

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหาร  
งานบุคคลของนักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการศึกษา  
สังกัดสำนักงานเขต

จัดทำโดย นางพรายพันธ์ เจริญธรรม

ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ  
สังกัด กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการศึกษา

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๖  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของนักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการศึกษา สังกัดสำนักงานเขต

## ๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดการศึกษา โดยมอบหมายภารกิจให้สำนักงานการศึกษา รับผิดชอบเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมาย การจัดทำและพัฒนาแผน การศึกษาของกรุงเทพมหานคร จัดการศึกษาในระบบอย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารจัดการเรียนรู้ เป็นศูนย์กลางเครือข่ายสารสนเทศด้านการศึกษา ส่งเสริมให้โรงเรียนมีระบบประกันคุณภาพภายใน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ให้กับโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๓๘ โรงเรียน ข้าราชการครู ๑๕,๙๐๐ คน ลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนตำแหน่งต่างๆ ๑,๙๐๐ คน ลูกจ้างชั่วคราว ๔๐๐ คน และมีนักเรียน ๒๙๕,๑๐๐ คน สำนักงานศึกษามีส่วนราชการภายใน ๗ ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงาน ยุทธศาสตร์การศึกษา กองเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน และกองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร

ฝ่ายการศึกษา สังกัดสำนักงานเขต มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ การส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานในเชิงนโยบายให้สถานศึกษาจัดการศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย ประสาน ตรวจสอบกลั่นกรองงานด้านการบริหารงานบุคคล การเตรียมความพร้อมและพัฒนาอย่างเข้มก่อนแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งครู การดำเนินการให้ข้าราชการครูมีวิทยฐานะ และเลื่อนวิทยฐานะ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การจัดทำคำสั่งเลื่อนขั้นเงินเดือนข้าราชการครูฯ การจัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนและเงินวิทยฐานะ การรับสมัครและเปิดสอบบุคคลเพื่อจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราว การคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง การจัดทำคำสั่งเลื่อนขั้นค่าจ้าง สวัสดิการของข้าราชการครูและลูกจ้าง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ บำเหน็จบำนาญ การเลือกตั้งกรรมการครูสภา การนิเทศการศึกษา การส่งข้าราชการครูเข้ารับการศึกษา ประชุม สัมมนา ลาศึกษาต่อ การตรวจเยี่ยมโรงเรียน การสนับสนุนงานวิชาการ การจัดทำรายงานข้อมูลต่างๆ และการลาประเภทต่างๆ ฯลฯ

ต่อมกรุงเทพมหานคร ได้มีการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารงานบุคคล เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๔ ได้มีการปรับปรุงตามหลักการกระจายอำนาจของผู้บังคับบัญชา ทำให้สำนักงานเขตมีหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีภารกิจเพิ่มมากขึ้นจากเดิม เช่น การบรรจุและแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันได้ การแต่งตั้งข้าราชการครูวิทยฐานะชำนาญการลงมา การปรับเงินเดือนตามคุณวุฒิที่สูงขึ้น การลาออกจากราชการ การย้าย การโอน การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง การส่งลงโทษทางวินัย การรายงานการดำเนินการทางวินัย ฯลฯ

จากภาระงานที่กล่าวมาข้างต้นนั้น กรอบอัตรากำลังบุคลากรยังคงเท่าเดิม โดยฝ่ายการศึกษา สังกัดสำนักงานเขต มีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตละประมาณ ๔-๑๐ อัตรา ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่างๆ ดังนี้ นักวิชาการศึกษา ๑-๒ อัตรา

นักรัพยากรบุคคล ๐-๑ อัตรา เจ้าหน้าที่จัดการงานทั่วไป ๑ อัตรา เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ๑ อัตรา พนักงานธุรการ ๐-๓ อัตรา และพนักงานขับรถยนต์ ๐-๒ อัตรา ดังนั้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษา จึงต้องมีศักยภาพเพิ่มขึ้นอีกเป็นสองเท่า จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองต่อจำนวนภารกิจที่เพิ่มขึ้น จึงเป็นสาเหตุให้ นักรัพยากรบุคคล สังกัดฝ่ายการศึกษามีการสับเปลี่ยน โยกย้ายตลอดเวลา ทำให้การปฏิบัติงานยิ่งขาดความต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

