

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการในสังกัดกรมปลัด

กรุงเทพมหานคร

Factors influencing the core competencies of government
officials under the Department of Permanent Secretary for
Bangkok.

ชัยพัทธ์ แอกะนาคะ¹ ทศพร มะหะหมัด²

Chayaphat Aekanakha¹ Tosaporn mahamud²

Received: January 15, 2021

Revised: May 11, 2021

Accepted: June 18, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการในสังกัดกรมปลัดกรุงเทพมหานคร การศึกษาค้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมรองกรุงเทพมหานคร 3) เปรียบเทียบแกนกลาง สมรรถนะของข้าราชการในสังกัดการปกครองกรุงเทพมหานครจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ของรัฐจำนวน 252 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า t-test ความแปรปรวนทางเดียวสหสัมพันธ์เพียร์

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (tosaporn.mah@kbu.ac.th)

²อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (tosaporn.mah@kbu.ac.th)

สัน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และเปรียบเทียบโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าสถิติ ค่าเอฟ (F-test) แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากเอกสาร วรรณกรรม แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึก แบบสังเกต อื่นๆ มาวิเคราะห์แบบเชิงเนื้อหา (Content Analysis) วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัด กรมรองกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน และการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับความสำคัญ มาก 2) สมรรถนะหลักของข้าราชการในสังกัดกรมการรองกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี 3) ผล การเปรียบเทียบแกนกลาง สมรรถนะของข้าราชการในสังกัดกรมการปกครอง กรุงเทพมหานครจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน 4) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับสมรรถนะหลัก ของข้าราชการสังกัดกรมรองกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัด กรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัด กรุงเทพมหานคร ระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน ด้านความสำเร็จ ของงานและการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ระดับ ความสัมพันธ์น้อยทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: ปัจจัย, อิทธิพล, สมรรถนะ





Abstract

Research on factors influencing the core competencies of government officials under the Department of Permanent Secretary for Bangkok. The objectives of this study are 1) to investigate the motivation for the performance of the civil servants of Bangkok, 2) to explore the core competencies of the government officials in the subordinate department of Bangkok, 3) to compare core competencies of government officials under the administration of Bangkok were classified by personal data, and 4) to study the relationship between motivation for work and core competencies of Bangkok government officials. This quantitative research employed questionnaires as a research tool. Samples consisted of 252 government officials was obtained from Taro Yamane. Statistics used were percentage, means, one-way variance test, and Pearson correlation. Data collected from questionnaires were analyzed by using descriptive statistics consisting of percentage, mean, standard deviation. It was then compared by t-test and F-test. Data collected from documents / literature / interview / record / observation / etc. The analysis was in content form (Content Analysis) and multiple regression analysis.

The results of the research revealed that the motivations of the performance of government officials under the Department of Deputy Bangkok were found that the responsibility, job success, recognition, and the nature of the work performed were at high level, 2) core competencies of government officials under the Department of Deputy Metropolitan Administration of Bangkok found were morality,

ethics, teamwork, and good service quality; 3) core competencies comparison results of the government officials under the Bangkok Metropolitan Administration classified by personal data were found that different personal data on sex, family status, age, work, and average monthly income had an effect on the core competencies of the civil servants under the Office of the Permanent Secretary of Bangkok; and 4) the relationship between motivation for work and the core competencies of the government officials under the Department of Deputy Bangkok found that the motivation factors for work were positively correlated to the core competencies of the civil servants under the Office of the Permanent Secretary of Bangkok were responsibility, the nature of the work performed as a whole positively correlated with the core competencies of the government officials under the Office of the Permanent Secretary of Bangkok Metropolitan Administration at a moderate level of relationship, and job success and recognition positively correlated with the professional advancement at low level.

