

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้

Factors Affecting the Performance of Social Security Office Personnel in
Southern Thailand

รณิศา หนูชูแก้ว

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานรายมิติต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ จำนวน 300 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองค่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านเพศและสถานภาพสมรส ไม่พบความแตกต่าง และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 56.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ ($\beta = .452$) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\beta = .310$) และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\beta = .199$) ตามลำดับ ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

ABSTRACT

This research aimed to: 1) compare the work efficiency of Social Security Office personnel in the Southern Region based on personal factors; 2) examine the work motivation factors affecting their work efficiency; and 3) investigate the relationship between individual dimensions of work motivation and work efficiency. The sample consisted of 300 personnel from the Social Security Office in the Southern Region. Data were collected using questionnaires and analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics employed were the Independent t-test, One-way Analysis of Variance (ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The research findings revealed that the work efficiency of the personnel was at a high level. Comparative analysis showed that differences in age, educational level, personnel type, average monthly income, and length of service led to statistically significant differences in work efficiency at the .05 level. Conversely, gender and marital status showed no significant differences. Furthermore, work motivation factors could predict work efficiency by 56.10% with statistical significance at the .05 level. The factor with the highest positive impact on work efficiency was responsibility ($\beta = .452$), followed by achievement ($\beta = .310$), and the nature of work ($\beta = .199$), respectively. Recognition and career advancement were found to have no significant impact on work efficiency.

Keywords: Work Motivation, Work Efficiency

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในชีวิตให้กับประชาชน โดยมีภารกิจหลักในการให้บริการด้านสิทธิประโยชน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเงินทดแทนการขาดรายได้ การรักษาพยาบาล คลอดบุตร ทูพพลภาพ สงเคราะห์บุตร วางงาน หรือเงินบำเหน็จบำนาญชราภาพ เป็นต้น (พระราชบัญญัติประกันสังคม, 2533) โดยมีพันธกิจ (Mission) คือ “การบริหารการประกันสังคมและเงินทดแทนที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และโปร่งใส ควบคู่กับการสร้างความสุขในการใช้ชีวิตให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม” ในปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน ทั้งจำนวนผู้ประกันตนที่เพิ่มมากขึ้น ความซับซ้อนของกฎระเบียบและแนวปฏิบัติต่างๆ รวมถึงความคาดหวังของสังคมที่ต้องการบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรประกันสังคม

หากบุคลากรไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ อาจนำไปสู่ปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า เกิดความผิดพลาดในการทำงาน หรือสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้

ดังนั้น “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” ของบุคลากรจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ (Mission) ของสำนักงานประกันสังคม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานประกันสังคมนั้นนอกจากต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะแล้ว ยังต้องได้รับแรงจูงใจและปัจจัยสนับสนุนที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย เนื่องจากบุคลากรคือผู้ที่ทำหน้าที่เป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรยังขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจ เช่น งานวิจัยของ ปวีณา ศรีบุญเรือง และกฤษฎ ฉายแสงเดือน (2561) พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิผลของงาน และงานวิจัยในภาครัฐช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบว่าความมีวินัยและแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาล แม้ในสถานการณ์ที่มีแรงกดดันสูง แสดงให้เห็นว่าการขาดปัจจัยสนับสนุนเหล่านี้สามารถทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงทันที

ปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้รับการยืนยันว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น งานวิจัยของ Tháo (2020) พบว่า แรงจูงใจหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร SMEs คือ “ลักษณะงานที่น่าสนใจ” “การประเมินผลการทำงาน” และ “ค่าตอบแทน” และงานวิจัยภาครัฐไทยโดย Nitte et al. (2023) พบว่าแรงจูงใจทั้งภายใน (ความรับผิดชอบ ความรู้ในงาน) และภายนอก (ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน) ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรบริการสาธารณะ สิ่งเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่าหากองค์กรไม่สามารถตอบสนองแรงจูงใจและจัดการปัจจัยส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมประสิทธิภาพในการทำงานย่อมลดลงซึ่งเป็นช่องว่างสำคัญที่ควรศึกษาในบริบทของสำนักงานประกันสังคม

