ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

นางสาวธาราทิพย์ นามวงค์ษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2559

Factors Influencing Work Efficiency of Officials of Energy Policy and Planning Bureau, Ministry of Energy

Miss Taratip Namwongsa

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2016

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน
ชื่อและนามสกุล	นางสาวธาราทิพย์ นามวงค์ษา
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

ผู้ศึกษา นางสาวธาราทิพย์ นามวงค์ษา **รหัสนักศึกษา** 2563000310 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

การศึกษาครั้งนี้ประชากร คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงานทุกคน จำนวน 91 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก และทุกด้านอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก และทุกด้านอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านสถานะของอาชีพ (2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง พิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ด้านกระบวนการบริหาร และด้านค่าใช้จ่าย และ (3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความก้าวหน้า ด้านสถานะของอาชีพ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า r อยู่ที่ระดับ 0.476, 0.422, 0.401 ,0.302, 0.209 และ 0.177 ตามลำดับ)

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กระทรวงพลังงาน

Independent Study title: Factors Influencing Work Efficiency of Officials of Energy Policy and Planning Bureau, Ministry of Energy

Author: Miss Taratip Namwongsa; **ID:** 2563000310; **Degree:** Master of Public Administration;
Independent Study advisor: Dr. Waraporn Rungreungkolkich, Associate Professor;

Academic year: 2016

Abstract

This study aimed to: (1) study level of factors influencing work efficiency of officials of Energy Policy and Planning Bureau, Ministry of Energy; (2) study efficiency of officials of Energy Policy and Planning Bureau, Ministry of Energy; and (3) study the relationship between factors and efficiency of Officials of Energy Policy and Planning Bureau, Ministry of Energy.

This population was 91 officials of Energy Policy and Planning Bureau. Research tool was a questionnaire. The questionnaire was divided into four parts, the first part was related to personal factors. The second part was efficiency of officials. The third part was factors influencing the efficiency. The fourth part was comments and suggestions for performance development. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and correlation coefficient Pearson's.

The results showed that: (1) an overall image of factors influencing work efficiency of officials was at high level. Motivation factors was at high level and all aspects were at high level. The ordering from highest mean was profession achievement; (2) an overall image of efficiency of officials was at high level. Considering each aspect from high to low, those was productivity and results, process management and expenses; and (3) factors influencing work efficiency of officials of Energy Policy and Planning Bureau, comprised of policy and administration, advancement, professional status, working responsibility, salary and fringe benefits, working conditions which showed positive correlation at statistically significance at the 0.05 level.

Keywords: Factors Influencing, Work Efficiency, Ministry of Energy

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้ความกรุณาสละเวลารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและคอยช่วยเหลือ รวมถึงการให้คำแนะนำ การตรวจแก้ไขงานให้ถูกต้องและสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม กรรมการสอบ และคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและรุ่นพี่นักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณข้าราชการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่เป็นกำลังใจ คอยช่วยเหลือและสนับสนุนอย่างเต็มที่

ท้ายที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มิได้กล่าวนามข้างต้นที่มีส่วนเกื้อกูล ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำต่างๆ ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ธาราทิพย์ นามวงค์ษา
มีนาคม 2560

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ญ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา 5
กรอบแนวคิดการศึกษา 5
สมมติฐานการศึกษา 7
ขอบเขตการศึกษา 7
นิยามศัพท์เฉพาะ 8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 11
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 32
ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน 43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 57
ประชากร 57
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 57
การเก็บรวบรวมข้อมูล 59
การวิเคราะห์ข้อมูล 60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 62
ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 62
ตอนที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการ 65

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 3 ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ 66
ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ 75
ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 79
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 81
สรุปการศึกษา 81
อภิปรายผล 85
ข้อเสนอแนะ 88
บรรณานุกรม 90
ภาคผนวก 96
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม 97
ข ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ครอนบาค 99
ค แบบสอบถาม 101
ประวัติผู้ศึกษา 108

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 54
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 63
ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน 66
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวม 67
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านปัจจัยจูงใจรายข้อในแต่ละด้าน 68
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของข้าราชการด้านปัจจัยค้ำจุน โดยรวม 70
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของข้าราชการด้านปัจจัยค้ำจุนรายข้อในแต่ละด้าน 71
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ในภาพรวม 74
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ โดยรวม 75
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ รายข้อในแต่ละด้าน 76
ตารางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยรวม 78
ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 80

