

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ
ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร**

**The factors influencing the work performance of government personnel
in Phaya Thai District, Bangkok**

นางสาวฐิตารีย์ ให้อไทย

Thitaree Hothai

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภาครัฐของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจูงของบุคลากรภาครัฐ (3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ (4) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (5) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี ปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยค่าจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ ปัจจัยแรงจูงใจ และ ปัจจัยค่าจูงจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : บุคลากร , แรงจูงใจ , ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This study explores the factors influencing the work performance of government personnel in Phaya Thai District, Bangkok. The objectives are: (1) to examine the personal characteristics of government personnel; (2) to analyze motivational and supportive factors affecting their performance; (3) to evaluate their work performance levels; (4) to compare work performance across different personal factors; and (5) to identify factors significantly impacting work performance. A total of 400 government personnel were sampled, and data were collected using a structured questionnaire. Descriptive statistics—including frequency, percentage, mean, and standard deviation—along with one-way ANOVA and multiple regression analysis, were employed for data analysis.

The findings revealed that the majority of respondents were female, aged 21–30 years, holding a bachelor's degree, with an average monthly income of 10,001–20,000 THB and work experience of 1–5 years. Both motivational and supportive factors significantly influenced work performance, with overall mean scores rated at a high level. Statistically significant differences in work performance were observed across variations in age, education level, monthly income, and work experience ($p < 0.05$). Furthermore, motivational and supportive factors were identified as significant predictors of work performance ($p < 0.05$). These findings underscore the importance of addressing motivational and supportive factors through targeted strategies to enhance the performance of government personnel in public administration.

Keywords: Personnel ; Motivation ; Efficiency

บทนำ

แม้ปัจจุบันจะเกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง รวมไปถึงเทคโนโลยีที่ได้เข้ามามีบทบาทในสังคมไทยมากขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยทำให้รูปแบบของการทำงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นมีการพัฒนานำเอาระบบมาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ช่วยลดข้อผิดพลาด เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้องในการทำงาน แต่ทรัพยากรทางบุคคลก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กรและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นแล้วจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้

ความสามารถของบุคลากรในองค์กรอยู่เสมอให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีทัศนคติที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

บุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนในการพัฒนาประเทศภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อให้การพัฒนางองค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ซึ่งทุกองค์กรมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างประโยชน์แก่องค์กร ซึ่งการที่บุคลากรในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยแรงจูงใจอาจเกิดได้จากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น การที่บุคคลมีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตัวเองต้องการมีความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความถนัดตรงกับความรู้ความสามารถ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดความภาคภูมิใจในชื่อเสียง ความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กร ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ หรือเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมานะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ (วิชุดา กุลสุวรรณ, 2560, หน้า 2)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์กับองค์กร โดยนำข้อมูลไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานทางบวกต่อองค์กรและสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท

กรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือ Two Factors Theory เป็นทฤษฎีของ Frederick Herzberg , (Herzberg,1959) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาที่ได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน โดยอธิบายสิ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน Herzberg เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพได้นั้นย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น Herzberg กล่าวว่ามียปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน โดยแบ่งเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในทางบวกที่กระตุ้นให้คนอยากทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจก็จะส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งปัจจัยจูงใจ ได้แก่

- ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี ทันตามเป้าหมาย และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจ ในความสำเร็จนั้น
- การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ คือการที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นทั่วไป เช่น การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร และการมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น
- ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน
- ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ

- ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การที่ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองให้เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งปัจจัยค้ำจุนได้แก่

- ด้านค่าตอบแทน หมายถึงเงินเดือนหรือสวัสดิการ คือผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานสำหรับการทำงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเหมาะสมกับงานที่ทำ

- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพื่อน แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและ

- ด้านนโยบายในการบริหาร คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน ปาริฉัตร โชติภูมิเวชย์, 2564) กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