ความสำคัญของปัญหา จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่ง นักรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร และลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ซึ่งต้องมีการประสานงานขอความร่วมมือจากฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขต เป็นเสมือนตัวกลางหรือตัวเชื่อม กับผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานเพื่อดำเนินการต่อจนถึงผู้อำนวยการในการลงนาม หรืออนุมัติ แต่การได้รับข้อมูลหรือเอกสารช้ากว่าเวลาที่กำหนด ทำให้ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ต้องใช้เวลาในการติดตามทวงถาม

เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล ตามแผนวิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร จะเป็นที่ยอมรับของ คนดี และคนเก่ง สามารถปฏิบัติงานที่รองรับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีอาชีพ และมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็ง เอื้อต่อความเป็นธรรม สามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถดึงดูดผู้มีความรู้ความสามารถสูง และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนองต่อการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์การบริหารราชการกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง และแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๕๙ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และยุทธศาสตร์ที่ ๕ การสร้างความเข้มแข็งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนั้น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ความรู้ด้านการบริหารงานบุคคลเรื่องต่างๆ และการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายการศึกษา นักรัพยากรบุคคลหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน สังกัดสำนักงานเขต และนักรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักการศึกษา จึงถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลอีกแนวทางหนึ่ง

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อทราบปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของนักรัพยากรบุคคลหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน และทราบแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ๓ ฝ่าย คือ หัวหน้าฝ่ายการศึกษา นักรัพยากรบุคคลหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน สังกัดสำนักงานเขต หัวหน้าฝ่ายในกองการเจ้าหน้าที่ และนักรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักการศึกษา

๓.๒ เพื่อให้การปฏิบัติงานของนักรัพยากรบุคคล ถูกต้องตามระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ด้วยความรวดเร็ว และทันเวลา

๓๓ เพื่อให้ได้คู่มือการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารงานบุคคล ของนักรัพยากรบุคคล สังกัด ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขต

#### ๔. เป้าหมาย

๔.๑ ตั้งคณะกรรมการร่วม เพื่อพิจารณาแนวทางในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ของนักรัพยากรบุคคล

๔.๒ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ เรื่อง การบริหารงานบุคคลระหว่างหัวหน้าฝ่ายการศึกษา นักรัพยากรบุคคลรุ่นพี่ – รุ่นน้อง และนักรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักงานการศึกษา

๔.๓ สร้างเครือข่ายการทำงาน กลุ่มโซนละ ๑ เครือข่าย รวมจำนวน ๖ เครือข่าย ร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายการศึกษา นักรัพยากรบุคคลหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน สังกัดสำนักงานเขต และนักรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักงานการศึกษา

#### ๕. ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของนักรัพยากรบุคคล ฝ่ายการศึกษา สังกัดสำนักงานเขต ผู้ศึกษาได้นำความรู้ที่เกี่ยวข้องมาศึกษา ดังนี้

##### ๕.๑ การศึกษา SWOT Analysis

Swot Analysis เป็นการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัยภายใน (SW) ได้แก่ จุดแข็ง (strength: S) พิจารณาเกี่ยวกับส่วนดี ความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพ ส่วนที่ส่งเสริมความสำเร็จ และจุดอ่อน (Weakness: W) พิจารณาเกี่ยวกับส่วนเสีย ความอ่อนแอ ข้อจำกัด ความไม่พร้อม รวมทั้งประเด็นปัญหาและความต้องการ และปัจจัยภายนอก (OT) ได้แก่ โอกาส (Opportunity: O) เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอก ว่ามีสภาพเป็นเช่นไรและจะสร้างให้เกิดโอกาสดีให้กับองค์กรอย่างไร และอุปสรรค(Threats: T) เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นอุปสรรคหรือการคุกคาม ก่อให้เกิดผลเสียหรือเป็นข้อจำกัดต่อองค์กร เพื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาในทิศทางที่เหมาะสม

วิเคราะห์ SWOT ของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตได้ ดังนี้

