

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING PERFORMANCE EFFICIENCY OF GOVERNMENT
OFFICIALS OF THE REVENUE DIVISION, FINANCE DEPARTMENT, BANGKOK
METROPOLITAN ADMINISTRATION

สุรีย์ภรณ์ ศรีพรหม
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Sureeporn Sornprom
Email: 6214154055@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 110 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงาน ปฏิบัติการ/ชำนาญการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.360) และ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.499) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.640 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 64 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านความรับผิดชอบ

ในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, กองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The objective of this research was to study factors affecting performance efficiency of government officials of the revenue division, finance department, Bangkok metropolitan administration. The samples of this study were 110 government officials, who were working as the revenue division, finance department, Bangkok metropolitan administration. They were selected through simple random sampling. This research was a quantitative research applying a questionnaire to collect data. Frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis were the statistics used to analyze data.

The results of the research showed that most of the participants were females aged between 31 – 40 years old with a bachelor's degree. Most of them Operational/Professional Level and 5 – 10 years of length of work time. And results, it was found that the motivation factors in work and work efficiency were at high levels of their opinions ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.360) and ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.499) respectively.

The results from hypothesis testing showed that factors affecting performance efficiency of government officials of the revenue division, finance department, Bangkok metropolitan administration at the statistical significance level of 0.05. R Square of the model was found as 0.640. Showed that independent variables i.e. motivation factors affected performance efficiency of government officials of the revenue division, finance department, Bangkok metropolitan administration at 64 percent. When considering each factors found that there were 4 aspects: wages and compensation, work responsibility, work stability and Working condition which affected work efficiency of government officials of the revenue division, finance department, Bangkok metropolitan administration.

Keywords: Motivation Factors, Performance Efficiency, The Revenue Division, Finance Department, Bangkok Metropolitan Administration

บทนำ

กรุงเทพมหานคร เมืองหลวงของประเทศและเป็น "มหานคร" ที่เป็นศูนย์กลางความเจริญทุกด้าน เป็นฐานเศรษฐกิจหลักของประเทศ ทั้งการเป็นศูนย์บริหารทางเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางสังคม มีสาธารณูปโภคต่าง ๆ อย่างครบสมบูรณ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มีบุคลากรเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวกรุงเทพมหานคร จำนวน 78,722 คน ข้าราชการครูสังกัดโรงเรียนกรุงเทพมหานคร จำนวน 16,133 คน (ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร, 2564)

ในการบริหารงานองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้นั้น องค์กรจะต้องมีทิศทาง มีวัตถุประสงค์ และมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน ในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กรนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร บุคลากรขององค์กรจำเป็นจะต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และต้องร่วมกันดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร เพื่อสร้างการยอมรับภายในให้เกิดขึ้น และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามทิศทางและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรจึงมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานและผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน คุณภาพงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง (ปัญญานันท์ ปันรุม, 2560)

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดทิศทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครโดยใช้แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2561-2564) เป็นกรอบทิศทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ซึ่งบทบาทในการกำหนดทิศทาง การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครนั้นสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นการกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตที่ดี และภาคภูมิใจในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ และพัฒนาระบบบริการเพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับประชาชน (สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2564)

กองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานครที่จะร่วมกันส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2561-2564

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปวางแผนพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร และบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ ของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของงานวิจัย

ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทราบจำนวนข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนแน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยการคำนวณใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนด ค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ได้จำนวน 99.81 คน อย่างน้อยใช้ 100 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 110 ตัวอย่าง

2. ขอบด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพในการทำงาน และด้านค่าจ้างและผลตอบแทน

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตพื้นที่: พื้นที่ที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัย คือ กองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ถนนดินสอ แขวงเสาชิงช้า เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตระยะเวลา: ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) อ้างใน ศิริพงษ์ สมพิรพันธุ์ (2560) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ด้วยกันทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง กล่าวคือผู้ผลิต และผู้ใช้จะต้องได้รับประโยชน์และความคุ้มค่ารวมถึงเกิดความพึงพอใจในผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน มีความรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพจะสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในลักษณะการสร้างควมพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ประกอบกับคุณลักษณะของผลผลิตที่มีความครบถ้วน ถูกต้องเรียบร้อย รวมไปถึงผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานมีความประณีตตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยผลงานได้ปริมาณที่เหมาะสมตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายที่ทางองค์กรได้วางไว้อย่างมีแบบแผน รวมถึงการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายในขอบเขตระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีความเพียงพอต่อความต้องการตามงานที่ได้รับมอบหมาย โดยผู้ปฏิบัติต้องมีการควบคุมโดยตรง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และได้ปริมาณงานที่มีคุณภาพถูกต้องตรงตามเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่มีความถูกต้องตามหลักการ มีความเหมาะสมกับงาน และมีความทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ส่งผลให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนได้งานที่ผลิตออกมาแล้วมีคุณภาพ และสามารถปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน กล่าวได้ว่าเป็นวิธีการลงทุนน้อยและสามารถผลิตผลกำไรได้มากที่สุด ประกอบกับประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1979) อ้างใน ศศิประภา สระภาค (2563) เป็นทฤษฎีจูงใจ โดยเสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความต้องการในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน

หมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการ จะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างความพอใจนี้ สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงหรืออาจกล่าวว่าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (Work itself) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) และความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมีอยู่ 7 ปัจจัย ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร (Company policies and administration) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Relationship with supervisors Peers and subordinates) ค่าจ้างและผลตอบแทน (Salary) สภาพภาพในการทำงาน (Working condition) ความมั่นคงในงาน (Job security) และตำแหน่งงาน (Status)

ข้อมูลทั่วไปของกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร

กองรายได้ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายนิติการและระเบียบ ฝ่ายบังคับภาษี ฝ่ายตรวจสอบเร่งรัดรายได้ 1 ฝ่ายตรวจสอบเร่งรัดรายได้ 2 ฝ่ายตรวจสอบเร่งรัดรายได้ 3 และงานบริการที่จอดยานยนต์

กองรายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ทุกชนิด จัดทำประมาณการรายรับประจำปีของกรุงเทพมหานคร เก็บและรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับรายได้อัตราของกรุงเทพมหานคร การควบคุมตรวจสอบเร่งรัดหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครให้จัดเก็บรายได้ให้ถูกต้องครบถ้วน การจัดทำโครงการเพิ่มรายได้ให้กรุงเทพมหานคร พิจารณาปรับปรุงแก้ไขกฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ติดตามเร่งรัดภาษีค้างชำระ การขอปลด ขอลดค่าภาษี การอุทธรณ์ภาษี ตลอดจนการผ่อนชำระค่าภาษี การยึดและขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างค่าภาษี ดูแลรักษาและจัดหาผลประโยชน์จากการใช้ที่สาธารณะ ทำเทียบเรือ ทรัพย์สินของกรุงเทพมหานคร รับชำระและเร่งรัดติดตามค่าเช่าทรัพย์สิน ค่าเช่าที่สาธารณะ เพื่อบริการที่จอดยานยนต์และเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์เป็นรายได้ของกรุงเทพมหานคร ติดตามผลการจัดเก็บภาษีซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่จัดเก็บและนำส่งกรุงเทพมหานคร ศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางให้กรุงเทพมหานครได้รับการจัดสรรรายได้จากส่วนที่รัฐบาลให้กับท้องถิ่นในสัดส่วนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร, 2564)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิรินภา ทาระนัด (2561) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รองลงมาในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ในระดับปานกลาง คือ ด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว รองลงมาในระดับมากคือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ตามลำดับ

ศศิประภา สระภาศ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัทและการบริหาร ด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ และผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีผลต่อตัวแปรตาม ร้อยละ 43.33 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.433 ($R^2 = 0.433$) ในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ข้าราชการสังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ตามคำสั่งกองรายได้ที่ 4/2564 มีข้าราชการทั้งหมดจำนวน 133 คน ใช้สูตรคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อน ที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 99.81 คน อย่างน้อยใช้ 100 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 110 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (simple random sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงาน ปฏิบัติการ/ชำนาญการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.360) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.444) รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.454) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.496) ตามลำดับ และด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 7 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.462) รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.467) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.486) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.597) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.633) ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.630) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.635) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.499) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากอันดับแรก คือ ท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.485) รองลงมาคือ ท่านมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.638) ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพได้มาตรฐาน

(\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.618) และท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างคุ้มค่าและประหยัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.748) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.116	0.108	1.297	0.198
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	-0.046	-0.045	-0.548	0.585
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_3)	0.021	0.020	0.236	0.814
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน (X_4)	0.288	0.262	3.024	0.003*
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (X_5)	0.089	0.106	1.127	0.263
6. ด้านนโยบายและการบริหาร (X_6)	0.138	0.175	1.747	0.084
7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร(X_7)	0.117	0.116	1.499	0.137
8. ด้านความมั่นคงในงาน (X_8)	0.240	0.213	3.156	0.002*
9. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_9)	-0.158	-0.201	-2.154	0.034*
10. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน (X_{10})	0.250	0.316	3.486	0.001*
ค่าคงที่	-0.225		-0.527	0.600

$R = 0.800$, $R^2 = 0.640$, $SEE = 0.314$, $F = 17.632$, $Sig. = 0.000$, * = $P < 0.05$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.640 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจ มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 64 และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า มี 4 ด้าน คือ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน (Beta = 0.316) ด้านความรับผิดชอบในงาน (Beta = 0.262) ด้านความมั่นคงในงาน (Beta = 0.213) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Beta = -0.201) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังนี้

ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นเนื่องจากเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน และเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รวมถึงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้กับบุคลากรตลอดอายุการปฏิบัติงาน เช่น ทุนการศึกษา บุตร รถบริการรับ-ส่ง อาคารที่อยู่อาศัย เป็นต้น มีความเหมาะสม จึงทำให้ปัจจัยจูงใจด้านค่าจ้างและผลตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิประภา สระภาค (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความรับผิดชอบในงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นเนื่องจากข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ จึงทำให้ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรินภา ทาระนัด (2561) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นเนื่องจากองค์กรที่ปฏิบัติงานเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง เพราะเป็นหน่วยงานราชการ มีความน่าเชื่อถือและมีความมั่นคงในอาชีพ สามารถที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ได้จนเกษียณอายุ จึงทำให้ปัจจัยจูงใจด้านความมั่นคงในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิประภา สระภาค (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความ

มั่นคงในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เนื่องจากองค์การมีการจัดเครื่องมืออุปกรณ์ประจำสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีการจัดอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเป็นสัดส่วน และสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย และเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จึงทำให้ปัจจัยจุดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหวัง จิตระกุล (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายวิศวกรอากาศยาน สายการบินไทยเว็ทเจ็ทแอร์ พบว่า ปัจจัยจุดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายวิศวกรอากาศยาน สายการบินไทยเว็ทเจ็ทแอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เนื่องจากข้าราชการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ และสามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อยู่เป็นประจำ จึงทำให้ปัจจัยจุดด้านความสำเร็จในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริริภา ทาระนัด (2561) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เนื่องจากผลการปฏิบัติงานของข้าราชการได้รับการยกย่องชมเชย ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ จึงทำให้ปัจจัยจุดด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า

เนื่องจากงานที่ปฏิบัติมีลักษณะที่ทำด้วยความรู้ความสามารถ ตรงกับความรู้ความสามารถ และงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ข้าราชการทุกคนมีโอกาสได้รับการส่งเสริมให้มีโอกาสในการเข้ารับการศึกษาอบรมสัมมนา หรือการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะ การมีโอกาสได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการปฏิบัติงาน และการได้เลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น จึงทำให้ปัจจัยจุดด้านความก้าวหน้าในอาชีพไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิประภา สระภาค (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พบว่า ปัจจัยจุดด้านการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

ด้านนโยบายและการบริหาร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เนื่องจากนโยบายขององค์กรมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน นโยบาย กฎหมาย ข้อบังคับขององค์กรมีความเหมาะสม องค์กรมีโครงสร้างและอัตรากำลังที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน จึงทำให้ปัจจัยจุดด้านนโยบายและการบริหารไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร นิ่มนวล (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด พบว่า ปัจจัยจุดด้านนโยบายและการบริหาร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เนื่องจากข้าราชการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี และเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานก็จะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ จึงทำให้ปัจจัยจุดด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิประภา สระภาค (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พบว่า ปัจจัยจุดด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร คือ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. กรุงเทพมหานครควรกำหนดอัตราค่าจ้างและผลตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และเพียงพอต่อค่าครองชีพในสถานการณ์ของสังคมเศรษฐกิจปัจจุบัน รวมถึงการเพิ่มสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่บุคลากรของกรุงเทพมหานครจะได้รับอย่างเหมาะสม

2. ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับระดับตำแหน่ง ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ และให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทำงานที่สำคัญในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานและเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงาน

3. เนื่องจากลักษณะงานขององค์กรมีความหลากหลาย กรุงเทพมหานครควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมหรือได้รับทุนการศึกษาอย่างทั่วถึงทุกตำแหน่งงาน และปรับปรุงโครงสร้างอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับปริมาณงานและภารกิจในแต่ละด้าน

4. กรุงเทพมหานคร ควรมีการปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ในสัดส่วนที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการทำงานที่คล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยด้านประชากร พฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาขยายกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น โดยควรจะศึกษาทุกหน่วยงานในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนกลยุทธ์ทางด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ณัฐพร นิมนวล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัญญานันท์ ปินรุ้ม. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศศิประภา สระกาศ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพงศ์ สมพิรพันธุ์. (2560). กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร.(2564). กรุงเทพฯของเรา. สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2564, จาก <http://one.bangkok.go.th/info/m.info/nowbma/>.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร.(2564). แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2564. สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2564, จาก <http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000112/News/plan/2564/plan%202564.pdf>.
- สมหวัง จิตรระกุล. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายวิศวกรรมอากาศยานสายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร. (2564). หน่วยงานในสังกัด. สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.fdbma.net/index.php?m=institute2>.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.