

# THE EFFICIENCY IN PUBLIC SERVICE OPERATIONS OF BANGKOK CIVIL SERVANTS AND REGISTRATION PERSONNEL: CASE STUDY PHRA NAKHON DISTRICT OFFICE BANGKOK

Kamonwan CHAISAKUL<sup>1</sup>

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; [Kamonwan.chaisakul@gmail.com](mailto:Kamonwan.chaisakul@gmail.com)  
(Corresponding Author)

## ARTICLE HISTORY

**Received:** 2 June 2023

**Revised:** 21 June 2023

**Published:** 3 July 2023

## ABSTRACT

The purposes of this study were 1) study the effectiveness of public services for Bangkok government officials and registrants. Bangkok Phra Nakhon District Office and 2) Comparing the public service performance of Bangkok government officials and registered personnel in the Phra Nakhon regional office Bangkok. Research has found that 1) the public service performance of Bangkok government officials and registrants. The overall level of the Phra Nakhon district office in Bangkok is the highest. If classified by aspect, the average level of work quality is the highest. The second is the operating time, workload, and operating costs, as well as 2) Bangkok Metropolitan Authority Phra Nakhon District Office Working hours vary, but efficiency varies.

**Keywords:** The efficiency to work, Public Service, Government official, Personnel, Registration Department, Phra Nakhon District Office Bangkok

**CITATION INFORMATION:** Chaisakul, K. (2566) The efficiency in Public Service Operations of Bangkok Civil Servants and Registration Personnel: Case Study Phra Nakhon District Office Bangkok. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 81

# ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน: กรณีศึกษา สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

กมลวรรณ ชัยสกุล<sup>1</sup>

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; Kamonwan.chaisakul@gmail.com  
(ผู้ประพันธ์บทความ)

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่า T-test และการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (ANOVA) F-test โดยผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยหากจำแนกออกมาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และ 2) ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานครมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, การให้บริการสาธารณะ, ข้าราชการ, บุคลากร, ฝ่ายทะเบียน, สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

**ข้อมูลการอ้างอิง:** กมลวรรณ ชัยสกุล. (2566). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน: กรณีศึกษา สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 81

## บทนำ

กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและยังเป็นเขตการปกครองพิเศษของประเทศไทยอีกด้วย ต้องมีการปกครองตนเองทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการรักษาพยาบาล การคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการให้บริการสาธารณะของประชาชน (ณัฐกร วิทิตานนท์, 2564) โดยการให้บริการสาธารณะถือว่าเป็นกิจการ กิจกรรหรือการบริการของหน่วยงานราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนส่วนรวมในประเทศ และการบริการสาธารณะยังเป็นกิจการในความอำนาจการหรือในความควบคุมของบุคลากรในหน่วยงานราชการ ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครยังมีบทบาทสำคัญ คือ เป็นศูนย์กลางความเจริญของประเทศไม่ว่าจะเป็นปกรองการศึกษา การคมนาคม การขนส่ง การเงิน การธนาคาร การพาณิชย์ ฯลฯ จึงทำให้กรุงเทพมหานครมีการพัฒนาและเจริญเติบโตไปอย่างรวดเร็ว โดยภารกิจและอำนาจในการปฏิบัติงานภายในสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ไม่ว่าจะเป็นการจัดการสาธารณสุขปโภค การรักษาพยาบาล การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตลอดจนการให้บริการสาธารณะต่อประชาชน โดยข้าราชการและบุคลากรภายในสำนักงานเขตภายในสังกัดกรุงเทพมหานครจะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการภายในสำนักงานเขตตามนโยบายของกรุงเทพมหานคร และในส่วนของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครมีอำนาจและภารกิจ ยกตัวอย่างเช่น งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ การควบคุมและดูแลศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นต้น (สำนักงานเขตพระนคร, ม.ป.ป.)

จากข้อมูลข้างต้นทำให้เห็นได้ว่า การศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยในการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน: กรณีศึกษา สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร มีความสำคัญเพราะการให้บริการสาธารณะก็ถือเป็นประการสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินงานภาครัฐ และยังเป็นการตอบสนอง ความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการสาธารณะในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน: กรณีศึกษา สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน: กรณีศึกษา สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการสาธารณะของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงการจัดการแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหาในการให้บริการสาธารณะของข้าราชการและบุคลากร ฝ่ายทะเบียนภายในสำนักงานเขตพระนคร โดยเพื่อที่จะได้นำข้อมูลในการวิจัยมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครต่อไป

## การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริหาร การวางแผน การจัดการ หรือการอำนวยความสะดวกให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย โดยการทำให้เกิดความสำเร็จหรือการบรรลุวัตถุประสงค์หากใช้กับตัวบุคคลจะหมายถึงความสามารถในการทำงานได้ดี รวดเร็ว ถูกต้อง และสำเร็จเสร็จตรงเวลา แต่หากใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานจะหมายถึงระบบการดำเนินงานในการทำให้เกิดความสำเร็จได้เป็นอย่างดี โดยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิชัย รอดจร (2561) ในเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจากกลุ่ม