จากความเป็นมาและปัญหาข้างต้น ทำให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม” อย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้ส่งผลกระทบเพียงแต่ภายในองค์กรเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการ ผู้ประกันตนและภาพลักษณ์ของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมอีกด้วย การศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรประกันสังคมในเขตภาคใต้” จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งเสริมการลดทอนประสิทธิภาพของบุคลากร ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และกำหนดนโยบายเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มแรงจูงใจ และยกระดับคุณภาพในการบริการของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด นอกจากนี้ยังส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในระยะยาว

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐในประเทศไทย โดยเฉพาะในสำนักงานประกันสังคมเขตภาคใต้ ซึ่งยังมีการวิจัยไม่มากนัก ผลการวิจัยที่ได้จะไม่เพียงตอบโจทย์ทางวิชาการ แต่ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้จริงเพื่อการวางแผนนโยบายและกลยุทธ์การบริหารบุคลากรทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพ การสร้างแรงจูงใจและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประเภทของบุคลากร ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานรายมิติต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้

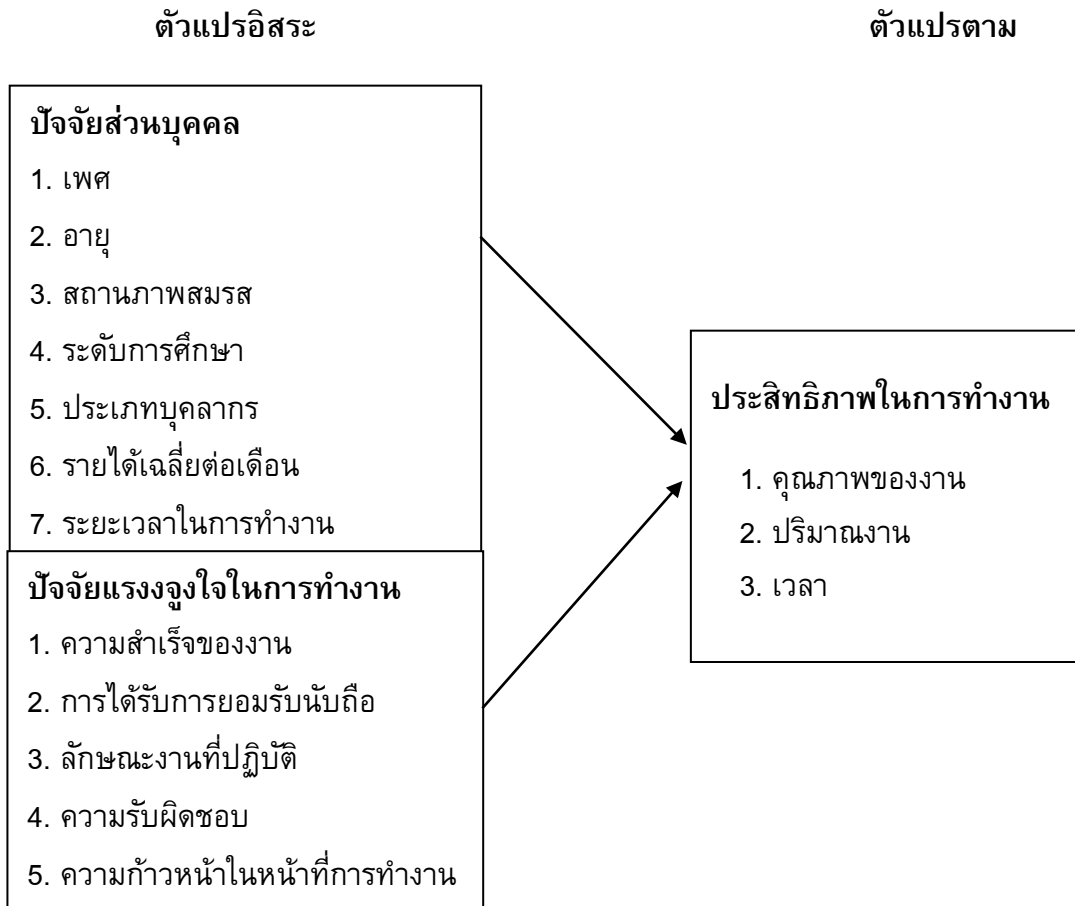
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถของบุคลากรในการใช้ทรัพยากร เช่น เวลา แรงงาน งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายอย่างคุ้มค่า ถูกต้อง และรวดเร็ว สุภรดา พละศักดิ์ และประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง (2568) อธิบายว่าประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุดแต่ได้ผลสูงสุด กฤตพล ฦ พัทลุง (2567) และปริญญาดา บรรดาศักดิ์ และภัทรนันท์ สุรชาติ (2567) เห็นว่าประสิทธิภาพสะท้อนความถูกต้องทันเวลา และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร Peterson และ Plowman (1953 อ้างถึงใน ชัยวุฒิ เทโพธิ์, 2563) เสนอว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพประกอบด้วยคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับ รณฤทธิ์ สีฉฉนังคุ (2560) ที่ใช้ 4 มิติดังกล่าวเป็นเกณฑ์วัดผลการทำงาน Campbell (1990) อธิบายว่าประสิทธิภาพเป็นพฤติกรรมระหว่างการทำงาน ไม่ใช่เพียงผลลัพธ์สุดท้าย ขณะที่ Drucker (1999) เห็นว่าการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพคือ การทำสิ่งที่ถูกต้องด้วยวิธีที่ถูกต้อง