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา 6
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของลักษณะสำคัญของการจูงใจ 22
ภาพที่ 2.2 ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow 26
ภาพที่ 2.3 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน 47

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ในครั้งนี้ เนื่องจากการบริหารงานขององค์การภาครัฐมีความสำคัญและเป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศ ทำให้องค์การภาครัฐมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องจนเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ มีกฎระเบียบมากมาย มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานยุ่งยากซับซ้อน มีบุคลากรเป็นจำนวนมากและในการทำงานเน้นความถูกต้องตามกฎระเบียบ ยึดหลักการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนที่ทางราชการวางไว้ จึงทำให้การทำงานของภาครัฐขาดประสิทธิภาพ ซึ่งภาครัฐเองก็ได้พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขการบริหารงาน โดยการนำเอาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบการบริหารงานขององค์การภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงระบบการบริหารงานของหน่วยงานราชการเพื่อให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ประสิทธิภาพการทำงานในองค์การเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์การ ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การเอง ซึ่งประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีความสุขความพอใจในการทำงาน (สมใจ ลักษณะ, 2546: 11 - 12)

กระทรวงพลังงาน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดหา พัฒนาและบริหารจัดการพลังงาน เป็นกระทรวงที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของประเทศ มีบทบาทในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้เกิดความมั่นคงด้านพลังงาน และให้บริการประชาชนอย่างบูรณาการ ก่อให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในราคาเป็นธรรม ส่งเสริมการแข่งขันระหว่างภาคเอกชน สร้างทางเลือกในการใช้พลังงานแก่ผู้บริโภค รวมทั้งผลักดันให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านการอนุรักษ์พลังงาน และมีบทบาทสำคัญในการซื้อขายพลังงานในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยการพัฒนาอย่างมีดุลยภาพทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมของประชาคม ดังนั้น กระทรวงพลังงานจึงได้กำหนดนโยบายด้านการกำกับดูแลองค์การที่ดีให้บุคลากรทุกระดับทุกคน ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติงานควบคู่กับกฎระเบียบข้อบังคับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ชัดเจน เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยแท้จริง อันจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารงานของกระทรวงพลังงาน โดยมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) คือ 1) หลักประสิทธิผล 2) หลักประสิทธิภาพ 3) หลักการตอบสนอง 4) หลักภาระรับผิดชอบ 5) หลักความโปร่งใส 6) หลักการมีส่วนร่วม 7) หลักการกระจายอำนาจ 8) หลักนิติธรรม 9) หลักความเสมอภาค 10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงพลังงาน มีภารกิจหลักตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ พ.ศ. 2535 พระราชกำหนดแก้ไขและป้องกันภาวการณ์ขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2516 พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พ.ศ. 2551 โดยอำนาจหน้าที่ของ สนพ. ตามกฎหมายดังกล่าวได้แก่

พระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2550 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2551 กำหนดให้

1. ศึกษาและวิเคราะห์นโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาพลังงานของประเทศเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ

2. ติดตาม ประเมินผล และเป็นศูนย์ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามนโยบาย และแผนการบริหาร และพัฒนาพลังงานของประเทศ

3. เก็บรวบรวมข้อมูล ติดตามความเคลื่อนไหวของสถานการณ์ด้านพลังงาน วิเคราะห์ แนวโน้ม และประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เพื่อจัดทำข้อเสนอนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาพลังงานของประเทศ และเผยแพร่สถิติที่เกี่ยวข้องกับพลังงาน

4. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่นายกรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติมอบหมาย นอกจากการปฏิบัติภารกิจตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติในหน้าที่สำนักเลขานุการของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติแล้ว สนพ. ยังเป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ที่แต่งตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ มีรัฐมนตรีกระทรวงพลังงานเป็นประธาน และหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ มีหน้าที่ช่วยกลั่นกรองงานที่เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาพลังงานต่างๆ ก่อนนำเสนอคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ

พระราชกำหนดแก้ไขและป้องกันภาวการณ์ขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2516 ได้ให้อำนาจนายกรัฐมนตรีอย่างกว้างขวางในการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับการแก้ไขและป้องกันภาวการณ์ขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาคือกฎหมายที่ใช้ในการกำหนดราคาน้ำมันเชื้อเพลิง และในการจัดตั้งกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ดังนั้น สนพ. ในฐานะฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) จึงมีหน้าที่โดยตรงในการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและในการกำหนดนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับราคาน้ำมันและกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2550 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ เพื่อประโยชน์ในการอนุรักษ์พลังงานไว้ในกฎหมายดังกล่าว สนพ. ในฐานะสำนักเลขานุการของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ จึงมีหน้าที่ในการเสนอแนะและประสานงานเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน โดยเฉพาะการเสนอแนะนโยบาย แผนงาน และมาตรการด้านการอนุรักษ์พลังงานรวมทั้งการบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการให้สิ่งจูงใจ เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ หรือเพื่อให้มีการผลิตเครื่องมือเครื่องจักร และอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพการใช้พลังงานสูงหรือเพื่อส่งเสริมด้านการศึกษาวิจัยและพัฒนาด้านการอนุรักษ์พลังงาน และการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการพัฒนาและการใช้พลังงาน รวมตลอดถึงการส่งเสริมการผลิตและการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานใหม่

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พ.ศ. 2551 กำหนดให้สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน มีภารกิจเกี่ยวกับการเสนอแนะการกำหนดนโยบายและแผน รวมทั้งมาตรการด้านพลังงาน เพื่อให้ประเทศมีพลังงานใช้อย่างเหมาะสม พอเพียง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เสนอแนะนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาการพลังงานของประเทศ
2. กำหนดมาตรการด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน และกำหนดกรอบการจัดสรรงบประมาณ เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน
3. กำหนดมาตรการแก้ไขป้องกันการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง
4. ประสาน ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาการพลังงานของประเทศ รวมทั้งบริหารจัดการกองทุนพลังงาน
5. บริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศพลังงานและการพยากรณ์แนวโน้มด้านพลังงานของประเทศ
6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน หรือตามที่กระทรวงพลังงานหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าหลักสำคัญของการบริหารงานของกระทรวงพลังงานประการหนึ่ง คือ หลักประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการบริหารงานมี “ข้าราชการ” เป็นบุคคลหลักที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์การจึงจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการที่ปฏิบัติงานแล้วเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติก็จะส่งผลให้งานที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์การกำหนด ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเกิดผลกระทบมากมาย ได้แก่ การขาดงาน การย้าย การลาออก ไม่ตั้งใจทำงาน ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งประสิทธิภาพการทำงานขององค์การก็จะมีแนวโน้มลดน้อยลง และจากข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในรอบที่ 2/2558 ข้าราชการที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีเด่น มีจำนวน 46 คน ในจำนวนทั้งหมด 91 คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ายังมีข้าราชการอีกจำนวนหนึ่งที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับต่ำกว่า และจากการที่ได้สังเกตพฤติกรรมของข้าราชการพบว่า ข้าราชการบางส่วนยังขาดการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเป็นแรงจูงใจให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจ

เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปฏิบัติงานและสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์วางแผนการบริหารงาน แก้ไขปัญหาต่างๆ ตลอดจนปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ ตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้เกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น โดยจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้เกิดคุณภาพ เกิดศักยภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี องค์การก็จะประสบความสำเร็จและก้าวหน้าต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