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมา จำนวน 78 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 โดยไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมของภาครัฐ โดยทางหน่วยงานภาครัฐจัดทำให้เพราะต้องการจะให้เกิดผลประโยชน์ทางสาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเป็นการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมให้กับชุมชน รวมไปถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการสำคัญในการให้บริการสาธารณะ คือ การให้บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม มีความเสมอภาค โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม โดยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมศักดิ์ ทองอุทัย (2564) ในเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาปัจจัย ปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า กฎหมาย การวางแผน ระเบียบวินัย บทบาทความรับผิดชอบ การบริหารทรัพยากรบุคคล การสร้างแรงจูงใจ การทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

#### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

- ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานครมีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้สาธารณะแตกต่างกัน
- ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานครมีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้สาธารณะแตกต่างกัน
- ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานครมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้สาธารณะแตกต่างกัน
- ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานครมีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้สาธารณะแตกต่างกัน
- ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานครมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้สาธารณะแตกต่างกัน

#### กรอบแนวคิดการวิจัย

| ตัวแปรอิสระ                                                                                                 |  | ตัวแปรตาม                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ปัจจัยส่วนบุคคล<br>1) เพศ<br>2) อายุ<br>3) ระดับการศึกษา<br>4) รายได้ต่อเดือน<br>5) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน |  | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร<br>1) คุณภาพของงาน<br>2) ปริมาณของงาน<br>3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน<br>4) ค่าใช้จ่ายและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน<br>Peterson & Plowman (1953) |

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน จำนวน 20 คน โดยจำแนกออกเป็น ข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 17 คน พนักงานจ้างเหมา จำนวน 3 คน และได้มีการทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยรวมมีค่า .80 ขึ้นไปในทุกด้าน จะถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ หลังจากแจกแบบสอบถามได้นำข้อมูลมาทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลสถิติแบบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบอิสระ (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจากการตอบแบบสอบถาม พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75) มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 36-40 ปี (ร้อยละ 25) มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 70) และมีรายได้ต่อเดือนในระหว่าง 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 35) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 11-15 ปี (ร้อยละ 35)

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะ พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานมีค่าโดยเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D = 0.27) รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D = 0.40) และด้านปริมาณของงาน ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D = 0.42) ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D = 0.42) มีค่าโดยเฉลี่ยต่ำที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตาราง 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน

ตาราง 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล         | รูปแบบสถิติ | ค่าสถิติ | Sig. |
|-------------------------|-------------|----------|------|
| เพศ                     | t-test      | - 0.796  | .525 |
| อายุ                    | F-test      | 2.330    | .412 |
| ระดับการศึกษา           | F-test      | 0.785    | .416 |
| รายได้ต่อเดือน          | F-test      | 3.018    | .345 |
| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | F-test      | 2.948    | .144 |

\* p < .05

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1) ด้านคุณภาพของงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเท่ากับ 4.61) โดยหากจำแนกออกมาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกภูมิใจกับตำแหน่งงานของท่าน มีค่าโดยเฉลี่ยสูงสุด (มีค่าเท่ากับ 4.80) รองลงมาคือ ท่านให้ความสำคัญและเคารพจรรยาบรรณในการทำงานของท่าน (มีค่าเท่ากับ 4.65) ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดและรอบคอบเสมอ (มีค่าเท่ากับ 4.55) หากเกิดปัญหาหรืออุปสรรค ท่านมักจะมีความพยายามในการหาวิธีแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการ

ทำงานเสมอ (มีค่าเท่ากับ 4.55) และท่านมีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าโดยเฉลี่ยต่ำที่สุด (มีค่าเท่ากับ 4.50) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรณราย (2564) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงานมีค่าโดยเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีเพศอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.001

2) ด้านปริมาณของงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเท่ากับ 4.47) โดยหากจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความรับผิดชอบในงานปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม มีค่าโดยเฉลี่ยสูงที่สุด (มีค่าเท่ากับ 4.70) รองลงมาคือ ท่านมีการวางแผนงานรับมือปริมาณงานของท่านก่อนลงมือปฏิบัติจริงเสมอ (มีค่าเท่ากับ 4.45) และปริมาณงานในความรับผิดชอบตรงกับตำแหน่งและความสามารถของท่าน ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม และท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายหลักของหน่วยงาน มีค่าโดยเฉลี่ยต่ำที่สุด (มีค่าเท่ากับ 4.40) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย รอดจระ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยเป็นไปตามสมมติฐานสำหรับข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงพัฒนา ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพงาน หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร 2) ด้านปริมาณงาน หน่วยงานควรสนับสนุนอุปกรณ์ทันสมัยและจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอเหมาะสมกับงาน 3) ด้านเวลา หน่วยงานควรจะนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ 4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หน่วยงานควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรและนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์

3) ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเท่ากับ 4.54) โดยหากจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีการแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเป็นระบบ มีค่าโดยเฉลี่ยสูงที่สุด (มีค่าเท่ากับ 4.65) รองลงมาคือ ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาทำงานเสมอและท่านปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เสมอ (มีค่าเท่ากับ 4.55) ท่านสามารถทำงานได้ทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน และเวลาอันเร่งรัด (มีค่าเท่ากับ 4.50) และท่านมีการวางแผนหรือจัดอันดับการทำงานก่อนลงมือปฏิบัติจริงเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (มีค่าเท่ากับ 4.45)

4) ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเท่ากับ 4.47) โดยหากจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การเบิกจ่ายค่าวัสดุอุปกรณ์ภายในสำนักงานของท่านอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม มีค่าโดยเฉลี่ยสูงที่สุด (มีค่าเท่ากับ 4.70) รองลงมาคือ ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด (มีค่าเท่ากับ 4.45) ท่านจะมักหาแนวทางการลดการใช้ทรัพยากรใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเสมอ ท่านจัดสรรการใช้วัสดุอุปกรณ์ภายในสำนักงานเป็นอย่างดี และท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านหากเทียบกับวุฒิการศึกษาเดียวกันของหน่วยงานภายนอก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (มีค่าเท่ากับ 4.40) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริภัทร์ ตันติเศรษฐภักดี (2561) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: กรณีศึกษา กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ผลการวิจัย พบว่า ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน เงินหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน และเงินเดือนไม่สอดคล้องเหมาะสมต่อความสามารถ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานก็ยังไม่เพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้งานของจำนวนข้าราชการตำรวจภายในกองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล

#### **ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย**

การวิจัยสามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะโดยเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบการตัดสินใจภายในหน่วยงานได้ และยังสามารถนำไปพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะแก่

ประชาชนได้ โดยจากการวิเคราะห์ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในด้านความสามารถและความเหมาะสมของงาน ที่ได้รับมอบหมาย ด้านการจัดการกับปริมาณงานในความรับผิดชอบของตนเอง ด้านการวางแผนในการทำงานก่อนลงมือปฏิบัติจริง และด้านการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ภายในสำนักงานและแนวทางการลดการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยน้อยที่สุดในทุกๆ ด้าน จึงทำให้ฝ่ายทะเบียนนครจะมีการพิจารณาสับสนุนให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตพระนครได้มีการเข้าร่วมอบรม จัดการประชุมถ่ายทอดเป้าหมายหลักของหน่วยงานและให้ได้ทราบถึงปัญหา แนวทางการจัดการ รวมไปถึงวิธีการแก้ไขปัญหา โดยควรจะต้องให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียนภายในสำนักงานเขตพระนครเข้าร่วมประชุมหรืออบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรฝ่ายทะเบียนภายในสำนักงานเขตพระนครได้ทราบ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัย และค้นหาข้อมูลทางแนวคิดและความคิดเห็นของบุคลากรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานเดียวกันหรือหน่วยงานภายนอก โดยเพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะ
- 2) ควรศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะกับสำนักงานเขตในความดูแลของกรุงเทพมหานครหรือหน่วยงานภายนอกให้ครอบคลุมและชัดเจน โดยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพและต่อยอดในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะ
- 3) ควรมีการศึกษาค้นคว้าและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตภายในกรุงเทพมหานครให้ชัดเจน โดยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะ

### เอกสารอ้างอิง

- ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และคณะวิจัย. (2564). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี*. สืบค้นจาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JDAR/article/view/251096>.
- ณัฐกร วิทิตานนท์. (2562). *'กรุงเทพมหานคร' องค์การปกครองท้องถิ่นแบบ 'พิเศษ' จริงหรือ?*. สืบค้นจาก <http://www.the101.world/special-administrative-area-of-thailand/>.
- บุญเลิศ อรุณไพบูรณ์. (2560). *ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล*. สืบค้นจาก <http://www.thailibrary.in.th/2014/12/11/effectiveness/>.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2539). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. สืบค้นจาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771&section=17&issues=74>.
- รองศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า*. สืบค้นจาก [https://www.kpi.ac.th/media/pdf/book/m10\\_671\\_04ad78e499140c00bd3b182b640d5b81](https://www.kpi.ac.th/media/pdf/book/m10_671_04ad78e499140c00bd3b182b640d5b81).
- สำนักงานเขตพระนคร. (ม.ป.ป.). *ข้อมูลทั่วไปของเขต*. สืบค้นจาก <https://webportal.bangkok.go.th/pranakorn>.
- สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). *กรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=กรุงเทพมหานคร>.
- สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). *ประเภทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น*. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=ประเภทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น>.
- อรพินท์ ชูชม. (2561). *แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์*. สืบค้นจาก <https://apychoo.wordpress.com/2015/10/27/3/>.

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม . (2555). แนวคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นจาก [http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post\\_804.html](http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html).  
 เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง . (2560). ความหมายของการบริการสาธารณะ. สืบค้นจาก <http://phothong101.go.th/index.php/th/d/q/34-q3>.

**Data Availability Statement:** The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

**Conflicts of Interest:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

**Publisher's Note:** All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



**Copyright:** © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).