<p>ปัจจัย แวดล้อมภายใน</p>	<p>จุดแข็ง (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. นักทรัพยากรบุคคลมีคุณวุฒิ ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง</li> <li>๒. มีวัสดุ อุปกรณ์ที่พร้อมในการปฏิบัติงาน</li> <li>๓. ฝ่ายการศึกษามีงานหลากหลาย ผู้บริหารสามารถถ่ายทอด สอนงาน ให้กับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นๆ ในฝ่ายการศึกษา เพื่อความก้าวหน้า สามารถเปลี่ยนสายงานได้ในอนาคต</li> </ol>	<p>จุดอ่อน (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. จำนวนนักทรัพยากรบุคคลไม่สอดคล้องกับจำนวนข้าราชการครูและลูกจ้างในเขต และบางเขตก็ไม่มีนักทรัพยากรบุคคล</li> <li>๒. ภาระงานของนักทรัพยากรบุคคลมีมากเกินไป บางเขตต้องรับผิดชอบข้าราชการครูและลูกจ้าง ๑ : ๙๐๐</li> <li>๓. นักทรัพยากรบุคคลบางส่วนขาดความรู้ ความชำนาญ เนื่องจากการสับเปลี่ยน โยกย้ายตลอดเวลา ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง</li> <li>๔. นักทรัพยากรบุคคล สังกัดฝ่ายการศึกษา ขาดที่ปรึกษาด้านการบริหารงานบุคคลโดยตรง</li> <li>๕. ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างสำนักงานการศึกษา และสำนักงานเขต</li> <li>๖. งานประจำได้รับผลกระทบจากงานนโยบายอื่นๆ ทำให้การดำเนินการล่าช้า</li> </ol>
<p>ปัจจัย แวดล้อมภายนอก</p>	<p>โอกาส (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. กรุงเทพมหานครมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร</li> <li>๒. นักทรัพยากรบุคคลบางส่วนเข้าร่วมกลุ่มไลน์นักทรัพยากรฯ ทำให้มีการปรึกษาหารือกันในการทำงาน</li> <li>๓. สำนักงานการศึกษามีการประชุมผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายการศึกษาเป็นประจำทุกเดือน</li> <li>๔. นักทรัพยากรบุคคลมีโอกาสได้รับการพัฒนาตนเองจากหน่วยงานอื่น</li> </ol>	<p>อุปสรรค (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. บางครั้งงานมีความเร่งด่วน ไม่สามารถวางแผนเตรียมการล่วงหน้าได้</li> <li>๒. มีการร้องเรียนจากข้าราชการครูและลูกจ้าง ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ได้รับความสะดวก เรื่องสิทธิประโยชน์ และผลได้ผลเสียต่างๆ ทำให้ต้องมีการชี้แจงตรวจสอบ ทำความเข้าใจ</li> </ol>

เทคนิค TOWS matrix แสดงให้เห็นว่าปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็ง และจุดอ่อน สามารถนำมาจับคู่ในรูปของ matrix เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาสและอุปสรรค ที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ และนำมาจัดทำเป็นกลยุทธ์ที่เป็นทางเลือก ดังนี้

๑. กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) เป็นการนำข้อได้เปรียบที่เกิดจากปัจจัยด้านจุดแข็งและปัจจัยที่เป็นโอกาส มากำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงรุก ได้แก่

๑) นักรักษาพยาบาลมีคุณวุฒิตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (S) หากกรุงเทพมหานครมีโครงการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จะทำให้การปฏิบัติงานของนักรักษาพยาบาล มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (O)

๒) ฝ่ายการศึกษา สังกัดสำนักงานเขต มีวัสดุ อุปกรณ์ที่พร้อมในการปฏิบัติงาน (S) หากนักรักษาพยาบาลมีโอกาสได้รับการพัฒนาตนเองด้านการศึกษา อบรมจากหน่วยงานอื่น เช่น การอบรมด้านคอมพิวเตอร์จากสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ก็จะสามารถปฏิบัติงาน ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (O)

๓) ฝ่ายการศึกษามีงานหลากหลาย ผู้บริหารสามารถถ่ายทอด สอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นๆ ในฝ่ายการศึกษา เพื่อความก้าวหน้า สามารถเปลี่ยนสายงานได้ ในอนาคต (S) และถ้ากรุงเทพมหานครมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ก็จะทำให้ กรุงเทพมหานครเป็นที่รวมของคนดี และคนเก่ง สามารถปฏิบัติงานที่รองรับความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (O)

