

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเอเรชั่นแซด (Generation Z)
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting the Work Efficiency of Generation Z Civil Servants
in the Bangkok Metropolitan Area

มาธิ์ สุขธรรานนท์
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Mathwee Sukataranon
Email: 6614991045@ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเอเรชั่นแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือข้าราชการเจนเอเรชั่นแซดในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานข้าราชการ Generation Z ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ของสาธารณะ และด้านความเสียสละ

คำสำคัญ: ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน, ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ, ประสิทธิภาพในการทำงาน

ABSTRACT

This study aimed to investigate the work efficiency of Generation Z civil servants in the Bangkok Metropolitan Area and examine the influence of work motivation and public service motivation factors on their efficiency. The sample consisted of 400 Generation Z civil servants selected through convenience sampling, based on Taro Yamane's formula. Data were collected using a structured questionnaire. The results revealed that work motivation and public service motivation factors significantly affected the work efficiency of Generation Z civil servants at the 0.05 level. The key influencing factors included Achievement, Work Itself, Advancement, Commitment to the Public Interest, and Self-Sacrifice.

Keywords: Work Motivation, Public Service Motivation, Work Efficiency

บทนำ

ข้าราชการถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของรัฐให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของประเทศ โดยในอดีตข้าราชการมีอุดมการณ์มุ่งเน้นความเสียสละ อดทน และการทำงานเพื่อส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ส่งผลให้ข้าราชการรุ่นใหม่ โดยเฉพาะกลุ่ม Generation Z ซึ่งเกิดระหว่างปี พ.ศ. 2540 – 2552 (Kotler, Kartajaya & Setiawan, 2021) มีความแตกต่างจากรุ่นก่อนอย่างชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับการทำงานที่ยืดหยุ่น ยุติธรรม มีความหมาย และสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม มากกว่าการยึดติดเพียงความมั่นคงในอาชีพ

แม้ว่าระบบราชการจะมีข้อได้เปรียบด้านสวัสดิการและเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพแต่ข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง เช่น ระบบลำดับขั้นและความล่าช้าในการทำงาน กลับกลายเป็นอุปสรรคสำคัญที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของคนรุ่นใหม่ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีภาระงานและแรงกดดันสูง สะท้อนผ่านข้อมูลจากสำนักงาน ก.พ. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มกลยุทธ์การบริหารข้อมูลทรัพยากรบุคคลภาครัฐ (2567) ที่รายงานว่าข้าราชการลาออกคิดเป็นร้อยละ 49.29 ของการสูญเสียกำลังคนในปีงบประมาณ 2566 ซึ่งมากกว่าการเกษียณอายุราชการ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ Generation Z ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กรอบแนวคิดจากทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) และแนวคิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) อันจะนำไปสู่ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการของข้าราชการรุ่นใหม่ และสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบนโยบายบริหารบุคลากรภาครัฐให้เหมาะสมกับบริบทในยุคปัจจุบัน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับลักษณะของบุคลากรรุ่นใหม่
2. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับลักษณะและความต้องการของบุคลากรรุ่นใหม่

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ น่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันภายในที่เกิดจากความต้องการที่ยังไม่บรรลุซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเลือกกระทำหรือพยายามทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยขึ้นอยู่กับความต้องการเฉพาะของแต่ละคน (Maslow, 1943; McClelland, 1961 และ Robbins, 2005)

ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (1959) อธิบายว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยสองกลุ่มที่แยกจากกัน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาโดยตรงและมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสร้างความภาคภูมิใจและความพึงพอใจในการทำงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับคำชื่นชมและการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นภายในองค์กร (3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความซับซ้อน และโอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์และทักษะเฉพาะ (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การจัดลำดับความสำคัญ และการตัดสินใจด้วยตนเอง (5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือขยายบทบาทหน้าที่ ซึ่งส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน และ (6) การเติบโต (Growth) หมายถึง การได้รับโอกาสในการเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะและพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่หากขาดไปจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่เมื่อมีอยู่ก็ไม่ได้ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ เช่น เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพชีวิตส่วนบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

Perry และ Wise (1990) อธิบายว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) คือแรงผลักดันภายในของบุคคลที่มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของสังคม โดยให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน

Perry (1996) ได้พัฒนาการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะออกเป็น 4 มิติหลัก ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย (Attraction to Public Policy Making) โดยสะท้อนความต้องการมีบทบาทเชิงรุกในการพัฒนาและผลักดันนโยบายสาธารณะ (2) ความมุ่งมั่นต่อผลประโยชน์สาธารณะ (Commitment to the Public Interest) โดยแสดงถึงความตั้งใจในการทำงานโดยยึดผลประโยชน์ของสังคมเป็นสำคัญ (3) ความเห็นอกเห็นใจ (Compassion) หมายถึง ความรู้สึกเมตตาและพร้อมช่วยเหลือผู้ที่กำลังประสบความลำบาก และ (4) ความเสียสละ (Self-Sacrifice) หมายถึง ความพร้อมในการอุทิศตนเพื่อส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทนส่วนตัว

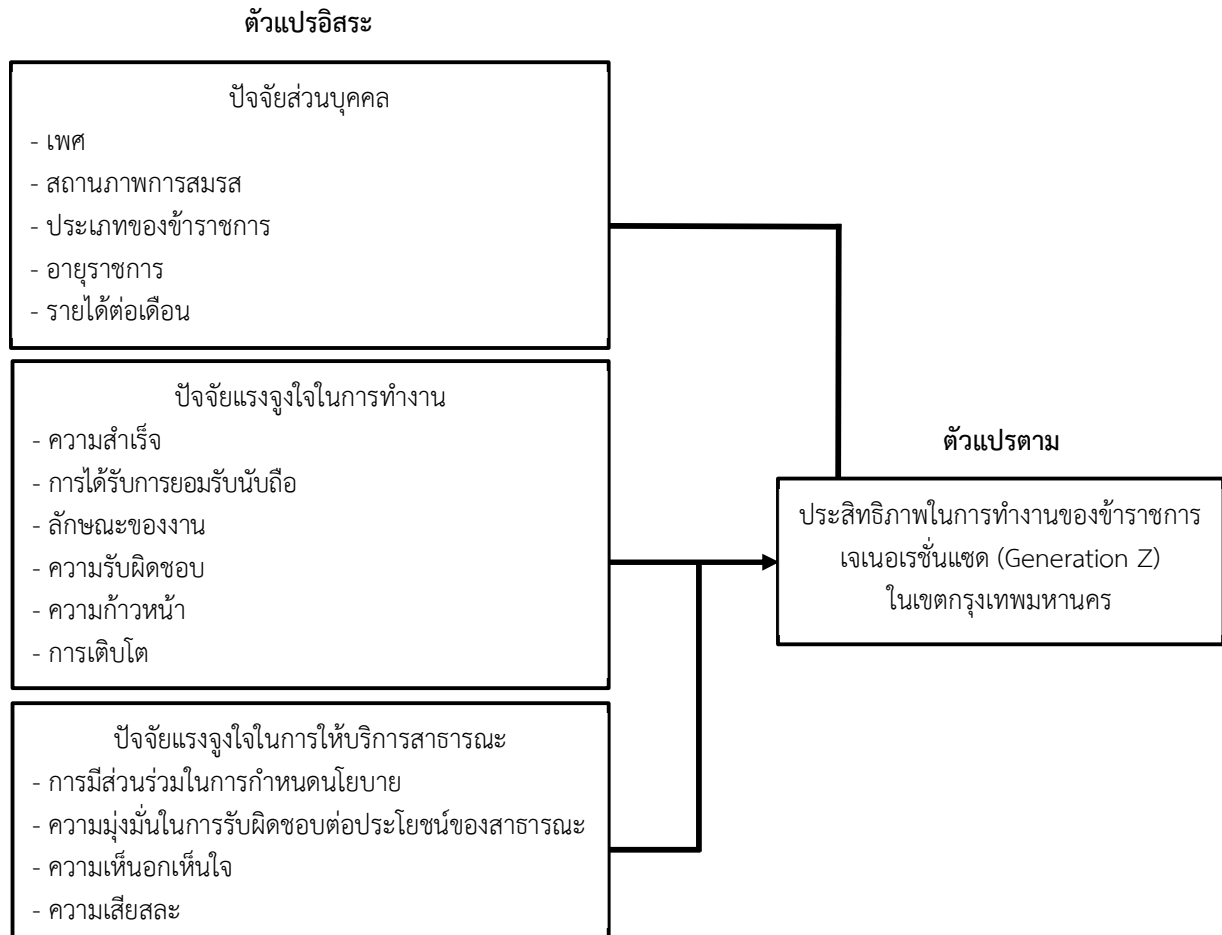
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ทั้งในด้านการเพิ่มความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน การยึดถือคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการประชาชน ตลอดจนการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความเสียสละและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด เพื่อลดความสูญเสียและเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในการทำงาน แนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น Koontz & O'Donnell (1976) ที่ระบุว่าประสิทธิภาพคือการทำงานอย่างถูกต้อง โดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด ขณะที่ Peterson และ Plowman (1989) เน้นว่าประสิทธิภาพคือความสามารถในการทำงานที่มีคุณภาพ มีประสิทธิผล และมีสมรรถภาพ ภายในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนต่ำ กล่าวโดยสรุป “ประสิทธิภาพ” จึงหมายถึง ความสามารถในการสร้างผลงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ และเพิ่มคุณค่าของการดำเนินงานให้ได้มากที่สุด