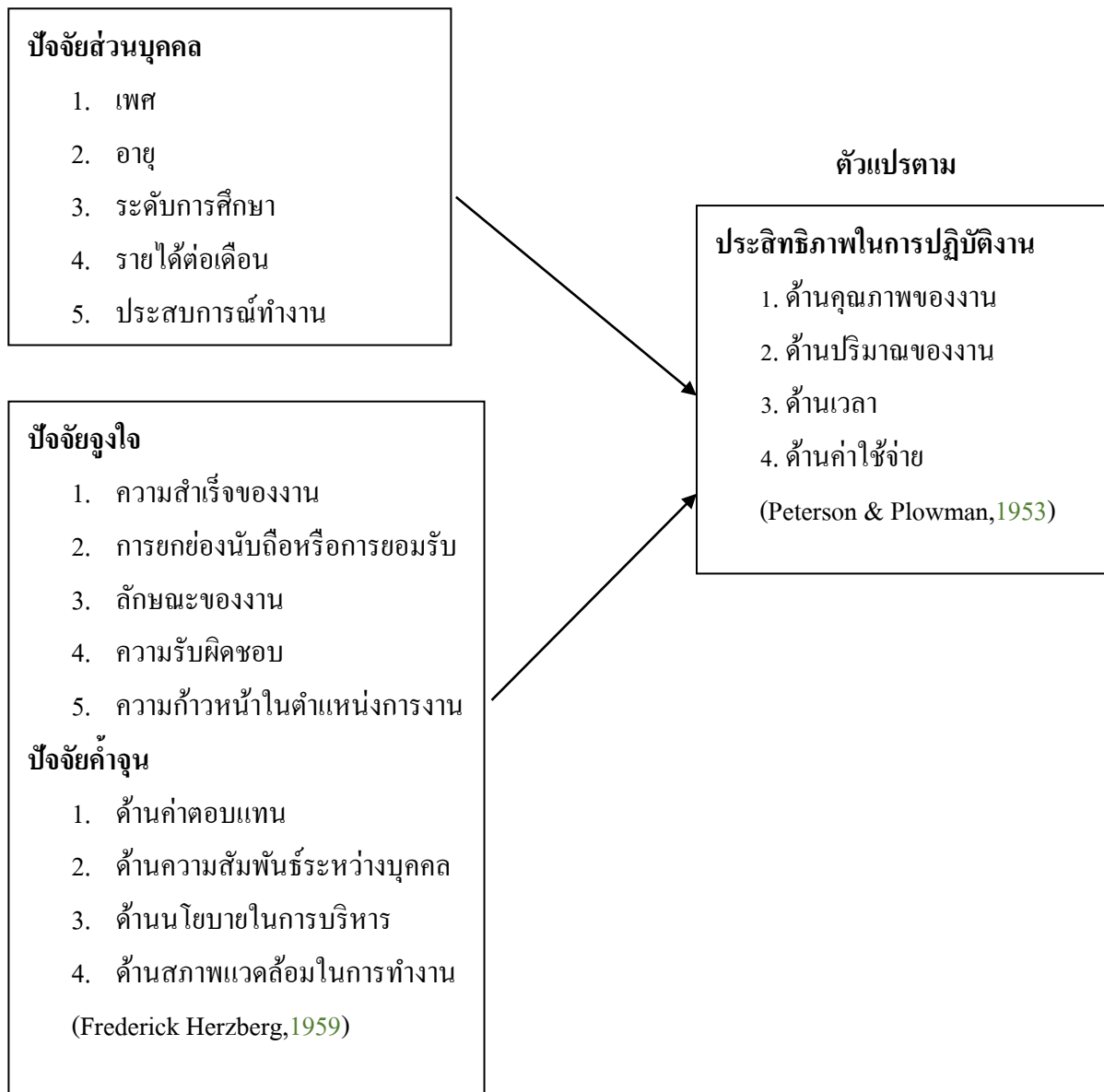
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการก็จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน

การกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สมการของ W.G. Cochran (1977) โดยการคำนวณประชากรใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น 0.05 จึงได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 385 คน และสำรองไว้เพิ่มเติมอีก 15 คน จึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 ผู้วิจัยจะใช้การสุ่มตัวอย่างประชากรแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์และแบบออฟไลน์ให้กับบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิเป็นการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่าน Google Form โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยคำจูนของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร จำนวน 36 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยเชิงจิต 20 ข้อ ปัจจัยคำจูน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน 4 ข้อ ด้านปริมาณงาน 4 ข้อ ด้านเวลา 4 ข้อ และด้านค่าใช้จ่าย 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้ทำแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่องานวิจัย เพื่อนำไปปรับปรุงในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้โปรแกรมทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ One-Way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันหรือไม่ และใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.8) อายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี (ร้อยละ 62.5) การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน (ร้อยละ 72) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 47.5) ประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี (ร้อยละ 54.75)

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพรวมปัจจัยจิตใจ

ภาพรวมปัจจัยจิตใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จของงาน	4.17	0.5372	มาก
2. ด้านการยกย่องนับถือและการยอมรับ	3.91	0.7195	มาก
3. ด้านลักษณะของงาน	3.90	0.6219	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.33	0.3689	มากที่สุด
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.95	0.6455	มาก
รวม	4.05	0.4571	มาก

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภาพรวมปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.4571) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยจิตใจ พบว่า ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.3689) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.5372) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.6455) ด้านการยกย่องนับถือและการยอมรับ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.7195) และด้านลักษณะของงาน ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.6219) ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพรวมปัจจัยคำจูน

ภาพรวมปัจจัยคำจูน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคำตอบแทน	3.75	0.5635	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.36	0.5074	มากที่สุด
3. ด้านนโยบายในการบริหาร	3.91	0.5580	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.70	0.6634	มาก
รวม	3.93	0.4504	มาก

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ภาพรวมปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.4504) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยจึงใจ พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.5074) รองลงมาคือ ด้านนโยบายในการบริหาร ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.5580) ด้านค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.5635) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.4504) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรภาครัฐ	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ประสบการณ์ในการทำงาน
1. ด้านคุณภาพของงาน	×	✓	✓	✓	✓
2. ด้านปริมาณงาน	×	✓	✓	✓	✓
3. ด้านเวลา	×	✓	✓	✓	✓
4. ด้านค่าใช้จ่าย	×	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง แตกต่างกัน

เครื่องหมาย × หมายถึง ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า บุคลากรภาครัฐเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ตาราง 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค่าจูนที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ	ปัจจัยเชิงใจ				
	1. ด้านความสำเร็จของงาน	2. ด้านการยกย่องนับถือและการยอมรับ	3. ด้านลักษณะของงาน	4. ด้านความรับผิดชอบ	5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
1. ด้านคุณภาพของงาน	✓	✓	✓	✓	✓
2. ด้านปริมาณงาน	✓	✓	✓	✓	✓
3. ด้านเวลา	✓	✓	✓	✓	✓
4. ด้านค่าใช้จ่าย	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง แตกต่างกัน

เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยเชิงใจทั้ง 5 ด้านที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยเชิงใจที่ส่งผลต่อภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	β	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.13	0.18		0.71	0.48
1.ด้านความสำเร็จของงาน(x_1)	0.51	0.03	0.56	14.96	0.00*
2.ด้านการยกย่องนับถือและการยอมรับ(x_2)	-0.06	0.03	-0.09	-2.23	0.03*
3.ด้านลักษณะของงาน(x_3)	0.09	0.04	0.11	2.46	0.01*
4.ด้านความรับผิดชอบ(x_4)	0.26	0.05	0.19	5.05	0.00*
5.ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน(x_5)	0.15	0.03	0.20	4.63	0.00*
R = 0.80, R ² = 0.65, Adj. R ² = 0.64, F = 144.54, Sig. = 0.00					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกตัวแปรที่มีการทำนาย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือและการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐได้ร้อยละ 65

