

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่น Z ในหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF GENERATION Z EMPLOYEES IN PUBLIC AND PRIVATE SECTORS IN INNER AREAS OF BANGKOK

ทัญชนก อินทรา¹

ศิริกัศสรศ์ วงศ์ทองดี²

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่น Z ในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่น Z ในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาระดับปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่น Z ในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาระดับปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่น Z ในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานเจเนอเรชั่น Z ในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS ด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเชิงจิต ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนด้านการได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยค่าจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คำสำคัญ: เสนอแนะ, พนักงานเจนเอเรชั่น Z, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทนำ

ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครที่เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นเมืองที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งของประเทศและเป็นศูนย์กลางความเจริญในหลาย ๆ ด้านของประเทศไทย เช่น ร้านอาหาร วัด ศูนย์การค้า สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งกลางวันและกลางคืน เรียกได้ว่าเป็นเมืองหลวงที่ไม่เคยหลับใหล ทำให้เกิดการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ทำให้ข้อกำหนดเป็นธุรกิจ องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ มากมายเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วยไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ซึ่งการเปลี่ยนผ่านของยุคสมัยทำให้การดำรงชีวิตในปัจจุบันถูกแทรกซึมด้วยเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกสบาย เช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการผลิต การศึกษา การทำงาน การเดินทาง และการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตทั้งสิ้น จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เป็นอย่างมาก รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของอัตรากำลังคนในการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงาน หรือแม้แต่การปรับเปลี่ยนหัวหน้างาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ หากปัญหาหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไข อาจส่งผลกระทบต่อบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างไม่เต็มที่ ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงานได้ โดยการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ มีหลายปัจจัยซึ่งแต่ละองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จะมีปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมและต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและความต้องการของพนักงาน (ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร, 2556).

โดยในปัจจุบันพนักงานที่อยู่ในช่วง Generation Z (Gen Z) ถึงแม้จะเป็นกลุ่มพนักงานที่มีประชากรน้อยกว่าพนักงานกลุ่ม Generation Y แต่ในทางกลับกันพบว่า พนักงานในกลุ่ม Gen Z เป็นกลุ่มที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นกลุ่มในอนาคต รวมถึงก้าวขึ้นไปสู่การเป็นผู้บริหารขององค์กรต่าง ๆ ในอนาคต (พัชสิริ ชมภูคำและณัฐธิดา จักรกิริศิริสุข, 2563) พนักงานในยุค Gen Z เป็นกลุ่มที่เกิดในช่วงที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือระบบสังคมออนไลน์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากมายรายล้อมอยู่รอบตัว มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ มีพลังในตัวเอง มีศักยภาพในการเรียนรู้ที่สูงมากกว่าในกลุ่มช่วงวัยอื่น ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ มั่นใจในตัวเอง กล้าแสดงออก มีความคิดที่แปลกใหม่อยู่เสมอ มีความสามารถในการคิดนวัตกรรมใหม่ ๆ และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งจะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และเป็นกลุ่มพนักงานที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลุ่มพนักงานที่มีความสามารถและมีประสิทธิภาพใน

การทำงาน แต่ในขณะที่เดียวกันคนกลุ่มนี้ให้ความอิสระ ต้องการความท้าทายในชีวิตและหน้าที่การงานมากกว่า ความอดทนในการทำงานท่ามกลางสภาวะแวดล้อมที่ตึงเครียดและกดดันในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการมีพฤติกรรมที่มักจะถูกวิจารณ์จากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา คือ การไม่อดทนและการไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากมักพบว่าคนกลุ่มนี้จะลาออกจากองค์กรทั้งที่อายุงานยังไม่ถึง 1 ปี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นผลให้กลุ่มคนเหล่านี้มีแนวโน้มการเปลี่ยนงานที่สูงขึ้น (พลอยชมพู เหมหงษา, 2563)

ดังนั้นการรักษาพนักงานเจนเอเรชั่น Z ให้อยู่กับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถเข้ามาอยู่ในองค์กร ควรจะมีปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเอเรชั่น Z ไม่ว่าจะเป็นความยืดหยุ่นในการทำงาน อิสระทางการคิดเห็น ความท้าทายในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพในองค์กรหรือหน่วยงาน เงินเดือน และสวัสดิการ เป็นต้น เพราะจะสามารถช่วยดึงดูดคนเก่ง คนมีความสามารถให้อยู่ในองค์กรหรือหน่วยงาน นำพาองค์กรหรือหน่วยงานให้เกิดการพัฒนาไปสู่เป้าหมายและประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์