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงพลังผลักดันที่ทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจ พุ่มเท และพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย Beach (1965) อธิบายว่าแรงจูงใจคือความพร้อมในการใช้พลังเพื่อให้ได้ผลตามที่คาดหวัง Lovell (1980) เห็นว่าเป็นกระบวนการที่กระตุ้นให้เกิดความพยายามอย่างต่อเนื่อง พิรุณย์ บ็องทับไทย (2560) และศิริประภา ภาคีอรรค (2562) ระบุว่าแรงจูงใจเกิดจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อความกระตือรือร้นในการทำงาน ในเชิงทฤษฎี McClelland (1961) เสนอว่าบุคคลมีความต้องการด้านความสำเร็จ ความสัมพันธ์ และ

อำนาจ Herzberg (1959) แบ่งปัจจัยเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย Maslow (อ้างถึงใน
 ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) อธิบายความต้องการเป็นลำดับขั้น ขณะที่ Vroom (1964) เห็น
 ว่าแรงจูงใจมีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

H1: บุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

H2: แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้

H2a: ความสำเร็จของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H2b: การได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H2c: ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H2d: ความรับผิดชอบส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H2e: ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานมีส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ จำนวนทั้งสิ้น 678 คน (สำนักงานประกันสังคม, 2567) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 252 คน และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จึงเก็บข้อมูลจริงจำนวน 300 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามจังหวัดในเขตภาคใต้และประเภทตำแหน่งงาน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานประกันสังคม จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนในแต่ละชั้นตามจำนวนประชากร กำหนดเกณฑ์คัดเข้าเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมเขตภาคใต้ และคัดออกกรณีลาระยะยาวหรือแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน 7 ข้อ แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน รวม 25 ข้อ และแบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน รวม 15 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยตามแนวคิดของกัลยา วาณิชย์บัญชา (2561) เพื่อใช้ในการตีความระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ One-Way ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มพร้อมทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD เมื่อพบความแตกต่าง และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาผลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้ ก่อนการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ของตัวแปรอิสระ โดยพิจารณาค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance ซึ่งพบว่าค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 5 และค่า Tolerance มากกว่า 0.20 ทุกตัวแปร แสดงว่าไม่พบปัญหาความสัมพันธ์กันสูงระหว่างตัวแปรอิสระ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.3 มีอายุ 25-35 ปี ร้อยละ 29.3 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 49.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 76.7 เป็นพนักงานประกันสังคม ร้อยละ 76.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 40.7 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี ร้อยละ 32.0