Peterson และ Plowman (1989) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลงานต้องมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ (2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจนและบริหารเวลาอย่างเหมาะสม (3) เวลาที่ใช้ (Time) หมายถึง งานต้องเสร็จภายในเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งมีการพัฒนาเทคนิคเพื่อความรวดเร็ว (4) ค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยวางแผนล่วงหน้าเพื่อลดต้นทุน และ (5) กระบวนการทำงาน (Method) หมายถึง ขั้นตอนการทำงานต้องมีการวางแผน ติดตาม และควบคุมอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่สะท้อนถึงผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างครอบคลุม ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้อองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ และค่าใช้จ่าย มาเป็นตัวแปรตาม เนื่องจากสามารถสะท้อนผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและสามารถวัดผลได้ในเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยที่มุ่งเน้นการวัดประสิทธิภาพในการทำงานโดยตรง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research) โดยใช้รูปแบบการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Study) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยไม่มีการควบคุมหรือจัดการตัวแปรอิสระใด ๆ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) คำถามคัดกรองเบื้องต้น (2) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (3) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน (4) ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และ (5) ประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยขอความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำไปคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ผลการประเมินพบว่าข้อคำถามทั้งหมดมีค่า IOC มากกว่า 0.50 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.964 ซึ่งอยู่ในระดับสูง แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2567) พบว่า ข้าราชการ Generation Z ทั่วประเทศมีจำนวน 15,561 คน จากข้าราชการทั้งหมด 1,756,259 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.89 ของข้าราชการทั่วประเทศ ขณะที่ประชากรในกรุงเทพมหานครมีจำนวน 5,346,689 คน จากประชากรทั้งหมด 64,919,061 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.24 (กรมการปกครอง สำนักบริหารการทะเบียน, 2568) เมื่อคำนวณตามสัดส่วนดังกล่าว พบว่า ข้าราชการ Generation Z ในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวนประมาณ 1,282 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 คน เพื่อความครอบคลุม ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริงในงานวิจัย จำนวน 400 คน จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) โดยมีเกณฑ์คัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ต้องเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานหรืออาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีอายุต่ำกว่า 26 ปี แบบสอบถามถูกเผยแพร่และรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิค Factor Analysis พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน สามารถจัดกลุ่มได้จำนวน 6 องค์ประกอบ ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสามารถจัดกลุ่มได้จำนวน 4 องค์ประกอบ และปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานสามารถจัดกลุ่มได้ 1 องค์ประกอบ จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติอนุมาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 สถานภาพโสด จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 ส่วนใหญ่มีอายุราชการ 1 – 5 ปี มีจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8 และมีรายได้รวมต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซต (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 400)

ปัจจัย	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig
ค่าคงที่	0.378	0.432		-0.875	0.382	50.514	<0.001*
ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน							
ด้านความสำเร็จ	-0.456	0.146	-0.250	-3.124	0.002*		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	-0.041	0.091	-0.026	-0.454	0.650		
ด้านลักษณะของงาน	0.067	0.028	0.099	2.378	0.018*		
ด้านความรับผิดชอบ	0.030	0.104	0.010	0.292	0.771		
ด้านความก้าวหน้า	0.238	0.044	0.269	5.375	<0.001*		
ด้านการเติบโต	-0.008	0.103	-0.005	-0.076	0.940		
ปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ							
ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	-0.128	0.072	-0.068	-1.783	0.075		
ด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ของสาธารณะ	0.339	0.066	0.322	5.119	<0.001*		
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	0.205	0.186	0.125	1.102	0.271		
ด้านความเสียสละ	0.532	0.219	0.344	2.436	0.015*		

