

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล

FACTORS AFFECTING PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEES
IN BANGKOK THAILAND

นางสาวนพรัตน์ อินทรีย์
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nopparat Insee

Email : 6614154087@rumail.ru.ac.th

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

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการกำกับติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, การควบคุมภายใน

ABSTRACT

Research subject A Study of "Factors Affecting Performance Efficiency of Employees in Bangkok Thailand" aimed to (1) To study employee performance in Bangkok and metropolitan area. (2) To study employee performance in Bangkok and metropolitan area classified by personal factors. (3) To study work motivation factors and internal control affecting employee performance in Bangkok and metropolitan area. The population used in the research was employees in Bangkok and metropolitan area. Using Taro Yamane's sample size calculation formula, the sample size was 400 people. The research tool was a questionnaire. The study indicated that work motivation factors, work itself, and internal control, monitoring activities affecting the performance efficiency of employees in Bangkok and metropolitan area at statistical significance 0.05.

Keywords: Performance efficiency, Work motivation factors, Internal control

บทนำ

ในปัจจุบันประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชนให้ความสำคัญ เนื่องจากองค์กรจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี เป็นต้น องค์กรจึงต้องอาศัยการบริหารจัดการองค์กรที่ดีโดยการใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งทรัพยากรพื้นฐานในการบริหารจัดการงาน ประกอบด้วย บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการบริหารจัดการ ซึ่งในบรรดาปัจจัยเหล่านี้ “บุคลากร” นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นกลไกหลักที่ขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลมากเป็นพิเศษ ซึ่งหนึ่งในประเด็นสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน คือ การสร้างแรงจูงใจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแรงผลักดันในการทำงานเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและยกระดับประสิทธิภาพการทำงานได้จริง อีกประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญ คือ การควบคุมภายใน ซึ่งเป็นกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กรที่กำหนดขั้นตอนเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามมาตรฐาน มีประสิทธิผล และลดความเสี่ยงต่อความผิดพลาด (COSO, 2013) เมื่อพิจารณาร่วมกัน จะเห็นได้ว่าการสร้างแรงจูงใจ ช่วยเสริมแรงผลักดันภายในให้พนักงานอยากทำงานให้ดีที่สุด ในขณะที่การควบคุมภายใน ช่วยกำกับให้งานดำเนินไปอย่างถูกต้องและเป็นระบบ การบูรณาการสองปัจจัยนี้จึงเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าทั้งสองประเด็นมีความสำคัญและมีความน่าสนใจ จึงเลือกศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การสร้างแรงจูงใจ และการวางระบบการควบคุมภายในองค์กรที่เหมาะสม อันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เป็นแนวทางให้องค์กรกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม รวมถึงการปรับปรุงระบบควบคุมภายในเพื่อสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจจะศึกษาเกี่ยวกับประเด็นปัจจัยนี้ รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน น่าจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการควบคุมภายใน น่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจของ Herzberg

Herzberg (1959) ได้ทำการศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 2 ลักษณะก่อกำเนิดทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนจะเป็นตัวกำหนดความไม่พึงพอใจของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายปัจจัยจูงใจได้ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยแรงจูงใจภายใน เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ด้วยตนเอง ความสำเร็จนี้อาจเป็นเรื่องของการทำงานที่ซับซ้อนให้เสร็จสิ้น การแก้ไขปัญหาที่ยาก หรือการสร้างผลงานที่เป็นรูปธรรม
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับคำชมเชย การยกย่อง การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือองค์กร
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง ลักษณะและเนื้อหาของงานที่ทำให้มีความน่าสนใจ มีความท้าทาย สร้างความรู้สึกมีคุณค่า และมีความหมายต่อองค์กร
4. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึง การได้รับความไว้วางใจจากองค์กรในการตัดสินใจและดูแลภาระงานด้วยตนเอง ทำให้บุคคลรู้สึกที่ตนเองมีบทบาทสำคัญ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรโดยตรง
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในองค์กร มองเห็นความก้าวหน้าในสายอาชีพ
6. โอกาสในการเติบโต (Possibility of growth) หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของตนเองอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่สนับสนุนการฝึกอบรม การศึกษาต่อ หรือการเรียนรู้ในงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

COSO (2013) ให้ความหมายของ การควบคุมภายใน ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดผลโดยคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และบุคลากรอื่นออกมาเพื่อให้มีความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการดำเนินงานด้านการรายงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ โดย COSO ย่อมาจาก Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ซึ่งก่อตั้งด้วยความร่วมมือขององค์กรวิชาชีพระดับโลก ด้านบัญชีและการตรวจสอบ 5 องค์กร ดังนี้ (1) the American Accounting Association (AAA) (2) the American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) (3) Financial

Executives International (FEI) (4) the Institute of Management Accountants (IMA) และ (5) the Institute of Internal Auditors (IIA) องค์ประกอบของการควบคุมภายใน ตามแนวคิดของ COSO มีดังนี้

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม คือ มาตรฐาน กระบวนการ และโครงสร้างที่เป็นพื้นฐาน สำหรับการดำเนินการควบคุมภายในทั่วทั้งองค์กร ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตและคุณค่าทางจริยธรรมขององค์กร เกณฑ์ที่ช่วยให้คณะกรรมการบริหารสามารถปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลกิจการ โครงสร้างองค์กรและการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ กระบวนการมุ่งใจพัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ เพื่อขับเคลื่อนความรับผิดชอบต่อผลงาน

2. การประเมินความเสี่ยง คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ที่เชื่อมโยงกันในระดับต่าง ๆ ขององค์กร ฝ่ายบริหารกำหนดวัตถุประสงค์ในหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน การรายงาน และการปฏิบัติตามข้อกำหนดให้มีความชัดเจนเพียงพอ เพื่อให้สามารถระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เหล่านั้นได้ การประเมินความเสี่ยงยังกำหนดให้ฝ่ายบริหารต้องพิจารณาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในรูปแบบธุรกิจของตนเอง ซึ่งอาจทำให้การควบคุมภายในไม่มีประสิทธิภาพ

3. กิจกรรมการควบคุม คือ การดำเนินการที่กำหนดขึ้นผ่านนโยบายและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ช่วยให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามคำสั่งของฝ่ายบริหารในการลดความเสี่ยงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร กิจกรรมการควบคุมดำเนินการในทุกๆ ระดับขององค์กรในขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการทางธุรกิจ และในสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี กิจกรรมการควบคุมอาจเป็นการป้องกันหรือการตรวจจับ และอาจครอบคลุมกิจกรรมทั้งแบบแมนนวลและแบบอัตโนมัติ เช่น การแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ การอนุมัติ การตรวจสอบ การกระหายอด

4. สารสนเทศและการสื่อสาร สารสนเทศ ฝ่ายบริหารต้องได้รับหรือสร้างข้อมูลและใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่มีคุณภาพจากทั้งแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกเพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์ประกอบอื่น ๆ ของการควบคุมภายใน สำหรับการสื่อสารภายใน คือ วิธีการเผยแพร่ข้อมูลทั่วทั้งองค์กรช่วยให้บุคลากรได้รับข้อมูลที่ชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูงว่าต้องให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบด้านการควบคุมภายในอย่างจริงจัง ในส่วนของการสื่อสารภายนอก คือ การสื่อสารอย่างต่อเนื่องและชัดเจนกับผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลที่สาม ช่วยให้สามารถสื่อสารข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้องได้ และให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของบุคคลภายนอก

5. กิจกรรมการติดตามและประเมินผล การติดตามผล คือ การสอดส่องดูแลกิจกรรมการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามระบบควบคุมภายในที่กำหนด ส่วนการ

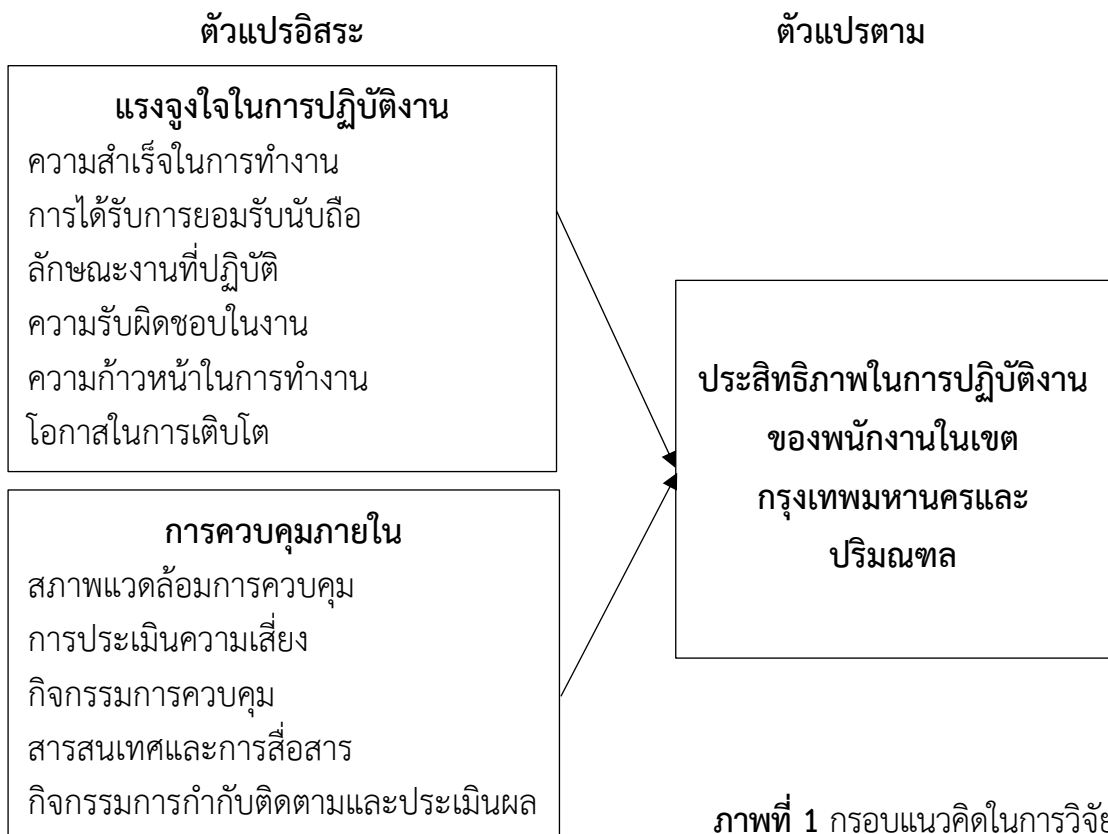
ประเมินผล ใช้เพื่อตรวจสอบว่าองค์ประกอบทั้งห้าของการควบคุมภายในมีอยู่จริงและใช้งานได้จริงหรือไม่ เช่น การจัดทำรายงานการประเมินผลและการสั่งการให้มีการแก้ไขและติดตามอยู่เสมอ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) ให้องค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เน้นการผลิตสินค้าหรือบริการตามปริมาณและคุณภาพที่ต้องการโดยใช้เวลาที่เหมาะสมและต้นทุนที่น้อยที่สุด ซึ่งถือเป็นหลักการสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. คุณภาพ (Quality) ผลการปฏิบัติงานต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน ได้มาตรฐาน และเป็นที่น่าพึงพอใจ ทำให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าต่อทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้
2. ปริมาณ (Quantity) ปริมาณผลงานที่ได้ต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงานและสอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร
3. เวลา (Time) การปฏิบัติงานต้องใช้เวลาที่เหมาะสมกับงาน มีความรวดเร็วและทันสมัย โดยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ต้นทุนที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสม ต้องใช้ทรัพยากรเงิน คน วัสดุ อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพความเป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษางานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่า ค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด และสามารถนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.965 แสดงว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 11,296,466 คน (กระทรวงแรงงาน, 2568) ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ตามสูตรการคำนวณ ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน กำหนดไว้ร้อยละ 5.0 หรือ (0.05)

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{11,296,466}{1 + 11,296,466 (0.05)^2} \\ &= 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการเลือกสุ่มตัวอย่างการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และมีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะต้องทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และมีสถานะเป็นพนักงานที่ได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างจากองค์กรในปัจจุบัน จึงจะแจกแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ประเภทองค์กรที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การควบคุมภายใน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ T-test

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ประเภทองค์กรที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้เทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์คือ ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 6 องค์ประกอบ สำหรับการควบคุมภายใน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 5 องค์ประกอบ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.75 มีอายุ 27 - 42 ปี หรือกลุ่ม Gen Y จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 170 คน

คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีประเภทองค์กรที่ปฏิบัติงานเป็นเอกชน จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ($n = 400$)

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
ค่าคงที่	1.071	0.161		6.661	0.000*	45.556	0.000*
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.054	0.051	0.056	1.072	0.284		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	-0.075	0.053	-0.082	-1.422	0.156		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.126	0.052	0.145	2.437	0.015*		
ด้านความรับผิดชอบในงาน	0.108	0.063	0.108	1.715	0.087		
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	-0.061	0.049	-0.079	-1.224	0.222		
ด้านโอกาสในการเติบโต	0.094	0.054	0.119	1.735	0.084		
ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	0.075	0.064	0.086	1.185	0.237		
ด้านการประเมินความเสี่ยง	-0.069	0.057	-0.078	-1.197	0.232		
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.093	0.068	0.099	1.361	0.174		
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.048	0.065	-0.055	-0.745	0.456		
ด้านกิจกรรมการกำกับติดตามและประเมินผล	0.453	0.065	0.503	7.010	0.000*		

$R = 0.751$, $R^2 = 0.564$, Adjusted R Square = 0.551, SEE = 0.417, * sig < 0.05

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่ามีตัวแปรอิสระ จำนวน 2 ตัว ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด คือ ด้านกิจกรรมการกำกับติดตามและประเมินผล (Sig = 0.000*, $b = 0.453$) และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Sig = 0.015*, $b = 0.126$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.751 แสดงว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในระดับสูง และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ร้อยละ 56.40 ($R^2 = 0.546$) มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.161 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y = 1.071 + 0.453 (\text{ด้านกิจกรรมการกำกับติดตามและประเมินผล}) + 0.126 (\text{ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ})$$

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายได้ดังนี้

พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ประเภทองค์กรที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา อาจเนื่องจากการได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ และวิธีคิดเชิงวิเคราะห์ ส่งผลให้สามารถปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน สำหรับตำแหน่งงาน อาจเนื่องจากพนักงานแต่ละระดับใช้ทักษะการทำงาน การตัดสินใจ และมีประสบการณ์ แตกต่างกัน จึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏริจัน นพหิรัญกิจ และจิราพร ระโหฐาน (2566) ได้ศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาकरาสกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา และด้านตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาจเนื่องจากหากพนักงานมีแรงจูงใจเชิงค่าตอบแทนจะ ทำให้พนักงานมุ่งมั่นรักษาผลการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสอง ปัจจัย ปัจจัยคำจูงของ Herzberg (1959) ที่ชี้ว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนกระตุ้นให้เกิด แรงผลักดันในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ประเภทองค์กรที่ปฏิบัติงาน อาจเนื่องจากแต่ละองค์กรมีระบบบริหารและ มาตรฐานการวัดผลที่แตกต่างกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Simon (1960) ที่ชี้ว่าประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลผลิตโดยประเภทองค์กรถือเป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญใน การดำเนินงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานอาจสะท้อน ให้ถึงประสบการณ์การทำงานที่ต้องมีการสะสมความรู้ จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1961) ที่ชี้ว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานยาวนานมักพัฒนาแรงจูงใจในเชิงความสำเร็จและมุ่งมั่นในการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ผลการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ลักษณะงานที่มีความท้าทายและหลากหลาย จะกระตุ้นให้พนักงานใช้ความคิดสร้างสรรค์และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ หากพนักงานรับรู้ว่างานของตนมีคุณค่าและมีส่วนช่วยต่อความสำเร็จขององค์กร ก็จะทำให้เกิดความภูมิใจและแรงจูงใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินเปา ลู่ และภูมิพิชัย ธารดำรงค์ (2566) ได้ศึกษา ผลกระทบเชิงสาเหตุของทฤษฎีสองปัจจัยต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศจีน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาร์ตัน มากส์วีสต์ และสินีนาถ เริ่มลาวรรณ (2566) ได้ศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุค New Normal ของบุคลากร สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เขต 2 สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการกำกับติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กิจกรรมการกำกับติดตามและประเมินผล โดยมีระบบตรวจสอบและทบทวนการปฏิบัติงาน มีการรายงานข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงปัญหาและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานได้ทันทั่วทั้งที่เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mjaku Gresa (2019) ได้ศึกษา กิจกรรมการควบคุมและการติดตามตรวจสอบในฐานะองค์ประกอบรอบ COSO และผลกระทบต่อประสิทธิภาพของหน่วยงาน: กรณีศึกษา สาธารณรัฐโคโซโว พบว่า กิจกรรมการติดตามซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ 5 ของกรอบ COSO มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสาธารณรัฐโคโซโว

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ การควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการกำกับติดตามและประเมินผล ดังนั้นองค์กรจึงควรพัฒนาระบบการติดตามงานที่มีมาตรฐาน กำหนดเกณฑ์การประเมินผลที่ชัดเจนมีความโปร่งใสและเป็นธรรม รวมทั้งจัดให้มีการรายงานและแก้ไขปัญหาอย่างทันเวลา รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินผล และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการทำงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบการควบคุมภายในขององค์กร และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนั้นองค์กรจึงควรออกแบบงานให้มีความเหมาะสมและชัดเจน มอบหมายงานที่ท้าทายและสอดคล้องกับศักยภาพของพนักงาน สร้างคุณค่าและความหมายในงานที่ทำ พร้อมทั้งกำหนดระบบการประเมินผลที่เป็นธรรมและโปร่งใส ตลอดจนส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือกันทำงาน ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมทุกจังหวัดในประเทศไทย เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างมากขึ้น
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เช่น ทักษะด้านบัญชี จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันองค์กร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงแรงงาน. (2568). รายงานสถานการณ์และดัชนีชี้วัดภาวะแรงงาน ระดับภาค ปี 2567. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2568. จาก <https://www.mol.go.th/academician/> รายงานสถานการณ์แรงงานภาค.
- จินเปา ลู่ และภูมิพิชัย ธารดำรง. (2566). ผลกระทบเชิงสาเหตุของทฤษฎีสองปัจจัยต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศจีน. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 6(2), 1-14.
- ณัฏฐ์รุจน์ นพหิรัญย์กิจ และจิราพร ระโหฐาน. (2566). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(8), 1,393-1,405.

- ดาร์ตัน มากสวัสดิ์ และสินีนารถ เริ่มลาวรรณ. (2566). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุค *New Normal* ของบุคลากรสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เขต 2 สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 7(3), 111-124.
- COSO. (2013). *Internal Control - Integrated Framework Executive Summary*. Retrieved September 25, 2025. from <https://www.coso.org/guidance-on-ic>.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- McClelland, D.C. (1961). *The Achieving Society*. New Jersey: Van Nostrand.
- Mjaku, Gresa. (2019). *Control Activity and Monitoring as COSO Framework Elements And Their Impact on the Performance of Entity: Case Study Republic of Kosovo*. UBT International Conference. From <https://knowledgecenter.ubt-uni.net/conference/2019/events/363>.
- Petersen, E. and Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). Homewood, IL: R. D. Irwin.
- Simon, Herbert A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper and Row.