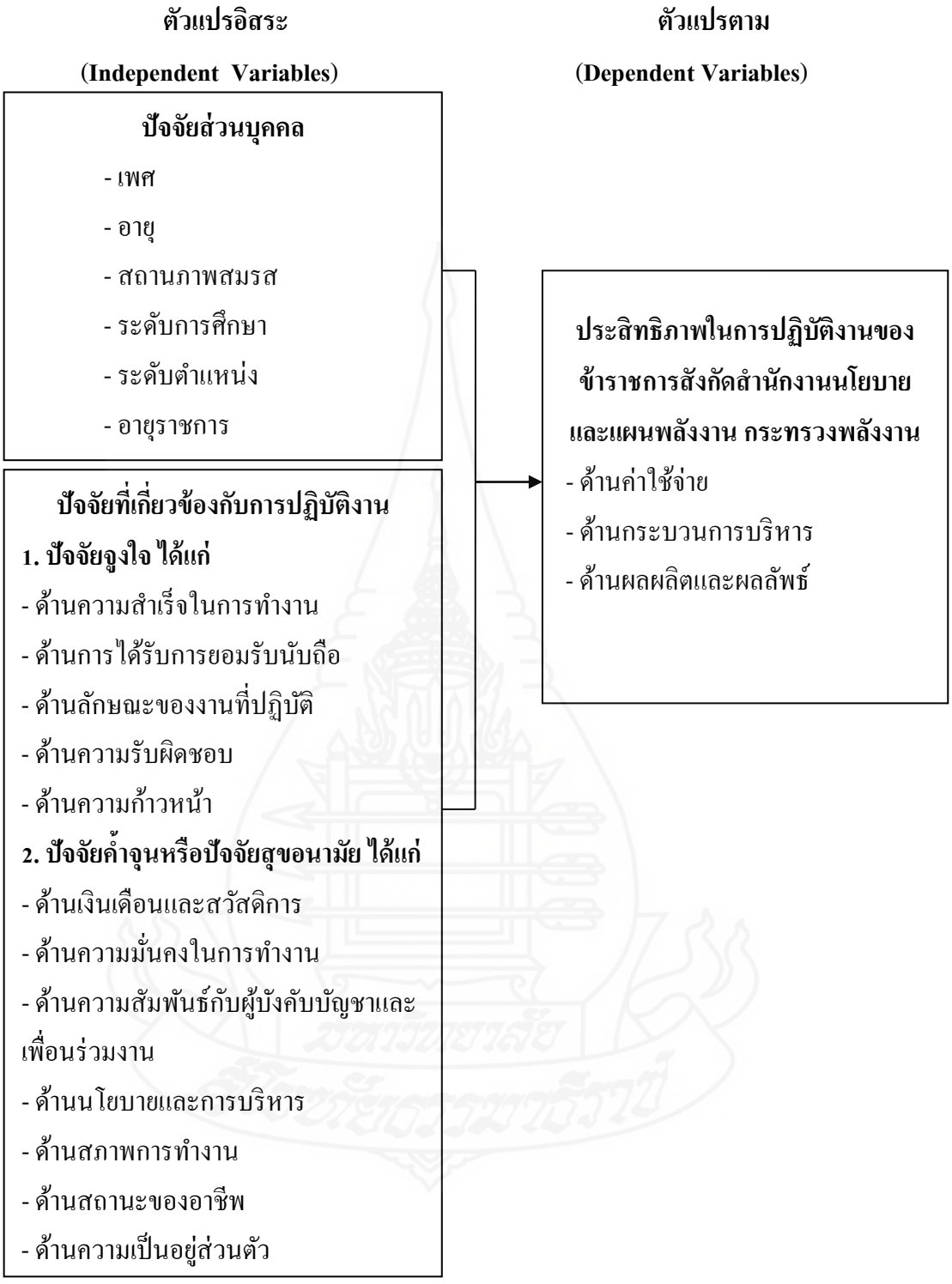
2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาไว้ ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับสูง

4.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับสูง

5. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการทุกระดับสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 91 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

5.2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น
   - เพศ
   - อายุ
   - สถานภาพสมรส
   - ระดับการศึกษา
   - ระดับตำแหน่ง
   - อายุราชการ

2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น

(1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

- ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านความก้าวหน้า

(2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่

- ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- ด้านนโยบายและการบริหาร
- ด้านสภาพการทำงาน
- ด้านสถานะของอาชีพ
- ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

5.2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ได้แก่

1) ด้านค่าใช้จ่าย
2) ด้านกระบวนการบริหาร
3) ด้านผลผลิตและผลลัพธ์

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาในช่วงเดือน สิงหาคม 2559 ถึงเดือนกันยายน 2559 รวมระยะเวลา 2 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หวังไว้ ตามกำหนดเวลา และใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายด้าน ประกอบด้วย

6.1.1 ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ เงิน/งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

6.1.2 ด้านกระบวนการบริหาร หมายถึง การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรทางการบริหาร ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) และวัสดุอุปกรณ์ (Material) ไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่หน่วยงานกำหนด

6.1.3 ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ หมายถึง ผลของการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่หน่วยงานกำหนด

6.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หมายถึง ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก แบ่งออกเป็น

6.2.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นและผลักดันให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถสนองความต้องการภายในตัวบุคคล ได้แก่

1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย สามารถแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจากบุคคลต่างๆ