R = 0.752, R² = 0.565, Adjusted R Square = 0.554, SEE = 0.717 *sig < 0.05

ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซต (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีตัวแปรอิสระ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ความสำเร็จ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้า ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ของสาธารณะและความเสียสละ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซต (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งตัวแปรอิสระที่มีอำนาจพยากรณ์สูงสุด คือ ความเสียสละ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.532 รองลงมาเป็นความสำเร็จ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.456 รองลงมาเป็นความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ของสาธารณะ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.339 รองลงมาเป็นความก้าวหน้า มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.238 และลักษณะของงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.067 ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 56.5 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.717 โดยสามารถสร้างสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด = $0.532 (\text{ความเสียสละ}) + (-0.456)(\text{ความสำเร็จ}) + 0.339 (\text{ความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ของสาธารณะ}) + 0.238 (\text{ความก้าวหน้า}) + 0.067 (\text{ลักษณะของงาน})$

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) ได้แก่ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน และความสำเร็จ โดยปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า สะท้อนว่าข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซดมองถึงงานที่ทำอยู่ มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง และมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งในสายงาน รวมถึงมองเห็นเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพอย่างชัดเจน ทำให้เกิดเป็นแรงขับเคลื่อนในการทำงาน เกิดเป็นงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มลิวรรณ และคณะ (2566) ที่พบว่าปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด สำหรับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน สะท้อนให้เห็นว่า ข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซด (Generation Z) มีแรงจูงใจในการทำงานจากงานที่มีความท้าทาย เป็นงานที่กระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดสร้างสรรค์และต้องมีการแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ รวมถึงความต้องการการทำงานที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาภาวี เรืองรุ่ง (2566) ที่พบว่าด้านลักษณะงานที่มีความสร้างสรรค์และท้าทายส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอสุริยภูมิ จังหวัดลพบุรี และด้านความสำเร็จ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าข้าราชการเจนเนอเรชั่นแซดมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของตน เมื่อทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ประกอบกับการทำงานที่ท้าทายจะช่วยพัฒนาศักยภาพของตนเอง และนำไปสู่ความสุขในการทำงาน เกิดเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่ต้องการให้ชิ้นงานของตนมีประสิทธิภาพเพื่อแสดงถึงศักยภาพและความสามารถในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริณัฐ สิริธจักร (2565) ที่พบว่า ด้านความสำเร็จส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอดุสิต จังหวัดนครพนม

ในส่วนของปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชันแซด (Generation Z) ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ของสาธารณะ และด้านความเสียสละ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มข้าราชการเจนเนอเรชันแซดเป็นกลุ่มที่มีทัศนคติเกี่ยวกับการรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งกับประชาชนและผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับประโยชน์สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ตลอดจนความพร้อมที่จะเสียสละเวลาส่วนตนเพื่อส่วนรวมในการช่วยเหลือผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sudha et al. (2022) ที่พบว่า ปัจจัยความมุ่งมั่นในการรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ของสาธารณะ ความเห็นอกเห็นใจ และด้านความเสียสละ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการในประเทศมัลดีฟส์ สำหรับการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป็นปัจจัยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชันแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย จากงานวิจัยของ ปรีศรา ธาณีใหญ่ (2565) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในองค์กรของคน Generation Z พบว่า เจเนอเรชันแซด มีพฤติกรรมที่ต้องการมีส่วนร่วมในการทำงานขององค์กร มีความมั่นใจและมีคุณค่าในตนเองส่งผลให้มีความอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อาจกล่าวได้ว่า เมื่อข้าราชการเจนเนอเรชันแซด (Generation Z) ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ทิศทาง รวมถึงยุทธศาสตร์ขององค์กร ทำให้ความมั่นใจและคุณค่าที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรลดลง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้ เพราะไม่ต้องมีความพยายามที่จะนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ มาใช้ในการพัฒนาองค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการเจนเนอเรชันแซด (Generation Z) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของข้าราชการรุ่นใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานภาครัฐ ดังต่อไปนี้

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการ Generation Z ให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่ท้าทายและสร้างสรรค์ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และโอกาสในการประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นแรงผลักดันภายในที่สำคัญ หน่วยงานจึงควรจัดรูปแบบงานให้เอื้อต่อการพัฒนาและแสดงศักยภาพ เช่น การหมุนเวียนงานที่เปิดโอกาสให้ข้าราชการได้เรียนรู้งานหลากหลาย การมอบหมายโครงการพิเศษที่เปิดโอกาสให้มีการคิดเชิงสร้างสรรค์ ตลอดจนการยอมรับและให้การชื่นชม จากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสามารถเสริมสร้างความภาคภูมิใจในการทำงานได้นอกจากนี้ ด้านความเติบโตในสายอาชีพ ควรมีการพัฒนาระบบ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ตอบโจทย์คุณภาพชีวิตของคนรุ่นใหม่ เช่น การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยืดหยุ่น การสนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ การเงินและการศึกษาต่อ รวมถึงการออกแบบเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน เพื่อสร้างแรงจูงใจระยะยาว

ด้านแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการเจนเนอเรชันแซดมีแรงจูงใจอย่างชัดเจนในด้าน ความมุ่งมั่นต่อผลประโยชน์ของสาธารณะ และ ความเสียสละซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญในการทำงานภาครัฐ หน่วยงานจึงควรส่งเสริมคุณค่าของงานบริการประชาชนโดยการจัดกิจกรรมที่เน้นการรับรู้ถึง บทบาทสำคัญของข้าราชการ

ในการพัฒนาสังคม เช่น โครงการจิตอาสา โครงการพัฒนาชุมชน หรือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับความสำเร็จของการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ยังไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในเชิงประจักษ์ แต่สะท้อนถึงความต้องการภายในของคนรุ่นใหม่ที่ยากมีบทบาทและส่วนร่วมในองค์กร หน่วยงานจึงควรปรับปรุงแนวทางการบริหาร โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารภายใน การเปิดรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานขององค์กรในระดับต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการรู้สึกถึงการเป็น "เจ้าของร่วม" ขององค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานและผลักดันประสิทธิภาพให้สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากข้อจำกัดของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานวิจัยในอนาคต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรศึกษาข้าราชการกลุ่มที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยข้าราชการเจนเนอเรชันแซด (Generation Z) จากหลายประเภทข้าราชการ ซึ่งมีลักษณะงานและบริบทการทำงานที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้ตัวแปรบางประการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการที่อยู่ในสายงานเดียวกัน หรือมีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความแม่นยำมากขึ้น และสามารถตีความได้อย่างเฉพาะเจาะจง

2. ควรขยายพื้นที่การศึกษาให้ครอบคลุมภูมิภาคอื่น งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาข้าราชการเจนเนอเรชันแซดในเขตกรุงเทพมหานครเป็นหลัก ซึ่งอาจมีลักษณะเชิงบริบท เช่น สภาพการทำงาน ความหนาแน่นของประชากร หรือวัฒนธรรมองค์กร ที่แตกต่างจากข้าราชการในภูมิภาคอื่น ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรพิจารณา ขยายขอบเขตการศึกษาไปยังส่วนภูมิภาค หรือ เปรียบเทียบระหว่างข้าราชการในเขตเมืองกับเขตชนบท เพื่อค้นหาความเหมือนและความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายที่สามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- มลิวรรณ ขาจันทร์, กิตติมา จิงสุวดี และ นลินี ทองประเสริฐ. (2566). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 10(2), 1–15. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2568 จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JMDUBRU/article/view/269944>
- ปริศรา ธานีใหญ่. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในองค์กรของคน *Generation Z* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร].
- อาภาวี เรืองรุ่ง. (2566). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอสนี จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 6(1), 243–254. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2568 จาก <https://doi.org/10.14456/jra.2023.18>
- ศิริณัฐ สิริจักร. (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอดุสิต จังหวัดนครพนม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร].
- สำนักงาน ก.พ. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2567). *กำลังคนภาครัฐ 2566*. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2568 จาก <https://www.ocsc.go.th/wp-content/uploads/2024/07/thai-gov-manpower-2566-2.pdf>
- กรมการปกครอง สำนักบริหารการทะเบียน. (2568). *สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร*. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2568 จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1976). *Management: A systems and contingency analysis of managerial functions* (6th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Kotler, P., Kartajaya, H. & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: technology for humanity*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. New York, NY: D Van Nostrand.

- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50(3), 367–373.
- Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(1), 5–22.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Robbins, S. P. (2005). *Organizational behavior* (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Sudha, A., Azam, S. M. F., & Tham, J. (2022). Public service motivation – Individual performance mediated by organizational commitment: The effect of public service motivation on the Maldives civil service. *Res Militaris*, 12(6). Retrieved March 16, 2025 from <https://www.researchgate.net/publication/367282204>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York, NY: Harper & Row.