Keywords: Factor, influence, performance

บทนำ

ระบบราชการถือเป็นกลไกหลักในการบริหารราชการแผ่นดิน (ชนากร สุระจันทร์ และณัฐวุฒิ บึงจันทร์, 2559) โดยมีกระทรวง ทบวง กรมเป็นฟันเฟืองสำคัญในการทำงาน (นงลักษณ์ ลักษณะโกคิน และพระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2562) การปฏิรูประบบราชการมีการทำงานแบบใหม่โดยอยู่ภายใต้การปฏิบัติงานเพื่อเกิดผลงานและสามารถวัดผลงานที่ให้บริการแก่ประชาชนได้ (ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, 2555)



ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องประกอบผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมการปฏิบัติราชการของตัวข้าราชการ (Buangam, 2020) รวมถึงต้องมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนจึงจะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการประสบผลสำเร็จและนำไปสู่ประโยชน์แก่ประชาชนอย่างสูงสุด (ฉัตรชัย นาถ์พลอย, 2563) การพัฒนาระบบราชการอย่างยั่งยืนถือว่าเป็นความท้าทายในระบบวัฒนธรรมองค์การของราชการ (ณัฐวัชร จันทโรธรัณ, 2016) จำเป็นต้องอาศัยวิธีคิด วิธีการงานแบบใหม่ในระบบราชการยุคใหม่ (Aree & Punyawutpreeda, 2019) ให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วโดยมีการมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีคิดแบบแยกส่วนควรมีการเชื่อมโยงในหลายมิติ วิเคราะห์เชิงลึกตามความเชี่ยวชาญในหน้าที่ มุ่งมาคิดในแบบองค์รวมหรือบูรณาการอย่างเป็นระบบในทุกมิติมากยิ่งขึ้น (อุทัย เลหาวิเชียร, 2546) เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่ระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (ฉัตรชัย นาถ์พลอย, 2563) ที่เน้นการทำงานโดยวัดผลสัมฤทธิ์ มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรม โปร่งใสมีการบริหารงานที่รวดเร็วและคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างถูกต้อง (ฉัตรชัย นาถ์พลอย, 2562) เหมาะสมทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องอาศัยแนวความคิดและวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนมาใช้มากขึ้นทุกที (Bootsripoom, Laohavichien, Sriwattana, & Meenakan, 2020) การบริหารจัดการแบบภาคเอกชนดังกล่าวมานี้ทำให้เจ้าหน้าที่ของภาครัฐต้องมีความเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพมากขึ้นพร้อม ๆ กับการต้องเป็น “มีอาชีพ” (สมร ปาโท, 2555) มากขึ้นด้วย แต่โดยที่การบริหารในภาครัฐราชการจะต้องอยู่ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ มากมาย (ซึ่งต่างจากการบริหารของภาคเอกชน) และอยู่ภายใต้หลักการปกครองแบบนิติรัฐ (Bingham, 2007) ด้วย จึงทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบของการปกครองแบบเข้มงวดเคร่งครัดมายึดหลักการผ่อนปรนภายใต้หลัก “ธรรมาภิบาล” หรือ “การกำกับดูแลที่ดี” (Good Governance) มากขึ้น แต่ยังเรียกร้องจากเจ้าหน้าที่ของ

รัฐมากขึ้นทุกขณะด้วย (Nanda, 2006) ในการส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในองค์การและความสำเร็จของตนเอง เป็นเหตุให้แต่ละคนแสดงพฤติกรรมไปในทางที่แน่ใจว่าจะทำให้บางเป้าหมายสำเร็จลงได้ (Mahamud, 2020) กล่าวถึงปัญหาเชิงพื้นที่วิจัย ที่ผู้วิจัยจะศึกษาปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครปัญหาในเรื่องของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยมุ่งใจที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างผลสมรรถนะหลักจากที่ได้กล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลสัมฤทธิ์และสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงวิธีปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจและมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครให้สำเร็จลุล่วง มีอุปสรรคอย่างไรในการปฏิบัติงานและมีแนวทางใดบ้างที่จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดกรมรองกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของข้าราชการในสังกัดกรมการรองกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบแกนกลาง สมรรถนะของข้าราชการในสังกัดกรมการปกครองกรุงเทพมหานครจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับสมรรถนะหลักของข้าราชการสังกัดกรมรองกรุงเทพมหานคร

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตของการศึกษา

ด้านเนื้อหา ศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ทฤษฎีที่ใช้คือ ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ (Herzberg, 1959) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและตัวแปรตาม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน

2. ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 683 คนเลือกตัวอย่างจำนวน 252 คน การศึกษาในครั้งนี้ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ค่าความคาดเคลื่อน (โดยในที่นี้กำหนดเท่ากับ 0.05)

$$n = \frac{683}{1 + (683) \times (.05)^2} = 252$$

ในการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 252 คน โดยคิดเป็นสัดส่วนจำนวนประชากรจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดได้ ดังนี้