๒. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy) เป็นการนำข้อได้เปรียบที่เกิดจากปัจจัยด้านจุดแข็ง มากำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงป้องกัน เพื่อบริหารจัดการข้อจำกัด จากสภาพแวดล้อมภายนอกที่องค์กรควบคุมไม่ได้ ได้แก่

๑) ฝ่ายการศึกษามีงานหลากหลาย ผู้บริหารสามารถถ่ายทอด สอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นๆ ในฝ่ายการศึกษา เพื่อความก้าวหน้า สามารถเปลี่ยนสายงานได้ ในอนาคต (S) เพื่อให้สามารถช่วยแบ่งเบาภาระงานของนักรักษาพยาบาล ที่ต้องปฏิบัติงานเร่งด่วน ให้ทันตามกำหนดเวลา (T)

๒) ฝ่ายการศึกษามีงานหลากหลาย ผู้บริหารสามารถถ่ายทอด สอนงานให้กับเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นๆ ในฝ่ายการศึกษา เพื่อความก้าวหน้า สามารถเปลี่ยนสายงานได้ ในอนาคต (S) เพื่อให้บุคลากรตำแหน่งอื่นๆ ในฝ่ายสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ข้าราชการครู และลูกจ้าง มิให้เกิดผลเสียหายหรือเกิดการร้องเรียนขึ้น (T)

๓. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) เป็นการนำโอกาสใหม่ๆ ในอนาคตของ องค์กรมาช่วยกำหนดกลยุทธ์เพื่อแก้ไขจุดอ่อนภายในองค์กรที่มีอยู่ ได้แก่

๑) นักรักษาพยาบาลบางส่วนขาดความรู้ ความชำนาญ เนื่องจากการสับเปลี่ยน โยกย้ายบ่อย (W) กรุงเทพมหานครจึงต้องมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (O)

๒) ปัญหาการขาดการประสานงานที่ตีระหว่างสำนักการศึกษา และสำนักงานเขต (W) ดังนั้น การแก้ไขเรื่องการประสานงาน คือ การนำเรื่องราว หรือหนังสือแจ้งในระเบียบวาระการประชุมผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายการศึกษาประจำเดือน (O)

๓) นักทรัพยากรบุคคล สังกัดฝ่ายการศึกษา ขาดที่ปรึกษาด้านการบริหารงานบุคคลโดยตรง (W) จึงต้องอาศัยเครือข่ายการปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ปรึกษาหารือกันในการทำงาน (O)

๔. กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) เป็นการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อหาทางแก้ไขจุดอ่อนขององค์กรพร้อมๆ กันไป กับการหาทางในการรับมือกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ได้แก่

๑) จำนวนนักทรัพยากรบุคคลไม่สอดคล้องกับจำนวนข้าราชการครู และลูกจ้างในเขต (w) มีการร้องเรียนจากข้าราชการครูและลูกจ้าง ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ได้รับความสะดวกเรื่องสิทธิประโยชน์ และผลได้ผลเสียต่างๆ ทำให้ต้องมีการชี้แจง ตรวจสอบ ทำความเข้าใจ (T)

๒) นักทรัพยากรบุคคลบางส่วนขาดความรู้ ความชำนาญ เนื่องจากการสับเปลี่ยน โยกย้ายบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง (W) งานมีความเร่งด่วน ไม่สามารถวางแผน เตรียมการล่วงหน้าได้ (T)

#### ๕.๓ วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA

PDCA คือ วงจรที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคแต่ละขั้นตอน วงจรนี้รู้จักกันในชื่อว่า วงจร Deming ต่อมาแนวความคิดในการใช้วงจร PDCA นั้น สามารถนำมาใช้ในทุกกิจกรรม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วย

- Plan (วางแผน) คือ การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ทั้งในหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พัฒนาสิ่งใหม่ๆ และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

- Do (ดำเนินงาน) คือ การปฏิบัติตามวิธีการและขั้นตอนในแผนงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ และมีความต่อเนื่องโดยต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

- Check (ตรวจสอบ/ประเมินผล) คือ การตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง

- Act (ปรับปรุงแก้ไข) คือ การนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไข ส่วนที่เป็นปัญหาหรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

เมื่อนำเครื่องมือ PDCA มาดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านการบริหารงานบุคคลของนักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการศึกษา สังกัดสำนักงานเขต ในครั้งนี้ได้ ดังนี้