ตาราง 1 ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความสำเร็จของงาน	4.56	0.51	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.36	0.61	มาก
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.63	0.51	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	4.55	0.55	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	4.59	0.54	มากที่สุด
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	13.29	1.78	มาก
ด้านคุณภาพของงาน	4.55	0.52	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	4.38	0.62	มาก
ด้านเวลา	4.37	0.65	มาก
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	11.82	2.13	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (\bar{X} = 4.63) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (\bar{X} = 4.59) ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 11.82) โดยด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.55)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	.863	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	.000*	แตกต่างกัน
สถานภาพสมรส	> .05	ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig.	ผลการทดสอบ
ระดับการศึกษา	< .05*	แตกต่างกัน
ประเภทบุคลากร	บางด้าน*	แตกต่างกันบางด้าน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	< .001*	แตกต่างกัน
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	< .05*	แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประเภทบุคลากรแตกต่างกันบางด้าน ขณะที่เพศและสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน H1 บางส่วน

ตาราง 3 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	-4.267	–	-1.802	.073
ความสำเร็จของงาน (D1)	1.044	.310	6.331	.001*
การได้รับการยอมรับนับถือ (D2)	-0.066	-.022	-.482	.630
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (D3)	.716	.199	3.840	.001*
ความรับผิดชอบ (D4)	1.614	.452	9.485	.001*
ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (D5)	-0.238	-.077	-1.727	.085

R = .749

R² = .561

Adjusted R² = .554

Sig. = .000*

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจสามารถอธิบายความแปรผันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 56.10 (Adjusted R² = .554) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ($\beta = .452$) ซึ่งมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ ความสำเร็จของงาน ($\beta = .310$) และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\beta = .199$) ตามลำดับ แสดงว่า เมื่อระดับความเห็นด้านความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น 1 ระดับภายใต้เงื่อนไขที่ตัวแปรอื่นคงที่ จะทำให้คะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 1.614 คะแนน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สะท้อนให้เห็นว่าประสบการณ์ ความรู้ และความมั่นคงในอาชีพมีบทบาทสำคัญต่อผลการทำงานของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีระพัฒน์ สมศรี (2564) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่เดียวกัน การที่เพศและสถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจอธิบายได้ว่าองค์กรภาครัฐมีระบบงานและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้ลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าวไม่ได้เป็นตัวกำหนดผลการทำงานโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐที่เน้นความเท่าเทียมและมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงานพบว่าแรงจูงใจโดยรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายในที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ อินทรา พหลสิทธิ์วงศ์ (2564) และ พิเชษฐ์ สุขอุทัย และจิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์ (2564) ที่ชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจภายในเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ

ผลการวิจัยที่ไม่พบอิทธิพลของการได้รับการยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจสะท้อนบริบทของสำนักงานประกันสังคมซึ่งมีโครงสร้างตำแหน่ง หน้าที่ และเส้นทางความก้าวหน้าที่ค่อนข้างชัดเจน ทำให้ปัจจัยดังกล่าวไม่ได้เป็นแรงกระตุ้นหลักต่อผลการทำงานในระยะสั้น ซึ่งแตกต่างจากบริบทขององค์กรเอกชนหรือองค์กรที่มีการแข่งขันด้านตำแหน่งงานสูง ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังคงสนับสนุนแนวคิดของ Herzberg ที่มองว่าแรงจูงใจภายในมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยภายนอก

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั้นสามารถอภิปรายสาเหตุสำคัญได้ดังนี้:

1. โครงสร้างระบบราชการและระบบแท่ง (Career Path Specificity) เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีโครงสร้างตำแหน่งและเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจนตามระเบียบของสำนักงาน ก.พ. (ระบบแท่ง) ซึ่งการเลื่อนระดับหรือการเลื่อนตำแหน่งมักมีเงื่อนไขเรื่องระยะเวลาครองตำแหน่งและคุณสมบัติเฉพาะที่ ถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างตายตัว ทำให้บุคลากรอาจรับรู้ถึงความทุ่มเทในการทำงานที่เพิ่มขึ้นในระยะสั้น ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการเลื่อนตำแหน่งที่รวดเร็วขึ้น (Non-immediate rewards) ปัจจัยนี้จึงไม่ได้ทำหน้าที่เป็นแรงกระตุ้นหลัก (Main Driver) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานในชีวิตประจำวัน แต่ถูกมองว่าเป็นผลลัพธ์ระยะยาวตามวงรอบปกติ

2. ลักษณะของแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) มีอิทธิพลเหนือกว่า เมื่อพิจารณา ร่วมกับผลวิจัยที่พบว่า "ลักษณะงานที่ปฏิบัติ" และ "ความรับผิดชอบ" ส่งผลต่อประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรประกันสังคมให้ความสำคัญกับ 'คุณค่าของงาน' ที่ได้ช่วยเหลือผู้ประกันตนมากกว่าตัวชี้วัดด้านความก้าวหน้าส่วนบุคคล ความรู้สึกรักงานที่ได้ส่งมอบ สิทธิประโยชน์และบรรเทาความเดือดร้อนให้ประชาชน (Public Service Motivation) จึงเป็นแรงขับเคลื่อนที่มีพลังมากกว่าการหวังผลในเรื่องตำแหน่งงาน

3. วัฒนธรรมองค์กรและการทำงานเป็นทีม ในบริบทของสำนักงานประกันสังคมในเขต ภาคใต้ อาจมีวัฒนธรรมการทำงานแบบช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งเน้นความสำเร็จของเป้าหมาย ส่วนรวมเป็นหลัก การมุ่งเน้นความก้าวหน้าส่วนบุคคลอาจถูกมองว่าเป็นเรื่องรองเมื่อเทียบกับการบรรลุตัวชี้วัด (KPIs) ของส่วนกลางที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ทำให้ตัวแปรนี้ไม่แสดงผลเด่นชัดในการวิเคราะห์เชิงสถิติเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ

4. ข้อจำกัดด้านอัตรากำลังและตำแหน่งว่าง ในหน่วยงานส่วนภูมิภาค อัตราตำแหน่งในระดับบริหารหรือระดับชำนาญการพิเศษอาจมีจำนวนจำกัดและมีการแข่งขันสูง หรือต้องรอการเกษียณอายุราชการของผู้อื่น การที่บุคลากรตระหนักถึงข้อจำกัดเชิงโครงสร้างนี้ (Structural Constraints) อาจทำให้ความคาดหวังด้านความก้าวหน้าถูกปรับลดลง (Expectancy Theory) และไปมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพผ่านการฝึกฝนทักษะในงานปัจจุบันแทน"

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสามารถเสนอแนวทางเพื่อการพัฒนาได้ ดังนี้

1. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในเขตภาคใต้ มากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรเสริมสร้างแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ โดยเน้นการสร้างความรู้สึกรับเป็นเจ้าของงาน (Sense of Ownership) ดังนี้

1.1 การมอบอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) โดยการลดขั้นตอนการอนุมัติ ในเรื่องที่หน่วยงานสามารถตัดสินใจได้เอง เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่ามีอำนาจในการจัดการภาระหน้าที่อย่างเต็มที่

1.2 การกำหนดบทบาทที่ชัดเจน โดยตรวจสอบให้แน่ใจว่าบุคลากรแต่ละคนทราบขอบเขตความรับผิดชอบและเป้าหมาย (KPIs) ของตนเองอย่างชัดเจน ไม่ทับซ้อน เพื่อให้สามารถโฟกัสและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ได้อย่างเต็มที่ และการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนความสำเร็จของงานและรักษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในภาคใต้ ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ดังนี้

2.1 การกำหนดเป้าหมายระยะสั้น (Quick Wins) เพื่อให้บุคลากรได้สัมผัสความรู้สึกของชัยชนะ หรือ ความสำเร็จ บ่อยขึ้น

2.2 ระบบสะท้อนข้อมูลกลับ (Feedback Loop) ผู้บริหารควรมีการกล่าวชมเชยหรือแจ้งผลลัพธ์นั้นให้ทราบทันที เพื่อตอกย้ำความสำเร็จ เมื่อบุคลากรทำผลงานได้ตามเป้า หรือสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ประกันตนได้สำเร็จ

3. ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในภาคใต้ ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

3.1 การออกแบบงาน (Job Design) ให้มีการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) หรือเพิ่มทักษะใหม่ๆ (Upskilling) เพื่อลดความจำเจของ Routine