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร จำนวนประชากร 119 คน

คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 44 คน

สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวนประชากร 122 คน

คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 45 คน

สำนักงานการเจ้าหน้าที่ จำนวนประชากร 138 คน

คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 51 คน

สำนักงานกฎหมายและคดี จำนวนประชากร 60 คน

คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 22 คน

สำนักงานปกครองและทะเบียน จำนวนประชากร 44 คน

คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 16 คน

สำนักงานตรวจสอบภายใน จำนวนประชากร 66 คน

คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 24 คน

สำนักงานประชาสัมพันธ์ จำนวนประชากร 65 คน

คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 24 คน

กองงานผู้ตรวจราชการ จำนวนประชากร 37 คน

คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 14 คน

สำนักงานการต่างประเทศ จำนวนประชากร 32 คน

คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 12 คน

แต่ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทางผู้ทำการศึกษาจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 280 ราย

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 - เดือนกันยายน พ.ศ. 2563



กรอบแนวคิดการวิจัย

ปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. ด้านความรับผิดชอบ
5. ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยค้ำจุน

1. ด้านผลตอบแทน (เงินเดือน/สวัสดิการ)
2. ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
5. ด้านนโยบายและการบริหาร
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
7. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว
8. ด้านความมั่นคงในงาน
9. ด้านการปกครองบังคับบัญชา

สมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

1. คุณธรรมและจริยธรรม
2. การบริการที่ดี
3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
4. ทำงานเป็นทีม
5. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ



3. วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้านี้มีแหล่งข้อมูลแยกเป็น 2 ประเภท คือข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากตำรา รายงานการศึกษา เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และอินเทอร์เน็ต

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

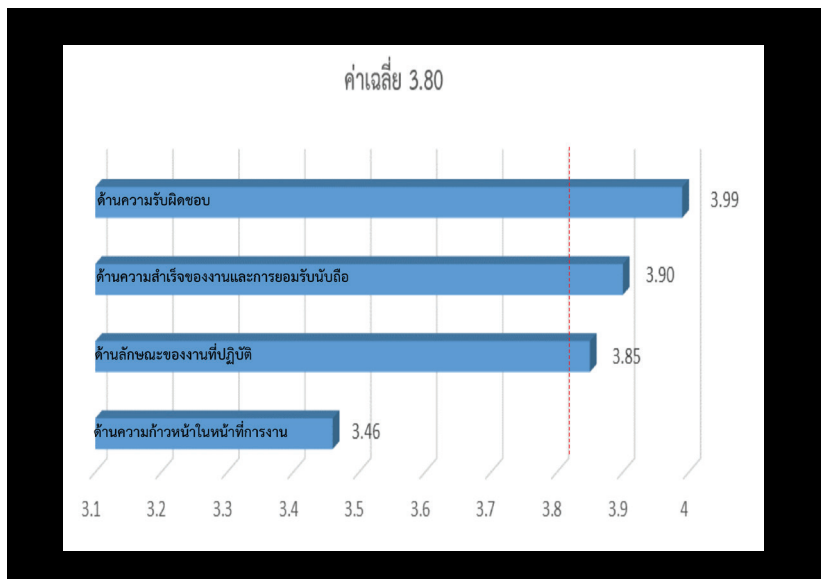
สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test, (One-way ANOVA), Pearson Product Moment Correlation และ Multiple Regression Analysis

5. ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่ศึกษาคือ ข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 280 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับคืน จำนวน 280 ชุดคิดเป็นร้อยละ 100 ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