การวางแผน (P: Plan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รวบรวมแผนงาน และรวบรวมข้อมูลปัญหาที่ต้องการปรับปรุง</li> <li>๒. กำหนดยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายและขอบเขตเนื้อหา</li> <li>๓. จัดทำแผนการปฏิบัติงาน</li> <li>๔. จัดทำคู่มือ</li> </ol>
การดำเนินงาน (D: Do)	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำแนวทางการประชุมเชิงปฏิบัติการ</li> <li>๒. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการหัวหน้าฝ่ายการศึกษา นักทรัพยากรบุคคล หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนสังกัดสำนักงานเขต นักทรัพยากรบุคคล</li> <li>๓. จัดทรัพยากร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>๔. กำกับ ติดตาม</li> </ol>
การประเมินผล (C: Check)	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. วางกรอบการประเมิน</li> <li>๒. ประเมินผล</li> <li>๓. สรุปผลและจัดทำรายงาน</li> </ol>
การพัฒนาและปรับปรุง (A: Act)	นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนา

๕.๔ การทำงานเป็นทีม คือการร่วมกันทำงานของสมาชิกมากกว่า ๑ คน โดยที่สมาชิกทุกคน จะต้องมีความหมายเดียวกัน เมื่อจะทำการใดทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน และมีการทำงานร่วมกัน ซึ่งการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญในทุกองค์กร เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล การทำงานจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือของสมาชิกในกลุ่มเป็นอย่างดี ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการนำความสามารถของทุกคนมารวมกันจึงจะเกิดผลงานมากขึ้น งานจึงออกมาสำเร็จ

#### ๕.๕ แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกันการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่า การปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมิใช่ให้ความหมายต่างๆ ไว้ ดังนี้

มิลเล็ท (Millet, ๑๙๕๔, p.๔ อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, ๒๕๔๔, หน้า ๑๓)

ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษยย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (๒๕๓๘, หน้า ๒) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการ มีความหมายรวมถึงผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร (๔ M) คือ คน เงิน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม และประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

#### ๕.๖ แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

Kast และ Rosenzweig (พงค์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย ๒๕๕๔ : ๑๐) กล่าวไว้ว่า การบริหารเป็นการร่วมมือ และการประสานงานกันระหว่างมนุษย์และทรัพยากรทางวัตถุอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเสนอว่า ปัจจัยพื้นฐานในการบริหารจะต้องมีอย่างน้อย ๔ ประการคือ วัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ มนุษย์ที่พร้อมจะปฏิบัติงาน เทคโนโลยีในการดำเนินการ องค์กรที่จะดำเนินการ

#### สมพงษ์ เกษมสิน (พงค์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย ๒๕๕๔ : ๑๐)

พิจารณาว่าการบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลปะ นำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบการตาม กระบวนการบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

เสนาะ ตียาว (๒๕๔๔) อธิบายความหมายของการบริหารว่า คือ การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น อีกความหมายหนึ่ง คือ กิจกรรมในการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามความหมายนี้ การบริหาร ได้แก่ กิจกรรมในการวางแผน การจัด องค์กร การจูงใจ และการควบคุมทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรวัตถุให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ด้วยดี อีกความหมายหนึ่ง การบริหารคือกระบวนการทำงานกับคนและวัตถุเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความหมายนี้เน้นการใช้ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรวัตถุให้บังเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ความหมายของการ บริหารที่ครอบคลุมที่สุด คือ การบริหาร คือกระบวนการทำงานกับคนโดยอาศัยคน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารเป็นความพยายามในการดำเนินงาน หรือเป็นกระบวนการ ใดๆ ของบุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ โดยคำนึงถึงการจัดการทรัพยากร ที่มีประสิทธิภาพเป็นการดำเนินงาน หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นในองค์กร

#### ๕.๗ แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างเครือข่าย

การทำงานจำเป็นต้องอาศัยการเชื่อมประสานกันระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานเพราะหาก ต่างคนต่างทำงานไม่สัมพันธ์กัน หากได้มีการประสานกันระหว่างเรื่องข่าวสารข้อมูล การทำงานใช้กรอบ แนวคิดที่สอดคล้องตรงกันจะเกิดการพัฒนาและสามารถร่วมมือกันในการสร้างสรรค์งาน มีประโยชน์ต่อ นักทรัพยากรบุคคล และองค์กรของกรุงเทพมหานครด้วย

