

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์**

**FACTORS AFFECTING THE WORK EFFICIENCY OF
PUBLIC SERVANTS OF DEPARTMENT OF BUSINESS
DEVELOPMENT, MINISTRY OF COMMERCE**

จุฑาภรณ์ ล้อประกานต์สิทธิ์¹

รศ. ดร.ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ 2) เพื่อวิเคราะห์ระดับการส่งผลของปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค่าเงิน และสมรรถนะหลัก ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ ข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

รายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยต้นทุนของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ องค์กรควรผลักดันและส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของบุคลากร ให้มีความรู้ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ และเปิดโอกาสให้สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเท่าเทียมกันรวมทั้งผลักดันและส่งเสริมการนำเทคโนโลยี นวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานและเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

คำสำคัญ : ปัจจัยที่ส่งผล, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป็นแผนการพัฒนาระดับประเทศที่กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของประเทศไทย โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องบูรณาการกัน (ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา, 2561)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในฐานะที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบราชการ จึงได้กำหนดให้มีการปฏิรูประบบราชการให้ภาครัฐจะต้องทำงานโดย "ยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มุ่งสู่การเป็น "ระบบราชการ 4.0" จึงส่งเสริมให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร เพื่อเชื่อมโยงกับคุณลักษณะทั้ง 3 มิติของระบบราชการ 4.0 ได้ดังนี้

มิติที่ 1 ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government)

มิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)

มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นหน่วยงานราชการที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจการค้าและบริการ โดยส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจของประเทศให้มีศักยภาพ มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมทั้งส่งเสริมบทบาทสถาบันการค้าเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจตั้งแต่ระดับชุมชนถึงระดับประเทศ โดยมีแนวคิดของการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวคิดการก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0

การทำงานที่มีเป้าหมายมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Smart DBD) ที่ให้บริการประชาชน มุ่งตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจและความผูกพันให้ผู้รับบริการ (Smart Service) การสร้างผู้ประกอบการยุคใหม่ (Smart Entrepreneur) ที่มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ มีการดำเนินธุรกิจโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล (Corporate Governance) สร้างบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศมากขึ้น โดยร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรเพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพร้อมก้าวไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่ตอบสนองตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการได้อย่างฉับไว และโปร่งใส (Good Governance) ในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy)

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและอยู่ในระดับใด ด้วย

ข้าราชการเป็นบุคลากรหลักที่ปฏิบัติหน้าที่และขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรให้มีศักยภาพสอดคล้องกับระบบราชการ 4.0

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
2. เพื่อวิเคราะห์ระดับการส่งผลของปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค้ำจุน และสมรรถนะหลัก ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยเชิงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
2. ปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
3. สมรรถนะหลัก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953, อ้างถึงใน ชนัญญา ทองสุข, 2562) ได้ให้แนวคิดว่าองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ประกอบด้วย 4 ข้อ ดังนี้

(1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจในผล การทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนั้นผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

(2) ปริมาณ (Quality) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ต้องมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

(3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

(4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้มีการพัฒนาโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 (อ้างอิงใน ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ, 2550) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

(1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกรับรู้ในความสำเร็จนั้น

(2) การยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างหรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

(3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การโอกาสได้ก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสดำเนินการหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม

(4) การมีส่วนร่วมกับการงานที่ทำ (Employee Engagement) คือ การทำอะไรที่มากกว่าแค่เรื่องพื้นฐาน การแสดงออกหรือการกระทำใดๆ กับกิจกรรมตลอดจนงานต่างๆ ขององค์กร

(5) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงานต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน และตรงความรู้ที่ได้ศึกษามา

(6) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ถูกควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน

2.2 ปัจจัยด้านสุขอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

(1) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(2) การบังคับบัญชา (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน

(3) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relations) คือ กิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(4) ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานสำหรับการทำงานให้องค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินเดือน

ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเหมาะสมกับงานที่ทำ โดยการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

(5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานภายในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนทำงานที่มีต่อการทำงานและพนักงานร่วมกัน โดยทุกคนมีความรู้สึกที่อยากทำงานต่องาน ทুমเทกำลังใจกำลังกายและความคิดร่วมกัน ช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

3. สมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก (อ้างถึงใน คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน โดยสำนักงาน ก.พ.,2553) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนสามัญทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยสมรรถนะหลักในภาคราชการพลเรือน ประกอบด้วย

(1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ คำว่า “มาตรฐาน” ดังกล่าวนั้น อาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา หรืออาจหมายถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นก็ได้

(2) บริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้อง ที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการได้ บริการที่ดีจึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย เป็นการให้บริการในหลายรูปแบบซึ่งเกิดจากจิตสำนึกของผู้ให้บริการและจิตสำนึกของความเป็นข้าราชการที่ดี

(3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะสั่งสมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

(4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย

คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง และเกียรติยศของความเป็นข้าราชการที่ดี

(5) การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าว หมายถึงรวมถึง ความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมด้วย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ สังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 392 คน (ข้อมูลจากกลุ่มการเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ วันที่ 15 มกราคม 2566) ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ (Cochran, 1977) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ทำให้ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 194 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจเพิ่มจำนวน 6 คนรวมแบบสอบถามที่แจกทั้งสิ้น จำนวน 200 ฉบับ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดการวัดคะแนนเฉลี่ย โดยใช้ระดับค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุดลดด้วยคะแนนต่ำสุด แล้วหารด้วยจำนวนชั้น จึงได้เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก, ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Multiple regression Analyze เพื่อการวิเคราะห์การทดสอบเชิงพหุ แบบ Enter เพื่อทดสอบระดับการส่งผล

ของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม ตามสมมติฐานที่ 1, 2 และ 3 และได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) 1. ความสำเร็จของงาน 2. การยอมรับนับถือ 3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4. การมีส่วนร่วมกับงานที่ทำ 5. ลักษณะงานที่ทำ 6. ความรับผิดชอบ ที่มา : แนวคิดของ Frederick Herzberg (1979) อ้างอิงใน วิษณุ กิตติพิงส์วรรการ, 2563
ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) 1. นโยบายและการบริหารงาน 2. การบังคับบัญชา 3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 4. ค่าตอบแทน 5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มา : แนวคิดของ Frederick Herzberg (1979) อ้างอิงใน วิษณุ กิตติพิงส์วรรการ, 2563
สมรรถนะหลัก (Competency) 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. บริการที่ดี 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายงานอาชีพ 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5. การทำงานเป็นทีม ที่มา : คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน โดย สำนักงาน ก.พ. (2553)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านเวลา 4. ด้านค่าใช้จ่าย ที่มา : แนวคิดของ Peterson & Plowman (1953)
--

ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 2 ข้อ ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1) ด้านคุณภาพของงาน	3.83	0.66	มาก
2) ด้านปริมาณงาน	3.74	0.55	มาก
3) ด้านเวลา	3.73	0.61	มาก
4) ด้านค่าใช้จ่าย	3.79	0.50	มาก
รวม	3.77	0.35	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ค่าส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.50) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61)

2. เพื่อวิเคราะห์ระดับการส่งผลของปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค้ำจุน และสมรรถนะหลัก ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลของปัจจัยเชิงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในภาพรวม

ปัจจัยเชิงใจ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1) ด้านความสำเร็จของงาน	3.32	0.60	ปานกลาง
2) ด้านการยอมรับนับถือ	3.18	0.67	ปานกลาง
3) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.36	0.75	ปานกลาง
4) ด้านการมีส่วนร่วมกับงานที่ทำ	3.46	0.63	มาก
5) ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.45	0.74	มาก
6) ด้านความรับผิดชอบ	3.65	0.69	มาก
รวม	3.40	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยเชิงใจของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยเชิงใจ พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมกับงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) และปัจจัยเชิงใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลของปัจจัยคำจูน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในภาพรวม

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1) ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.54	0.63	มาก
2) ด้านการบังคับบัญชา	3.32	0.78	ปานกลาง
3) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.90	0.72	มาก
4) ด้านค่าตอบแทน	3.65	0.66	มาก
5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.97	0.63	มาก
รวม	3.68	0.53	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยคำจูนของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) และปัจจัยคำจูนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับการส่งผลของสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในภาพรวม

สมรรถนะหลัก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.87	0.62	มาก
2) ด้านบริการที่ดี	3.88	0.62	มาก
3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายงานอาชีพ	3.82	0.56	มาก
4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.83	0.67	มาก
5) ด้านการทำงานเป็นทีม	3.72	0.58	มาก
รวม	3.83	0.39	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58)

อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

1. อภิปรายผลการศึกษา

ปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการมีส่วนร่วมกับงานที่ทำ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจ

การก้าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องมาจากข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากเท่าที่ควรจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อีกทั้งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยภายใน เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจและเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ดังที่ Abraham (1958 อ้างถึงใน อุบล ใจตาง, 2555, น. 9) ได้กล่าวว่า ในการปฏิบัติงาน ได้ดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยค่าจูน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีนโยบายและการบริหารงานที่ดี การบังคับบัญชาที่ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานดี ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) ระบุว่า ปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี สองศรี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค่าจูนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเศรษฐกิจการคลังมากที่สุด คือ

ความมั่นคงในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และน้อยที่สุด ด้านค่าตอบแทน

สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานจะเกิดประสิทธิภาพได้นั้นคือการดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด หากงานนั้นเป็นที่สนใจต่อผู้ปฏิบัติและความสำเร็จของงานเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับเป็นที่ไว้วางใจมากขึ้น ได้รับการยกย่องจะเป็นปัจจัยเสริมกระตุ้นส่งผลให้การปฏิบัติงานในโอกาสต่อไปมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร ดังที่ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550, น.13) ให้แนวคิดว่า การมีสมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพย์ากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในเพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

(1) ด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านผลงานได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานดังนั้น องค์กรจึงควรส่งเสริมกิจกรรมด้านความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อให้ความสามารถของบุคคลนั้นมี ความโดดเด่นและนำความโดดเด่นแต่ละด้านของบุคคลนั้นมาใช้ เพื่อพัฒนางาน พัฒนาองค์กร อันจะทำให้บุคคลนั้นได้มีการยอมรับนับถือจากองค์กรและเพื่อนร่วมงานมากขึ้น และเมื่อองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพก็จะส่งผลให้องค์กรขับเคลื่อนภารกิจตามเป้าประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารจึงควรรักษาระดับแรงจูงใจไว้คงอยู่ในระดับมากอย่างนี้ต่อไป เมื่อแยกเป็นรายด้านยังพบด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจึงควรให้ความสำคัญและส่งเสริม

ด้านความสามารถของบุคลากรให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความสามารถ ปฏิภาณไหวพริบ การตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเต็มที่และควรให้คำแนะนำและชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน

(3) ด้านสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารจึงควรรักษาระดับให้คงประสิทธิภาพไว้ซึ่งมาตรฐานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนอย่างนี้ต่อไป เมื่อแยกเป็นรายด้านยังพบด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ คือ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีกิจกรรมหรืองานที่ให้ทำร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและมีการชี้แจงให้บุคลากรมีความเข้าใจเป้าหมายอย่างชัดเจนร่วมกันอยู่เสมอ

2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบว่าแต่ละตำแหน่งมีปัจจัยที่ส่งผลแตกต่างกันด้วยหรือไม่ เพื่อนำผลที่ได้มาหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อไป

(2) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกันของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อไป

(3) ควรมีการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของข้าราชการของกรมต่างๆ ในกระทรวงพาณิชย์ เพื่อนำผลที่ได้ไปกำหนดนโยบายการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). แผนบริหารทรัพยากรบุคคล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประจำปี

พ.ศ. 2563-2566. 16-22. สืบค้นจาก

https://www.dbd.go.th/download/personal_file/ita/2566/o23.pdf.

กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท
โกรเฮ่สยาม จำกัด. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
ณัฐวัตร เป้งวันปลูก. (2560). ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
ข้าราชการทหาร ประจำสังกัดกองทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. (การค้นคว้า
อิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

สืบค้นจาก http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/370.pdf

วิษณุ กิตติพงษ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ). สืบค้นจาก
<http://irithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/975/1/gs601130402.pdf>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สาวิตรี สองศรี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยรังสิต). สืบค้นจาก

[http://The20Manuscript20\(Full20Article20Text\)-1519-1-10-.pdf](http://The20Manuscript20(Full20Article20Text)-1519-1-10-.pdf)