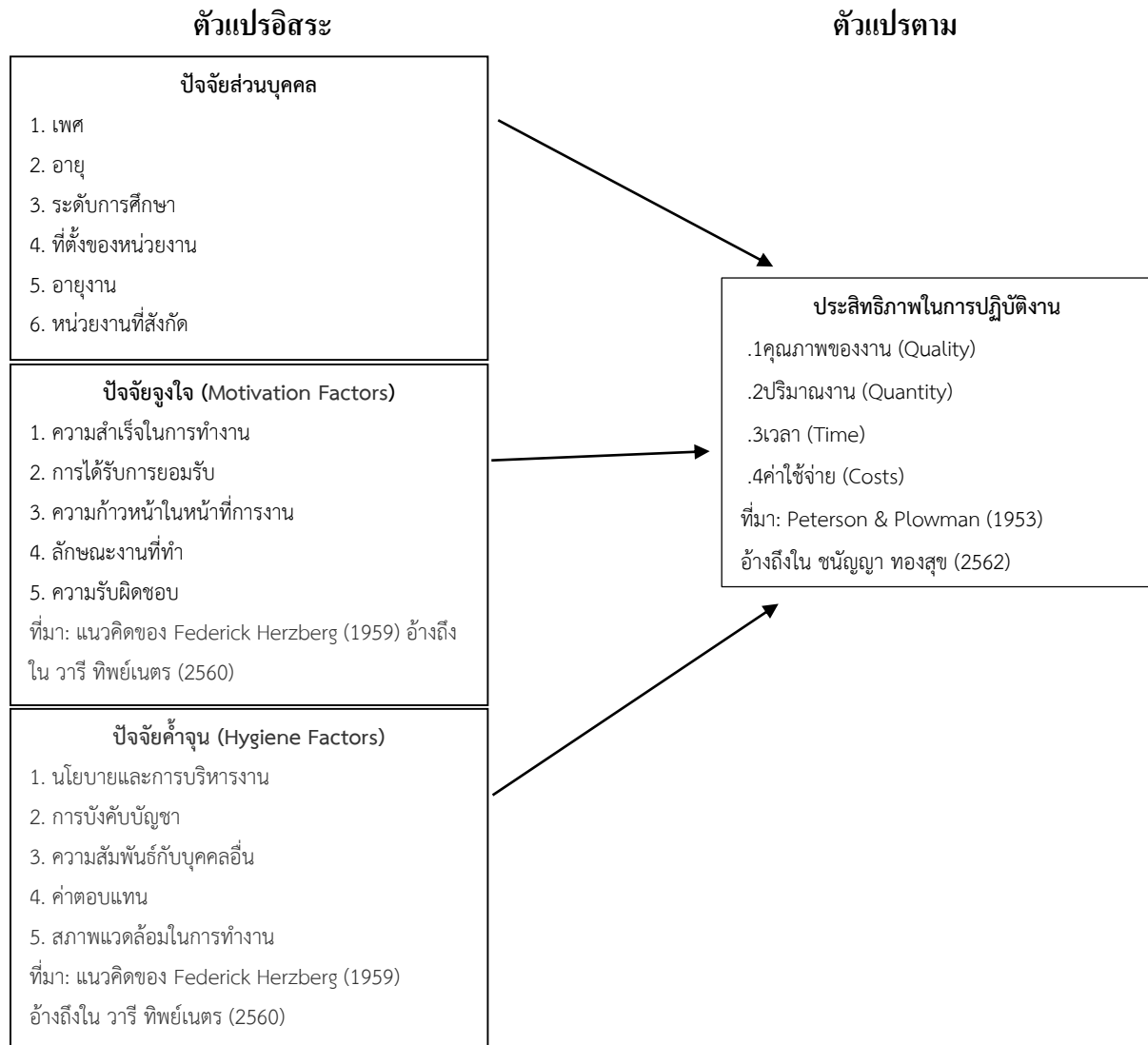
1. เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเอเรชั่น Z ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเอเรชั่น Z ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยค่าจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเอเรชั่น Z ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเอเรชั่น Z ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's hierarchy of needs) เป็นแนวคิดทางจิตวิทยาว่าด้วยเรื่องของมนุษย์ โดยเชื่อว่ามนุษย์นั้นเกิดมาพร้อมกับความต้องการและมักจะมีความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 5 ลำดับขั้นความต้องการ โดยเริ่มจากลำดับขั้นต้นก่อนไปจนถึงลำดับขั้นบนสุด ได้แก่ ความต้องการด้านกายภาพ ความปลอดภัยหรือความมั่นคง ความรักหรือการเป็นเจ้าของ ความเคารพ และการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงหรือความสมบูรณ์ของชีวิต ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ได้เสนอแนะว่าทฤษฎีสองปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค่าจูงใจที่ช่วยลด

ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยจึงใจประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบ ปัจจัยข้างต้น ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน Peterson & Plowman (1953, อ้างถึงใน ชนัญญา ทองสุข, 2562) ได้ให้แนวคิดที่ว่า องค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ประกอบด้วย 4 ข้อดังนี้ 1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจในผลการดำเนินงาน มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนั้นผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรโดยผลงานที่ปฏิบัติได้ต้องมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ ก็จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บัณฑิต สุรัตพิพิธ (2561) ได้ศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตและการเปิดรับสื่อของกลุ่มเจนเอเรชั่นแซดที่มีความสนใจด้านศิลปะ พืช สัตว์ ธรรมชาติและจิตวิญญาณ จักรกฤษศิริสุข (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาเปรียบเทียบคนเจนเอเรชั่น Y และเจนเอเรชั่น Z ในเขตกรุงเทพมหานคร พลอยชมพู เหมหงษา (2563) ได้ศึกษาแรงจูงใจและค่านิยมในการปฏิบัติงานของ Generation Z ในกรุงเทพมหานคร กิตติธัช พันธุ์เปรม (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานบริษัทค้าปลีก ของ Generation Z ในประเทศไทย ประพันธ์ สุขไพบูลย์วัฒน์ (2564) ได้ศึกษาความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการด้านธุรกิจสุขภาพของคน Generation Z ดังนั้นจึงได้นำมาเป็นหลักการสนับสนุนกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเจเนอเรชั่น Z ขององค์กรเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2537 – 2542 หรือที่มีอายุระหว่าง 29 - 23 ปี จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384.16 หรือ 385 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มอย่างง่าย เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บแบบสอบถาม จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ (Sample Random Sampling) โดยการจับสลากซึ่งเลือกเฉพาะเขตเมืองชั้นในที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดวิธีโควตา (Quota Sampling) โดยการกำหนดสัดส่วนสำหรับแบบสอบถามในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่าง 4 เขต โดยสุ่มตัวอย่างเขตละ 100 คน รวมเป็น 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎีนักวิชาการและนักปฏิบัติที่ได้เขียนไว้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามในเรื่องที่จะทำการศึกษาและมีการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามแต่ละด้าน โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่ตั้งของหน่วยงาน อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่น Z ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร จำนวน 36 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่น Z ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 ข้อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยมาก

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ข้อมูลส่วนที่ 1 เกี่ยวกับ ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความสำคัญความสูงในการ ทำงาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ t-test (Independent Simple Test) และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way

ANOVA) สถิติสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Model Moment Correlation Coefficient) และสมการถดถอยพหุคูณเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ข้อมูลส่วนที่ 3 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-25 ปี จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 โดยมีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และมีหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในภาคเอกชน จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 ผู้วิจัยนำข้อมูลมาสรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยเชิงจิตของพนักงานเจนอเรชั่น Z เรียงตามลำดับ คือ การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยเชิงจิต	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ความสำเร็จในการทำงาน	4.12	0.65	มาก
2. การได้รับการยอมรับ	4.20	0.64	มาก
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.06	0.74	มาก
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.14	0.67	มาก
5. ความรับผิดชอบ	4.14	0.67	มาก
รวม	4.13	0.67	มาก

2. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยสำคัญของพนักงานเจนเอเรชั่น Z อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และค่าตอบแทน

ปัจจัยสำคัญ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. นโยบายและการบริหารงาน	4.15	0.67	มาก
2. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.22	0.67	มากที่สุด
3. ค่าตอบแทน	4.02	0.84	มาก
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.21	0.66	มาก
รวม	4.15	0.71	มาก

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเอเรชั่น Z อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน)Quality(	4.26	0.59	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน)Quantity(	4.24	0.60	มากที่สุด
3. ด้านเวลา)Time(	4.20	0.64	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย)Costs(	4.13	0.66	มาก
รวม	4.21	0.62	มากที่สุด

4. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเจนเอเรชั่น Z ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร มีระดับการรับรู้ถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษา และที่ตั้งของหน่วยงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่ง

เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนเพศ อายุ อายุนาน และหน่วยงานที่สังกัด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5. ปัจจัยเชิงจิตส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ เนอเรชั่น Z ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร พบว่า พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อระดับความสำเร็จในการทำงาน และความรับผิดชอบมากขึ้น ก็ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่น Z ในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนการได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่น Z ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6. ปัจจัยด้านจิตส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ เนอเรชั่น Z ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อระดับนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น ก็ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่น Z ในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนค่าตอบแทน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่น Z อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะอภิปรายดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษา และที่ตั้งของหน่วยงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ อายุนาน และหน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวิชญ์เวชกิจ (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ (และประสิทธิผลของงาน) ในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ ริทต์ ตรีศิริ โชติ)2564 ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจ (ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่าแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 และสอดคล้องกับ สุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์)2552 ได้ศึกษา ความคิดเห็น (เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโตร์ เเลนส์ .จำกัด (ไทยแลนด์) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริง ทำให้มีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ เกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่

3. ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ มลธา พิทักษ์)2554 ได้ศึกษา (ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของพนักงานเป็นอันดับมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย จะทำให้พนักงานเกิดความสบายใจและมีความสุขในการทำงาน และสอดคล้องกับ สมชาย เรืองวงษ์)2552 ได้ศึกษา ปี (จจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอิตาซิคอมเพรสเซอร์ พบว่า ด้าน .จำกัด (ประเทศไทย) เพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงานเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน เห็นความสำคัญของความเป็นมนุษย์ แสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน การพูดจาหรือการแสดงพฤติกรรมต่อผู้อื่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดมิตรภาพที่ดี ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่บางครั้งหากพนักงานไม่ได้รับความเสมอภาคหรือไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบ นโยบายหรือการบริหารงานของบริษัท ทำให้เกิดการแบ่งแยกของกลุ่มพนักงานจนไม่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1 ควรส่งเสริมหรือให้การสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานหรือบุคลากร เช่น การส่งเข้า .อบรมโครงการต่างๆ หรือโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญและส่งเสริมพนักงานหรือบุคลากรในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานหรือบุคลากรได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ อยู่เสมอ ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และอิสระ

3ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เมื่อพนักงานหรือบุคลากรปฏิบัติงานที่สำคัญสำเร็จอย่างเหมาะสมและยุติธรรม

4ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานหรือบุคลากร จัดให้มีค่าตอบแทนพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับหรือปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสมกับสังคมในปัจจุบัน เพื่อเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1ควรทำการวิจัยหรือศึกษาเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานหรือบุคลากรเฉพาะในแต่ละหน่วยงาน

2ควรทำการวิจัยหรือศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่นอกเหนือจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเอเรชั่นZ ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร เช่น สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ การเมืองและกฎหมาย สังคมและวัฒนธรรม เทคโนโลยี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานหรือองค์กร

บรรณานุกรม

- กิตติธัช พันธุ์เปรม. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานบริษัทค้าปลีกของ Generation Z ในประเทศไทย. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนัญญา ทองสุข. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร3. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บัวกัญญา สุรัตพิพิธ. (2561). รูปแบบการดำเนินชีวิตและการเปิดรับสื่อของกลุ่มเจนเอเรชั่นแซดที่มีความสนใจด้านศิลปะ. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประพันธ์ สุขไพบูลย์วัฒน์. (2564). ความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการด้านธุรกิจสุขภาพของคน Generation Z ในประเทศไทย. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- พลอยชมพู เหมหงษา. (2563). **แรงจูงใจและค่านิยมในการปฏิบัติงานของ Generation Z ในกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พัชสิริ ชมภูคำ และ ณัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข. (2563). “[วารสารออนไลน์]ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาเปรียบเทียบคนเจนเนอเรชัน Y และเจนเนอเรชัน Z ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. ฉบับที่ 165 ปีที่ 42 : 1-18.
- วาริ ทิพย์เนตร. (2560). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนเจนเนอเรชันวายที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและภาคเอกชนในจังหวัดชลบุรี.** งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร. (2556). **กรุงเทพฯ ปัจจุบัน.** ค้นเมื่อ 19 กันยายน 2565, สืบค้นจาก <https://apps.bangkok.go.th/info/m.info/bmahistory/>