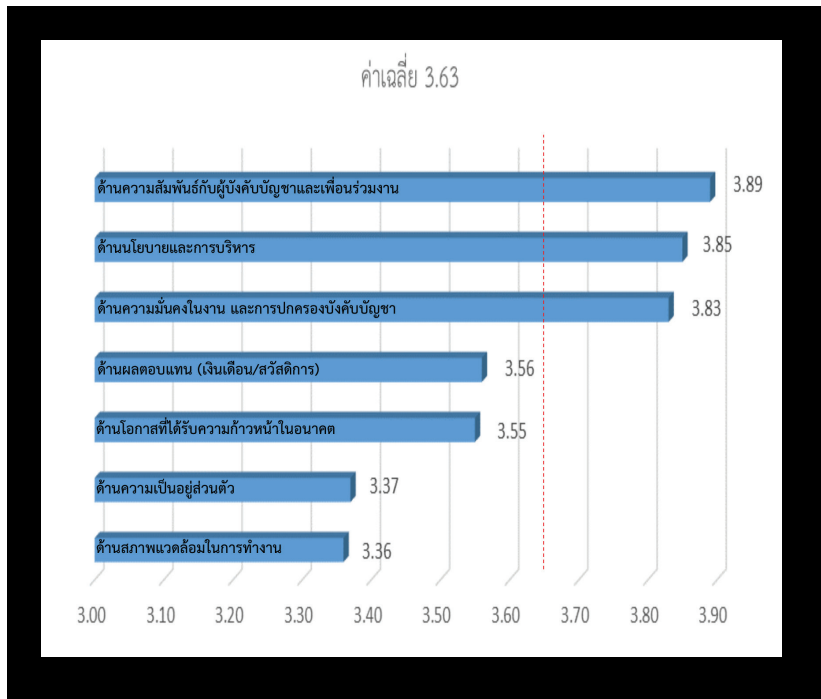
ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัด
กรุงเทพมหานคร

แผนภูมิที่ 1 ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อ
สมรรถนะหลัก



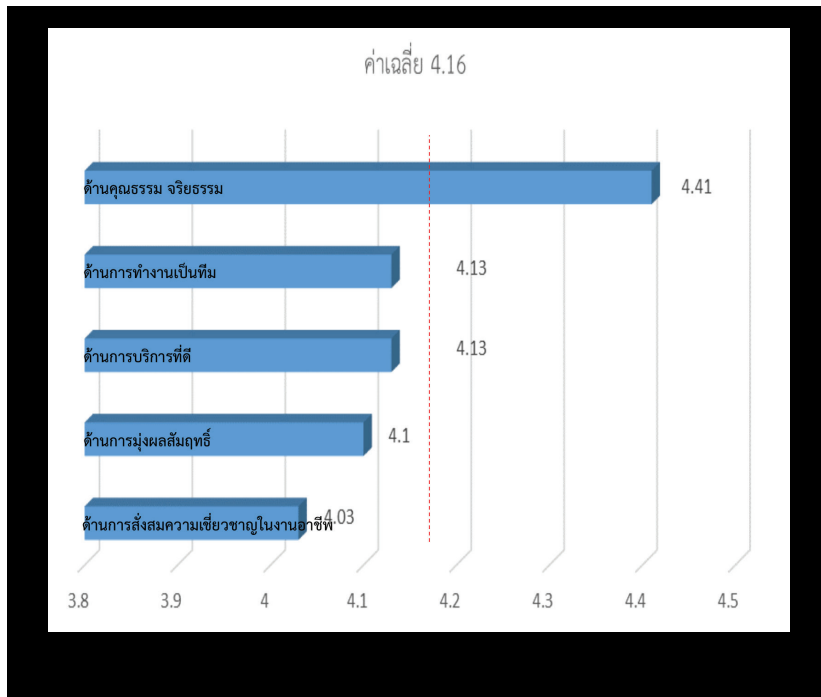
จากการศึกษาข้อมูล พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักปลัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมาก 3 รายการ คือ ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.99) ด้านความสำเร็จของงานและการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ตามลำดับ อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง 1 รายการ คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.46)

แผนภูมิที่ 2 ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูน



จากการศึกษาข้อมูล พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูน ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.63) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ในระดับความสำคัญมาก 5 รายการ คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.89) ด้านนโยบายและการบริหาร (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ด้านความมั่นคงในงานและการปกครองบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.83) ด้านผลตอบแทน (เงินเดือน/สวัสดิการ) (ค่าเฉลี่ย = 3.56) และด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (ค่าเฉลี่ย = 3.55) อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง 2 รายการ คือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.37) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.36) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 3 ผลการศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



จากการศึกษาข้อมูล พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16) และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญมาก 5 รายการ คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม (ค่าเฉลี่ย = 4.41) ด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย = 4.13) ด้านการบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.13) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.10) และด้าน

**แผนภูมิที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับ
สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร**

หน่วยงานที่สังกัด	สพข.**	สนป.**	สจจ.**	สปท.**	สกค.**	สตน.**	สปลส.**	สกต.**
สพข.**		0.000*	0.643	0.029*	0.049*	0.625	0.227	0.096
สนป.**			0.001*	0.562	0.306	0.010*	0.063	0.405
สจจ.**				0.060	0.102	0.914	0.397	0.169
สปท.**					0.743	0.113	0.318	0.788
สกค.**						0.182	0.480	0.984
สตน.**							0.522	0.242
สปลส.**								0.529
สกต.**								

สรุปผล

**ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัด
กรุงเทพมหานคร**

ด้านความรับผิดชอบ ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมากโดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ท่านมีความตั้งใจทำงานทั้งในหน้าที่และนอกหน้าที่เพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างเหมาะสมและไม่ส่งผลกระทบต่อท่านหรือบุคคลอื่น ๆ และงานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้คนที่มีความรับผิดชอบสูงกว่างานอื่น ๆ

ด้านความสำเร็จของงานและการยอมรับนับถือ ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับ ความสำคัญมาก โดยมีความละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาให้กับท่านได้ ผู้บังคับ



ปัญหามอบหมายงานบางอย่างให้ท่านทำเนื่องจากเห็นว่าท่านมีความสามารถ และเมื่อปฏิบัติงานเสร็จผู้บังคับบัญชาแสดงความชื่นชมหรือแสดงความยอมรับนับถือ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากโดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสใช้ความสามารถพิเศษเพื่อทำงานให้ประสบความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันถูกใจท่าน และงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับสาขาที่เรียนจบและใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 1 รายการ คือ ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยยึดหลักคุณธรรมและความสามารถ และอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง 2 รายการ ประกอบด้วย หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ในสายงานและมีโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนระดับที่สูงขึ้นอย่างเหมาะสม ไม่ซ้ำเกินไปเมื่อเทียบกับบุคลากรในองค์กรอื่น

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วยท่านได้รับการสนับสนุนและให้คำแนะนำ การปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและแก้ไขปัญหาด้วยความเต็มใจ และรู้สึกพอใจที่เพื่อนร่วมงานไม่มีการแบ่งพรรคพวก และสามัคคีกัน

ด้านนโยบายและการบริหาร ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากโดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 3 รายการ

ประกอบด้วย การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่มีภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์ ท่านมีความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติตามนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน และหน่วยงานมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน

ด้านความมั่นคงในงานและการปกครองบังคับบัญชา ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วยตำแหน่งงานของท่านมีความมั่นคงเป็นที่พอใจ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความไว้วางใจให้ท่านรู้สึกรู้ว่าสามารถปฏิบัติงานได้โดยใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ และผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมในการบริหารงาน

ด้านผลตอบแทน (เงินเดือน/สวัสดิการ) ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 1 รายการ คือ สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร มีความเหมาะสม อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง 2 รายการ ประกอบด้วย การเลื่อนเงินเดือนมีความเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานและเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเทียบกับผู้มีอายุงานหรือตำแหน่งงานใกล้เคียงกันในองค์กรอื่น

ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วยหน่วยงานของท่านมีความยุติธรรมและโปร่งใสในการพิจารณาความก้าวหน้า หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมและเพียงพอในการพิจารณาความก้าวหน้า และท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายความก้าวหน้าของหน่วยงาน

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง 3 รายการ ประกอบด้วยท่านมีเวลาว่างให้กับตนเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุขภาวะ



งานที่ต้องรับผิดชอบไม่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพกับร่างกายและจิตใจ เช่น เครียด นอนไม่หลับ และรายรับที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับ ความสำคัญปานกลาง โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง 3 รายการ ประกอบด้วยสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หน่วยงานมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้เพียงพอ และการ จัดสถานที่ในหน่วยงานมีความสะอาด เหมาะสม และเสริมสร้างบรรยากาศในการ ปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัด กรุงเทพมหานคร

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญ มาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผล ประโยชน์ส่วนตน ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตาม หลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย และท่านรักษาവാจา มีสัจจะเชื่อถือได้ ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าไว้วางใจ

ด้านการทำงานเป็นทีม ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญ มาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ท่าน รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่นรวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลายใน ขณะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรในหน่วยงานสามารถทำงาน ร่วมกัน มีความเข้าใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

ด้านการบริการที่ดี ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ให้คำ

แนะนำและคอยติดตามเรื่องให้เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้อง หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกิจของหน่วยงาน ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและคอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากโดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 5 รายการ ประกอบด้วย ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสของการดำเนินงานและเสนอข้อบกพร่องเพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ความกว้างไกลในการบริหารองค์กรและสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายใต้สถานการณ์ที่กดดันได้ และมีการเปรียบเทียบข้อมูลผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ผลจากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ท่านมีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนท่านสามารถนำวิชาการ ความรู้ความสามารถ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานพัฒนาองค์กรได้อย่างเต็มที่ และหน่วยงานของท่านมีการส่งเสริม สนับสนุน ให้ท่านมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรม ศึกษาค้นคว้า เพื่อส่งเสริมความรู้และนำความรู้มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ



สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน ด้านความสำเร็จของงานและการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ระดับความสัมพันธ์น้อยทิศทางเดียวกัน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและการปกครองบังคับบัญชาด้านผลตอบแทน (เงินเดือน/สวัสดิการ) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคตภาพรวมมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานครระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานระดับความสัมพันธ์น้อยทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะอภิปรายดังนี้

ปัจจัยจูงใจของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงานและการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในภาพรวมปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยคำจูนของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในงานและการปกครองบังคับบัญชา ด้านผลตอบแทน (เงินเดือน สวัสดิการ) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวม

ปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ควรศึกษาเชิงลึกด้วยวิธีการสัมภาษณ์ หรือสนทนากลุ่ม เกี่ยวกับปัจจัยของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานสำหรับผู้บริหารของสำนักปลัดกรุงเทพมหานครในการกำหนดนโยบายพันธกิจ และวิธีการดำเนินงาน

ควรศึกษาข้อมูลโดยขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังหน่วยงานอื่นของกรุงเทพมหานคร เช่นสำนักงานเขต สำนักงานประมาณ สำนักงานคลัง สำนักงานการระบายน้ำ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยของผู้บริหารที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร



บรรณานุกรม

- ฉัตรชัย นาถาพลอย. (2562). การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสังคมปัจจุบัน. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 3(3), 172-178.
- _____. (2563). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารศิลปศาสตร์ราช มงคลสุวรรณภูมิ*, 2(2), 461- 470.
- ณัฐวัชร จันทโรธธรณ์. (2559). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม และวัฒนธรรมองค์การเชิงจริยธรรมกับประสิทธิผลส่วนราชการ ของสำนักงานเขตในสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารสารสนเทศ*, 15(1), 70-8
- ธนากร สุระพันธ์ และ ณัฐวุฒิ บึงจันทร์. (2559). การปฏิรูประบบราชการตาม หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่. สักทอง:*วารสารมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์*, 22(3), 1-13.
- ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2555). การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและรูปแบบ ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่ให้สอดคล้องกับ นโยบายการบริหารราชการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง. *ศรีปทุม ปรีทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(2), 85-96.
- นางลักษณ์ ลักษณะโกคิน และ พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. (2562). การสร้างตัว ชีวองค์กรสันติสุขในพุทธศตวรรษที่ 26. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 7(ฉบับเพิ่มเติม), 32-48.
- สมร ปาโท. (2555). รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สู่ความเป็นมืออาชีพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้น ฐาน. *วารสารมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 2(1), 99-109.
- อุทัย เลาหวิเชียร. (2546). *รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

- Aree,S.C & Punyawutpreeda, P.R. (2019). Thai Bureaucratic System and Bureaucratic Official in Generation 4.0. *journal of SaengKhomKhan Buddhist Studies*, 4(2), 219-232.
- Bingham, L.D. (2007). The Rule of Law. *The Cambridge Law Journal*, 66(1), 67-85.
- Bootsripoom , V., Laohavichien, T., Sriwattana, T., & Meenakan, N. (2020). The Multidimensional Relationships of Organizational Trust Transformational Leadership Teamwork and Public-Private Partnership project Success: The Evidences form Thailand. *Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology*, 5(9), 460-476.
- Buangam, S.P. (2020). The Performance Management for Successful Performance Commitment. *Dhammathas Academic Journal*, 20(2), 174-184.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Mahamud, T. (2020). Multi-cultural management, work and organizational differences. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 7(2), 41-49.
- Nanda, V. P. (2006). The “Good Governance” Concept Revisited. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 603(1), 269–283.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2nd Edition). New York: Harper and Row.