กาญจนา แก้วเทพ, ๒๕๓๘ อธิบายไว้ว่า คำว่า “network” ในภาษาอังกฤษให้ภาพพจน์ ที่ชัดเจน คือ “net” ตาข่าย ที่โยงใยถึงกัน และพร้อมที่จะ “work” เมื่อต้องการใช้งาน และจากความหมาย ด้านการสื่อสาร ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในด้านสังคม ดังนั้น เครือข่ายจึงหมายถึงรูปแบบหนึ่งของการประสาน งานของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรหลายๆ องค์กรที่ต่างก็มีทรัพยากรของตนเอง มีเป้าหมาย มีวิธีทำงาน และมี กลุ่มเป้าหมายของตัวเอง แม้อาจจะไม่มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ แต่ก็มีรากฐานวางเอาไว้ เมื่อฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งมีความต้องการที่จะขอความร่วมมือจากกลุ่มอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาที่สามารถติดต่อไปได้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์, ๒๕๔๓ ให้คำนิยามของเครือข่ายหมายถึง การที่บุคคล องค์กร หน่วยงานหรือสถาบันใดๆ ได้ตกลงที่จะประสาน เชื่อมโยงเข้าหากัน ภายใต้วัตถุประสงค์หรือข้อตกลง ใดๆ กลุ่มเครือข่ายนี้ต้องมีการแสดงออกเป็นการลงมือกระทำกิจกรรมร่วมกัน

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล ของ นักรัพยากรบุคคล ฝ่ายการศึกษา สังกัดสำนักงานเขต ต้องอาศัยบุคคลผู้เกี่ยวข้อง ๓ ฝ่าย คือ หัวหน้า ฝ่ายการศึกษา นักรัพยากรบุคคลหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนฝ่ายการศึกษา สังกัดสำนักงานเขต ๕๐ เขต และ นักรัพยากรบุคคล ในกองการเจ้าหน้าที่ สำนักการศึกษา ร่วมกันเป็นเครือข่าย ตามหลักการมีส่วนร่วม รวมตัวกันด้วยความสมัครใจ ร่วมดำเนินการตั้งแต่ต้น ร่วมกันวางแผน ร่วมติดตามงานและร่วมกันรับ ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น จึงมีภารกิจที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

### ๖.๑ ชั้นเตรียมการ

๑) รวบรวมแผนงานประจำปีหรือปฏิทินปฏิบัติงานของฝ่ายทุกฝ่าย ในกองการ เจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยฝ่ายบรรจุและแต่งตั้ง ฝ่ายทะเบียนประวัติและประเมินสมรรถภาพ กลุ่มงาน อัตรากำลังและการจ้าง กลุ่มงานประเมินบุคคล การสรรหา และมาตรฐานวิชาชีพ กลุ่มงานวินัย ฝ่าย บริหารงานทั่วไป ที่เป็นงานประจำในแต่ละช่วงเวลา

๒) รวบรวมข้อมูล สถิติผลการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา

๓) กำหนดปัญหา ประเด็นปัญหาที่ต้องการปรับปรุง กำหนดวัตถุประสงค์

และเป้าหมาย

๔) กำหนดขอบเขตเนื้อหาที่ต้องการแก้ไข กำหนดขอบเขตวิธีการดำเนินการ กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

๕) จัดทำคู่มือการบริหารงานบุคคล

๖) ติดต่อ เชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้

### ๖.๒ ชั้นดำเนินการ

๑) จัดทำโครงการเสนอผู้อำนวยการสำนักการศึกษา เพื่อขอความเห็นชอบ และขออนุมัติโครงการเพื่อดำเนินการ

๒) นำเสนอโครงการแจ้งที่ประชุมผู้บริหารสำนักการศึกษา และหัวหน้าฝ่าย การศึกษา

๓) แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการโครงการ

๔) ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ โดยนำข้อมูล ปัญหา และแผนการ ดำเนินการในรอบปี มาร่วมกันพิจารณา