ตาราง 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากร ภาครัฐ	ปัจจัยค้ำจุน			
	1. ด้าน คำตอบแทน	2. ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	3. ด้านนโยบายใน การบริหาร	4. ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน
1. ด้านคุณภาพของงาน	✓	✓	✓	✓
2. ด้านปริมาณงาน	✓	✓	✓	✓
3. ด้านเวลา	✓	✓	✓	✓
4. ด้านค่าใช้จ่าย	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง แตกต่างกัน

เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยคำจูนที่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	β	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.86	0.16		5.42	0.00*
1. ด้านค่าตอบแทน	0.45	0.04	0.52	10.78	0.00*
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.28	0.04	0.29	7.98	0.00*
3. ด้านนโยบายในการบริหาร	0.17	0.05	0.19	3.47	0.00*
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.10	0.03	-0.13	-2.80	0.01*
$R = 0.76, R^2 = 0.57, \text{Adj. } R^2 = 0.57, F = 132.58, \text{Sig.} = 0.00$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่าปัจจัยคำจูนที่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกตัวแปรที่มีการทำนาย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐได้ร้อยละ 57

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่าบุคลากรภาครัฐที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร” พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของนิมนวน ทองแสน (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อทิตี เฟ่งพิโรจ (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส” พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรภาครัฐภาพรวมในทุกๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของภานุวัตร นิวันติ (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC จำกัด” พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานฝ่ายผลิตของพนักงานในบริษัท และสอดคล้องกับงานวิจัยของศกาทิพย์ บัวพงษ์ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิจัย ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา พรหมจันทร์ (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในองค์กรยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาซิฟา จำกัด (มหาชน).” พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

การนำผลวิจัยไปใช้

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน สามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนเกี่ยวกับนโยบายการทำงานของบุคลากรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ทั้งในด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะการทำงาน หรือปัจจัยที่ค้ำจุน อย่างด้านค่าตอบแทน มีค่าล่วงเวลาสำหรับบุคลากรที่เต็มใจปฏิบัติงานเพิ่ม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของเพื่อนร่วมงาน อาจมีการจัดอบรมระหว่างบุคลากรในองค์กร ให้บุคลากรได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานร่วมกัน เกิดแนวทางในการพัฒนาการทำงานในแนวทางใหม่ๆ เพิ่มขึ้น เป็นต้น ทำให้บุคลากรในองค์กรอยากจะทำงานมากขึ้น และเกิดแรงจูงใจ แรงกระตุ้นในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น เราจึงควรให้ความสำคัญกับทุกๆ ปัจจัยอย่างมาก

การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาบุคลากรภาครัฐในหลายๆเขตเพิ่ม เพื่อเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายมากขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในเชิงคุณภาพร่วมด้วยกับเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงกว้างมากขึ้น

บรรณานุกรม

Cochran, W.G. (1977). Sampling Techniques. 3d ed. New York : John Wiley and Sons Inc.

Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; and Synderman, Block. (1959). The Motivation to Work. New York: John Wiley.

นิตยา พรหมจันทร์ (2562.) แรงงูใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในองค์กร ยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาชีฟา จำกัด (มหาชน). การค้นคว้า อีสาระหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

นัมนวน ทองแสน (2559.) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้า อีสาระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปาริฉัตร โชติภูมิเวช (2564.) การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของ พนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร. สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปิยวรรณ บรรพชาติ (2563.) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ผกาทิพย์ บัวพงษ์ (2563.) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงงูใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิจัย ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. การค้นคว้า อีสาระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ภาณุวัตร นิวันติ (2565.) แรงงูใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย ผลิตของบริษัท ABC จำกัด. งานนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ราชมงคลธัญบุรี.

วิชุดา กุลสุวรรณ (2560.) แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ(ส่วนกลาง) กรมส่งเสริมสหกรณ์. สารนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อติติ เฟ่งพิโรจ (2565.) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัด นราธิวาส. สารนิพนธ์ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.