3.2 การนำเทคโนโลยีมาช่วย เพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนด้วยระบบอัตโนมัติ เพื่อให้บุคลากรได้ใช้เวลาไปกับงานที่ต้องใช้ทักษะการวิเคราะห์หรือการบริการเชิงลึก ซึ่งจะทำให้เขารู้สึกว่างานมีคุณค่ามากขึ้น

แม้ความก้าวหน้าจะไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยตรงในงานวิจัยนี้ แต่อยู่ในระดับที่ผู้บริหารควรสร้าง 'ความก้าวหน้าในเชิงลึก' (Horizontal Growth) เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Subject Matter Expert) เพื่อให้รู้สึกถึงการพัฒนาตนเอง แม้ในสถานะที่ตำแหน่งในแนวตั้งมีจำกัด

สำหรับการวิจัยในอนาคต ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และภาวะผู้นำ รวมถึงการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับเชิงปริมาณ เพื่อให้เข้าใจบริบทการทำงานของบุคลากรภาครัฐได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป 1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมในประเด็นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการได้รับการยอมรับนับถือ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุเชิงลึกและอุปสรรคที่ทำให้ปัจจัยดังกล่าว ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริบทของสำนักงานประกันสังคม 2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ครอบคลุมมากขึ้น 3. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างภูมิภาค / ระหว่างสำนักงานประกันสังคมที่มีขนาดต่างกัน เพื่อดูว่าปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ มีความแตกต่างกันตามบริบทพื้นที่หรือไม่

บรรณานุกรม

กฤตพล ณ พัทลุง และ ปิยะมาศ สือสวัสดิ์วิณิชย์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสงขลา. วารสารร้อยแก่นสารนิพนธ์, 9(1), 218-233.

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : หจก.สามลดา.
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา, 14(1), 251-265.
- ชนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ปรีณดา บรรดาศักดิ์ และ ภัทรนันท์ สุระชาติ. (2567). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์. วารสารสหวิทยาการ
นวัตกรรมปริทรรศน์, 7(4), 336-347.
- ปวีณา ศรีบุญเรือง และ กฤษ ฉายแสงเดือน (2561). สภาพแวดล้อมการทำงานและแรงจูงใจที่มี
ผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม
ในประเทศไทย.
- พีระวัฒน์ สมศรี. (2564). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 18(1), 172-183.
- พิรุณย์ ป้องทับไทย. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานส่งเสริม
การศึกษานอก ระบบการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- พิเชษฐ สุขอุทัย และ จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รณฤทธิ์ สีฉฉนังสุ. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานกลุ่ม ธุรกิจระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริประภา ภาคีอรอด. (2562). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในองค์กร [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี]. คลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3753>
- สุภรดา พละศักดิ์ และ ประเสริฐศักดิ์ โพธิ์ทอง.(2568).ปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาในกลุ่มเครือข่ายที่ 14. วารสารสหศาสตร์การพัฒนาศังคม, 3(2),
662-679.
- สำนักงานประกันสังคม. (2567). แผนปฏิบัติการราชการรายปี พ.ศ. 2567.
[https://std.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/30/2022/09/แผนปฏิบัติการ-
2567.pdf](https://std.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/30/2022/09/แผนปฏิบัติการ-2567.pdf)

อินทรา พหลสิทธิวงศ์. (2564). อิทธิพลด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 5 และภาค 6 [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. คลังปัญญา มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

<https://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/7440>

Beach, D. S. (1995). *Personnel: The management of people at work* (6th ed.). Macmillan.

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In R. J. Zeidner & W. C. Borman (Eds.), *Exploring individual differences in military personnel selection* (pp. 39-74). Consulting Psychologists Press.

Drucker, P. F. (1999). Knowledge-worker productivity: The biggest challenge. *California Management Review*, 41(2), 79-94. <https://doi.org/10.2307/41165987>

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.

Lovell, R. B. (1980). *Adult Learning*. New York: Halsted Press Wiley & Son

McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand Company Inc

Nitte, J., Neolaka, A., et al. (2023). The effect of work motivation on the performance of public service employees. *Public Organization Review*.

Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and Management*. Illinois: Irwin.

Thào, N. T. (2020). Factors influencing employees' job motivation: A case study of SMEs. *International Journal of Business Research*.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.