๕) ติดต่อและเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอก

๖) จัดทำคำสั่งให้ข้าราชการเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ

๗) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการฯ โดยจัดแบ่งเป็นกลุ่มย่อยระหว่างนักรัพยากร บุคคลรุ่นพี่และรุ่นน้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายการศึกษา และนักรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักการศึกษา ร่วมทำกิจกรรมประจำกลุ่ม ในลักษณะพี่สอนน้องหรือพี่เลี้ยง คอยให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน

๘) สร้างเครือข่ายนักทรัพยากรบุคคล ให้ครบถ้วนทุกเขตและทุกฝ่ายใน  
 กองการเจ้าหน้าที่ รวมทั้งหัวหน้าฝ่ายการศึกษาทุกสำนักงานเขต เพื่อรับรู้ข่าวสาร ปัญหา อุปสรรค  
 ร่วมกัน

๖.๓ ขึ้นติดตามและประเมินผล โดยใช้แบบสำรวจ แบบสอบถาม และจากรายงานสถิติ  
 การปฏิบัติงานภายหลังการประชุมฯ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จากข้าราชการ ๓ ฝ่าย ดังนี้

สังกัดสำนักการศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ หัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน  
 และนักทรัพยากรบุคคล ในกองการเจ้าหน้าที่

สังกัดสำนักงานเขต ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการศึกษา และนักทรัพยากรบุคคลหรือ  
 ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน

แผนดำเนินการ (Operation Plan)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙											
	ต.ค. ๕๙	พ.ย. ๕๙	ธ.ค. ๕๙	ม.ค. ๖๐	ก.พ. ๖๐	มี.ค. ๖๐	เม.ย. ๖๐	พ.ค. ๖๐	มิ.ย. ๖๐	ก.ค. ๖๐	ส.ค. ๖๐	ก.ย. ๖๐
๑. รวบรวมและจัดทำสรุป ข้อมูลที่ได้จากฝ่ายต่างๆ ในกองการเจ้าหน้าที่ สำนักการศึกษา	←→											
๒. จัดทำโครงการเสนอ ผอ.สนศ.ให้ความ เห็นชอบ และอนุมัติโครงการ		←→										
๓. นำเสนอที่ประชุม ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่าย การศึกษา ๕๐ เขต				←→								
๔. แต่งตั้งคณะกรรมการ					←→							
๕. ประชุมคณะกรรมการ เพื่อออกแบบและกำหนด แนวทางการประชุม						←→						
๖. ดำเนินการประชุมเชิง ปฏิบัติการตามมติคณะ กรรมการฯ							←→					
๗. สรุปและติดตามผลการ ปฏิบัติงาน									←→			

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

#### ๘. งบประมาณ

เป็นค่าใช้จ่ายค่าอาหารกลางวัน ๑ มื้อ ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๒ มื้อ คิดเป็นวันละ ๑๕๐ บาท ผู้เข้าประชุมฯ จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นเงิน ๑๕๐ บาท x ๑๒๐ คน รวมเป็นเงิน ๑๘,๐๐๐ บาท ค่าวัสดุอุปกรณ์ ๑๐,๐๐๐ บาท ค่าวิทยากร ชั่วโมงละ ๑๒๐๐ บาท จำนวน ๖ ชั่วโมง คิดเป็นเงิน ๑,๒๐๐x๖ ช.ม. รวมเป็นเงิน ๗,๒๐๐ บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๓๕,๒๐๐ บาท

#### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

##### ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

##### ๑) ระดับผลผลิต (Output)

- มีผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน
- มีคู่มือปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของนักทรัพยากรบุคคล ๑ เล่ม
- มีเครือข่ายการทำงาน กลุ่มโซนละ ๑ เครือข่าย รวม ๖ เครือข่าย

ร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายการศึกษา นักทรัพยากรบุคคลหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน สังกัดสำนักงานเขต และนักทรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักการศึกษา

##### ๒) ระดับผลผลิต (Outcome)

- ร้อยละ ๙๐ ของผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตาม

ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ภายในกำหนดเวลาตามปฏิทินการดำเนินงาน

##### ๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือในการติดตามและประเมินผลสำเร็จ

- แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล
- แบบสอบถามความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จากฝ่ายการศึกษา และกองการเจ้าหน้าที่ สำนักการศึกษา
- ข้อมูล สถิติการดำเนินการที่จัดเก็บโดยฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

#### ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. สำนักงาน ก.ก. ควรมีการอบรมให้ความรู้ขั้นพื้นฐาน เกี่ยวกับงานในตำแหน่งหน้าที่แก่ข้าราชการบรรจุใหม่ ก่อนส่งไปปฏิบัติงานที่สำนักงานเขต

๒. สำนักงบประมาณควรจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ให้สำนักการศึกษา ตามที่ได้เสนอขอ เพื่อสำนักการศึกษาจะได้ดำเนินการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ หรือจัดอบรมให้แก่ นักทรัพยากรบุคคลหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๓. หากมีการเปลี่ยนแปลง โยกย้าย ผู้เกี่ยวข้องคือ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดสรรอัตราทดแทนได้ในทันที เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษางานวิจัย ปรากฏว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ธานินทร์ สุทธิบุญธร ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่าย การพนักงานโดยใช้วิธีการวิจัยแบบสำรวจ โดยกลุ่มประชากรที่ศึกษามีจำนวน ๑๖๒ คน ซึ่งใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ (๑) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานตามความเห็นของพนักงานในฝ่ายการพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง (๒) พนักงานที่มีความ แตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความเห็นไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน (๓) ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติ หน้าที่ และด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ สามารถอธิบายความแปรผันในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างต่ำ

ปวีณลดา เพิ่มพูล ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มุ่งศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี จำนวน ๔๓ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติ

เชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด

โครงงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ กรณีศึกษา.....

บทที่ 1 ความสำคัญและที่มา 1.1 ความสำคัญและที่มา 1.1.1 องค์การสหประชาชาติได้ประเมินสถานการณ์ว่าปี 2001 – 2100 จะเป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ 1.1.2 กรุงเทพมหานครกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ - มหานครแห่งความปลอดภัย (๑.๕ ตั้งก่อสร้างปลอดภัย ร้อยละของอุบัติเหตุที่เกิดจาก จุฬารอดสาธารณะ / ทำเทียบเรือ, ๑.๖ ปลอดภัยคนเมืองอาหารปลอดภัย ๕. ความชุกของโรคในผู้สูงอายุ) - มหานครของทุกคน (๑. สัดส่วนของสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเช่น ห้องน้ำสาธารณะ ทางขึ้นอาคาร - ทางเดินเท้าทางลาด ลิฟต์ สะพานลอย ฯลฯ ที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ, ๒. สัดส่วนของจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถเข็น ราวจับกั้นลิ้น สำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ฯลฯ) 1.1.3 จากเหตุผลดังกล่าว จึงต้องการศึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่.....เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจไปใช้ปรับปรุงการดำเนินการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในที่สาธารณะของกรุงเทพมหานคร ให้มีสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้นและสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการในเมืองหลวงชั้นนำต่าง ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งสนับสนุนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ได้ต่อไป 1.2 วัตถุประสงค์ 1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในที่สาธารณะสำหรับผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร 1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในที่สาธารณะสำหรับผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร 1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในที่สาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ 1.2.4 เพื่อพัฒนานวัตกรรม.....สร้าง Prototype

1.3 ขอบเขตของการศึกษา ขอบเขตของการศึกษารั้งนี้ จะศึกษากลุ่มประชาชนที่อยู่อาศัยและเดินทางผ่านพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร (เขตพระนคร ดุสิต ป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ ดินแดง ห้วยขวาง พญาไท ราชเทวี และวังทองหลาง) เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีจุดศูนย์กลางของการขนส่ง (อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน) ศูนย์กลางของบริการทางสุขภาพ (รพ. ขนาดใหญ่ต่าง ๆ) และศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว (ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ และเป็นพื้นที่ของการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี) สมมติฐาน 1. ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย - อายุ - เพศ - อาชีพ - การศึกษา - รายได้ - โรคประจำตัว - บทบาท (เป็นผู้ดูแล) 2. ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ความต้องการแตกต่างกัน สมมติฐาน เป็น model เชิงสาเหตุ ex A ส่งผลไป B และส่งผลกระทบไป C

1.4 วิธีการศึกษา วิธีการดำเนินโครงการเป็นแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey) จากข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล และใช้เทคนิคทางสถิติพรรณนาและการอนุมานเพื่อตอบวัตถุประสงค์การศึกษา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

กรุงเทพมหานครสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ปรับปรุงการดำเนินการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในที่