

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE PERFORMANCE EXPRESSWAY AUTHORITY OF THAILAND

Panita LOAUNWAN^{1*} and Pattama KOMENJUMRUS¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; panta.panita@gmail.com
(Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 14 June 2024

Revised: 28 June 2024

Published: 12 July 2024

ABSTRACT

The objectives of this study were to 1) study the work efficiency of employees of the Expressway Authority of Thailand 2) Compare work efficiency classified by gender, age, education, monthly income, and to study the motivating factors that affect the work efficiency of employees of the Expressway Authority of Thailand. The sample group consisted of 368 people. The reliability of the questionnaire was .934. The results of the study found that factors affecting work efficiency overall, it is at a moderate level. Work success is at a high level. Career advancement is at a moderate level. Work responsibility is at a moderate level. Recognition and respect is at a moderate level. And in terms of the nature of work that is creative and challenging, it is at a moderate level. Efficiency in work. Overall, it was at a moderate level in terms of time, at a high level, in terms of expenses, at a moderate level, in terms of work quality, at a moderate level, and in terms of work quantity, at a moderate level. The results of the hypothesis test, with gender, age, education, and monthly income being different, found that overall there was operational efficiency no different Statistically at the .05 level, hypothesis testing results motivating factors that affect work efficiency were found to be work success factors. Factors of being respected Characteristic factors of creative and challenging work Factors of job responsibility and career advancement factors Overall, it affects the efficiency of work. Statistically at the .05 level.

Keywords: Factors, Efficiency, Expressway Authority of Thailand

CITATION INFORMATION: Loanwan, P., & Komenjumrus, P. (2024). Factors Affecting Employee Performance Expressway Authority of Thailand. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 25

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ปณิตา เลื่อนวัน¹ และ ปัทมา โกเมนทร์จรัส¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; panta.panita@gmail.com (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .934 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสำเร็จในการทำงาน ระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ระดับปานกลาง ด้านความรับผิดชอบในงาน ระดับปานกลาง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ระดับปานกลาง และด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมระดับปานกลาง ด้านเวลา ระดับมาก ด้านค่าใช้จ่าย ระดับปานกลาง ด้านคุณภาพงาน ระดับปานกลาง และ ด้านปริมาณงาน ระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ปัจจัยความรับผิดชอบในงาน และปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัย, ประสิทธิภาพ, การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ข้อมูลการอ้างอิง: ปณิตา เลื่อนวัน และ ปัทมา โกเมนทร์จรัส. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 25

บทนำ

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพหรือขีดความสามารถของพนักงานในทุก ระดับ โดยจัดทำแผนปฏิบัติการการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในแต่ละตำแหน่งตาม Core Competency Functional Competency และ Managerial Competency และแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล มีการทบทวนสมรรถนะให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้ง เตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อทดแทนผู้เกษียณอายุราชการและรองรับภารกิจใหม่ๆ โดยการ Reskill & Upskill ให้กับพนักงานในสังกัดฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) พัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับให้มีศักยภาพในการ ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล และพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง 2) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรและการเรียนรู้ภายในองค์กร 3) ส่งเสริมการจัดการความรู้ภายในองค์กรและสร้าง นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน 4) เสริมสร้างกระบวนการและวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย ตลอดจนส่งเสริมวัฒนธรรมการ เรียนรู้ และวัฒนธรรมแบบบูรณาการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 5) พัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานบนพื้นฐาน คุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล และ 6) พัฒนาบุคลากรโดยสร้าง work life balance เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตใน การปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น มีอบรมสัมมนาและดูงานให้กับผู้บริหารและพนักงาน จำนวน 45 หลักสูตร จัดส่ง พนักงานไปศึกษาและฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานได้ ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นทั้งในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก อีกทั้งยังสนับสนุนการอบรมผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning การอบรมในรูปแบบ Virtual Classroom ผ่านระบบ Zoom Cloud Meeting การศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอกที่เป็น Best Practice การฝึกศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Technology Transfer กับ บริษัททางพิเศษที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทยได้ลงนามไว้ ตามกรอบบันทึกความเข้าใจ (MOU) ซึ่งทำให้ผลการ ดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้การพัฒนาบุคลากร การบริหารองค์กรมีการ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดผลสูงสุดที่จะสามารถนำองค์กรสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ บุคลากรที่มีคุณภาพเป็นทรัพยากรที่ สำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน ทุกองค์กรมุ่งหวังให้บุคลากรเป็นกำลังหลักที่จะ ขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในทางปฏิบัติองค์กรมักจะพูดถึงประสิทธิภาพพร้อมกับประสิทธิผล โดยใช้ ทรัพยากรที่มีอย่างเต็มความสามารถ หากองค์กรใดมีทรัพยากรแรงงานที่ขาดประสิทธิภาพในการทำงานถือเป็นเรื่องยาก ที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน การขาดประสิทธิภาพในการทำงานไม่สามารถสร้างบุคลากรที่ดี ขึ้นมาได้ และการขาดแรงจูงใจก็จะทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง พนักงานที่เข้ามาใหม่ไม่กี่ปีก็ลาออก จนต้องหาพนักงานใหม่อยู่เรื่อย กลายเป็นปัญหาที่อาจจะทำให้เป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้ไม่ประสบความสำเร็จ แรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร เนื่องจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการ ขับเคลื่อนประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นได้ เพราะแรงจูงใจจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมให้บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงาน ภายใต้วรรณมองค์กรที่มีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มิมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากร ถ้าได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพและเต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งองค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของ ผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรไปได้ดี นอกจากแรงจูงใจส่งผลดีต่อการทำงานแล้วในอีกทางหนึ่งมีโอกาสที่ จะก่อให้เกิดผลเสียได้ด้วยเช่นเดียวกันหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่พอใจในการ ปฏิบัติงาน มีความท้อแท้ ขาดกำลังใจ รู้สึกเบื่อหน่ายในสิ่งที่ทำ ทั้งนี้การขาดประสิทธิภาพในการทำงานก่อให้เกิด ช่องว่างในการแสวงหารายได้โดยมิชอบหรือเกิดการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อกอบโกยผลประโยชน์ส่วนตัวส่งผลเสียอัน ร้ายแรงแก่องค์กร ดังนั้นหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม บุคลากรก็จะทุ่มเทกำลังและสติปัญญา เสียสละกำลังกาย อุทิศเวลาให้กับการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วชิรวัชร งามละม่อม, 2559)

บุคลากรในหน่วยงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเป็นกลไกขับเคลื่อนภารกิจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และด้วยเหตุผลนี้บุคลากรของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จึงจำเป็นต้องมีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างดี ทั้งนี้หากบุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพแล้ว ย่อมทำให้โครงสร้างองค์กรมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของบุคลากร สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องกำหนดเป้าหมายทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยในระดับองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อวิธีการปฏิบัติงานที่ดีและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เรียนรู้งานและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และสร้างความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และการที่บุคลากรในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ความเสียสละ และทุ่มเทในการทำงานอย่างจริงจังเพื่อองค์กร สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรในองค์กรมีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการทำงานด้วยความสมัครใจ และเต็มที่ในการปฏิบัติงานทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ฉะนั้นผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสำคัญและใส่ใจนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน การกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และนำไปสู่ความสำเร็จ (ชนภรณ์ พรณราย, 2565) ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิภาพ และที่สำคัญให้พนักงานได้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถไปให้ถึงเป้าหมายได้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างต่ำและคุ่มค่าที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆ ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม และประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ท้นเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรโดยมี ผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้ และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว สะดวกมากยิ่งขึ้น และ 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ่มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กุลจิรา ปลิวจันทิก (2556) อธิบายไว้ว่า การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัย ดังนั้น ผู้บริหารควรทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อ การปฏิบัติงาน ซึ่งมีอยู่ 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์วิญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน 2) ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน และ 3) ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล เป็นปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติรวมถึงบุคลิกภาพ ความสนใจ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญเฉพาะของแต่ละบุคคล 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานหรือแรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล เช่น การจูงใจด้วยค่าตอบแทนหรือการจูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์กร และ 3) ระดับความพยายามในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน

วชิรวัชร งามละม่อม (2559) ให้ความหมายประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า เป็นผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ โดยพบว่า ประสิทธิภาพ นั้น หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้วตัวเรคิดหรือวางแผนที่จะประกอบกิจการใดแล้วสามารถทำกิจการนั้นให้สำเร็จได้ตามที่คิดหรือวางไว้ เรียกว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ

Hoy and Miskel (2001 อ้างถึงใน สถิตยั แพงแพง, 2560) การประเมินประสิทธิผลมีรูปแบบการประเมินประสิทธิผลแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ 1) การประเมินประสิทธิผลในเชิงเป้าหมาย (Goal Model of Organization Effectiveness) เป็นรูปแบบการประเมินที่ใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์ โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นให้ดูที่ระดับการบรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งสามารถวัดได้จากความสามารถในการผลิตวัตถุจากผลกำไร 2) การประเมินประสิทธิผลในเชิงระบบ เป็นรูปแบบการประเมินที่มุ่งเน้นปัจจัยป้อนมากกว่าผลผลิต การพิจารณาว่า องค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นให้พิจารณาที่ความสามารถในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีคุณค่าและที่ต้องการ และ 3) การประเมินประสิทธิผลโดยใช้รูปแบบการประเมินที่ใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร การประเมินโดยใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันออกไปสามารถหาผลลัพธ์ที่เป็นไปได้เหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมหรือสิ่งต่างๆ ที่แสดงออกมาตามแรงขับจากความต้องการภายในของบุคคล เพื่อให้กระทำการต่างๆ ออกมาด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า สิ่งจูงใจในการทำงานของบุคลากรแต่ละคนนั้น ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจและพึงพอใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ตามประสิทธิผลที่ต้องการ และแรงจูงใจเป็นการกระตุ้นจิตใจของบุคคลโดยใช้สิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามความต้องการขององค์กร ด้วยความเต็มใจ พุ่งเททั้งร่างกายแรงใจ และใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากภายในบุคคลจนทำให้เกิดการจูงใจจนเป็นพฤติกรรมที่มีความจริงจัง มีการลงมือดำเนินการในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ในส่วนของความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

อรพินท์ ชูชม (2555) ให้ความหมาย แรงจูงใจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้เข้าใจและอธิบายพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานว่า ทำไมคนจึงขยัน มานะพากเพียร และปฏิบัติงานได้ดี แรงจูงใจมีบทบาทสำคัญดังต่อไปนี้ 1) แรงจูงใจสามารถสร้างความเข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรมและคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลในอนาคตได้ 2) แรงจูงใจช่วยอธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งนี้บุคคลในแต่ละคนมีความแตกต่างกัน และ 3) แรงจูงใจช่วยให้บุคคล หน่วยงานหรือองค์กร

บริหารจัดการให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ โดยอาศัยแนวคิดแรงจูงใจ อาจอาศัยการจูงใจหลายประเภทผสมผสานประกอบกัน หรือเลือกใช้วิธีการจูงใจวิธีการใดวิธีการหนึ่งให้เหมาะสมกับบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

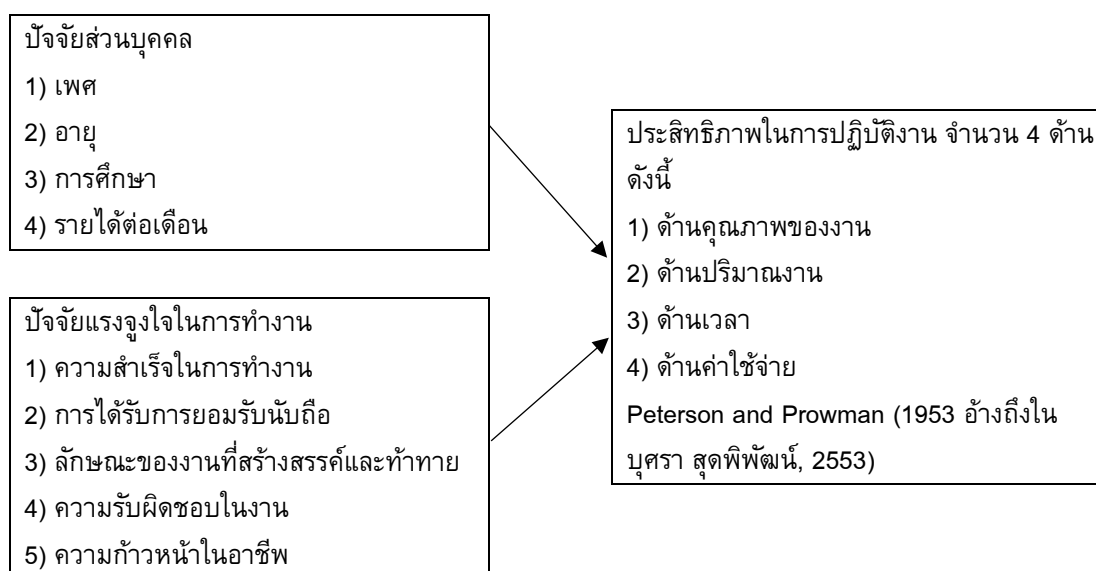
จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการศึกษาคือ สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่ต่างกัน ที่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย สรุปกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 ร้าน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยรวมมีค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไปทุกด้าน ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบอิสระ (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 368 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 และเป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีอายุต่ำกว่า

25 ปี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และมีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา มัธยมศึกษา จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และมีมัธยมต้น จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.19) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.29) รองลงมา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.30) ด้านความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.31) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.31) และ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.30) จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.23) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.28) ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.31) ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.30) และ ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.31)

จากการศึกษาผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มี เพศ อายุ การศึกษา และมีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 ตามตารางที่ 1

จากการศึกษาผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ปัจจัยความรับผิดชอบในงาน และปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทางสถิติที่ระดับ .05 ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.
เพศ	t-test	0.805	.370
อายุ	F-test	0.799	.527
ระดับการศึกษา	F-test	1.589	.192
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F-test	1.022	.383

* $p < .05$

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.
ความสำเร็จในการทำงาน	F-test	11.932	.000
การได้รับการยอมรับนับถือ	F-test	13.977	.000
ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	F-test	42.431	.000
ความรับผิดชอบในงาน	F-test	42.431	.000
ความก้าวหน้าในอาชีพ	F-test	49.408	.000

* $p < .05$

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่ต่างกัน ที่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พบว่า

1) พนักงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเกิดจาก พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยปฏิบัติงานตามภารกิจ ไม่แบ่งแยกด้วยความต่างระหว่างเพศ ไม่ว่าหญิง ชาย หรือ หลากหลายทางเพศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ไทรตระกูล (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านคุณภาพของงาน เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และลำดับสุดท้ายคือ ด้านปริมาณงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง พบว่า ส่วนงานที่สังกัด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ขณะที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง และทุกตัวแปรสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ได้ร้อยละ 13.4 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรระ แยมชู (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านความมั่นคง รองลงมา คือ ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าและด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างก็มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) พนักงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเกิดจาก พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จะต้องปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ กุลโชติ (2566) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก บุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มี เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญแข ลิโกมาตย์ และ ชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาลย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการทางพิเศษส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในภาพรวม ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านบริการด้านพนักงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนคุณภาพบริการในภาพรวมทุกด้านผลการรับรู้อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการทางพิเศษ ได้แก่ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของการทางพิเศษฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการทางพิเศษ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของการทางพิเศษฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การรับรู้คุณภาพบริการมีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

3) พนักงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเกิดจาก พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยต้องปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานถึงแม้จะมีความรู้ความคิดต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถชัย ณ ภิบาล (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 แรงจูงใจในการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้พนักงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ความมั่นคงในอาชีพรับราชการ เงินเดือนทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและกับผู้บังคับบัญชา ทำให้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสุข สถานที่ทำงานมีการจัดระเบียบพื้นที่อย่างเหมาะสม และความรู้ความสามารถผู้บังคับบัญชาในการถ่ายทอดให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ และสุดท้ายพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

4) พนักงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเกิดจาก พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยต้องปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบเดียวกันไม่แยกเรื่องรายได้ที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ไทรตระกูล (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านคุณภาพของงาน เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และลำดับสุดท้ายคือ ด้านปริมาณงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง พบว่า ส่วนงานที่สังกัด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ขณะที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง และทุกตัวแปรสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง ได้ร้อยละ 13.4 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถชัย ฤทธิบาล (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 45-54 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งข้าราชการ มีประสบการณ์ทำงาน 11 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบพบว่า พนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แรงจูงใจในการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้พนักงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ความมั่นคงในอาชีพรับราชการ เงินเดือนทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและกับผู้บังคับบัญชาทำให้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสุข สถานที่ทำงานมีการจัดระเบียบพื้นที่อย่างเหมาะสม และความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการถ่ายทอดให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า 1) ปัจจัยความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน 2) ปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน 3) ปัจจัยลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน 4) ปัจจัยความรับผิดชอบในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน 5) ปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรมีการกำหนดเป้าหมายของงานให้ชัดเจน ควรปฏิบัติงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ควรยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงาน และควรให้คำชมเชยหลังปฏิบัติงานสำเร็จ
- 2) การปฏิบัติควรมีความรู้ที่ทันสมัยและเทคนิคใหม่ๆ ควรปฏิบัติงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ท้าทายความสามารถ ควรปฏิบัติงานให้ตรงตามตำแหน่ง ควรมีอิสระในการปฏิบัติงาน

- 3) ควรมีการกำหนดแผนความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ควรให้คำตอบแทนและเลื่อนขึ้นอย่างเป็นธรรม และควรให้มีพัฒนาความรู้ อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน อย่างต่อเนื่อง
- 4) ควรมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างชัดเจน ควรมีการวางแผนแบ่งมอบหมายงานอย่างเหมาะสมกับแต่ละตำแหน่ง ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
- 5) ควรมีมาตรการลดการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ควรจัดแบ่งสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนพื้นที่ให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย
- 2) ควรทำการวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกการสนทนากลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

- กุลจิรา ปลิวจันทิก. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นฤมล ไทรตระกูล. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญแข สีโกมาตย์ และ ชัยฤกษ์ แก้วพรหมมลาย. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. วารสารสมาคมนักวิจัย, 25(2), 46-61.
- วัชร แยมชู. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2559). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. ปทุมธานี: สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ TRDM.
- สุภารัตน์ กุลโชติ. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สถิตย์ แพงแพง. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อรพินธ์ ชูชม. (2555). แรงจูงใจในการทำงาน : ทฤษฎีและการประยุกต์. วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2(2), 92-105.
- อรรถชัย ฌ ภิบาล. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).