรวจ
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเขตใกล้เคียง
3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรที่จะนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางของการกำหนดนโยบาย ในองค์กรต่อไปในอนาคต
4. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตอื่น ๆ หรือองค์กรอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรองกาญจน์ พุทธิพุกษ์. (2555). *อิทธิบาท 4 ของผู้บริหารและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการกรณีศึกษา : บริษัท สตาร์มาร์คแมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พระครูสังฆรักษ์ธีรณภพ สุภโท. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 ของบุคลากรเทศบาลตำบลเขาทราย อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธนากร ญาณวาที. (2564). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาคณาธิป จันทรสง่า. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร. (2566). *แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2566*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตประเวศ.



- เอกราช ปลอดโปร่ง. (2557). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของพนักงานเทคนิค สำนักงานเขต
บางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper
and Row.