3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องใช้ความรู้ความสามารถและอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความท้าทายให้ลงมือทำ และช่วยเพิ่มศักยภาพให้ผู้ปฏิบัติงาน

4) ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการงานใหม่ๆ มีอิสระและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5) ด้านความก้าวหน้า หมายถึง การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

6.2.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานและเพียงพอในการดำรงชีพ การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมตามผลงาน รวมทั้งได้รับสวัสดิการและผลตอบแทนอื่นที่เหมาะสม

2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4) ด้านนโยบายและการบริหารหมายถึง การที่หน่วยงานมีนโยบายที่ชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันได้

5) ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น การรักษาความปลอดภัย อาคารสถานที่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่เพียงพอ และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

6) ด้านสถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพที่มีส่วนช่วยพัฒนาสังคม เป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี และสร้างความภูมิใจ

7) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี และส่งผลต่อการดำเนินชีวิต

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

7.2 ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

7.3 ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าตำราเอกสาร รายงานวิชาการต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของบุคลากรจะดีหรือไม่ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และผลตอบแทนคือ ความพึงพอใจ และทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ โดยสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จและเป้าหมายขององค์การ

ซาลีนิค และคณะ (Zaleanick et al, 1958: 40) กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึก ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

รสลิน เจียมเจริญ (2550: 26) ได้สรุปว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในด้านอุตสาหกรรม มีดังต่อไปนี้

1. งาน คือ งานที่ทำอยู่ มีความถนัดและสนใจในงานหรือไม่ หากผู้ทำงานชอบงานที่ทำอยู่ ความพึงพอใจในงานนั้นก็จะมีมากขึ้น
2. ค่าจ้าง ค่าจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมจะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ
3. โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การยอมรับ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน หากบุคคลได้รับการยอมรับ ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
5. สภาพการทำงาน เป็นสภาพทั่วไปของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบ
6. ผลประโยชน์และสวัสดิการ สิ่งที่ได้รับตอบแทน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก
7. ตัวหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา หัวหน้ามีอิทธิพลมากเช่นกัน หากหัวหน้ามีทักษะในการบริหาร รู้หลักจิตวิทยา รู้หลักมนุษยสัมพันธ์ และสามารถแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ดี ย่อมทำให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจ
8. เพื่อนร่วมงาน หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ทำงานไปกันได้ดี ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ
9. องค์การและการจัดการ หากองค์การมีการบริหารจัดการอย่างมีระบบ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

ลักขณา สุวรรณรอด (2552: 60-61) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยทางกายและปัจจัยทางใจ

1. ปัจจัยทางกาย ประกอบด้วย

1.1 การฝึกฝน คนที่ทำงานโดยไม่มีการพักผ่อนย่อมทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย ความชำนาญลดน้อยลงไป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะต่ำลง ซึ่งการพักผ่อนก่อให้เกิดผลดี คือ ผลผลิตจะเพิ่มขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพ อุบัติเหตุในโรงงานลดลง สามารถกำจัดความเบื่อหน่ายและสิ่งที่ไม่น่าสนใจออกไปได้ รวมถึงความตึงเครียดลดน้อยลง

1.2 ช่วงเวลาในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรทำงานเกินกว่า 8 ชั่วโมงต่อหนึ่งวัน หรือประมาณสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง ถ้าหากทำงานมากกว่านี้ ประสิทธิภาพ สุขอนามัย กำลังและความสามารถจะลดน้อยลงไป

1.3 สุขอนามัย ถ้าสุขภาพร่างกายไม่ดีย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างแน่นอน

1.4 อากาศ สภาพอากาศในที่ทำงานถ้ามีความเหมาะสมและถูกสุขลักษณะในเรื่องของการถ่ายเทอากาศ ความสะอาด อุณหภูมิรวมถึงแสงสว่างและท่อระบายน้ำ ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

2. ปัจจัยทางใจ ประกอบด้วย

2.1 แรงจูงใจ ซึ่งถ้าบุคคลใดขาดแรงจูงใจ ความสุขสบายทางกาย ดังกล่าวข้างต้นก็ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ แรงจูงใจของคนงาน ได้แก่ การสนองความต้องการ หน้าที่ การงานที่มั่นคง สุขภาพอนามัย โอกาส การส่งเสริมหรือการให้รางวัลต่างๆ

2.2 ความเบื่อหน่ายซึ่งเกิดมาจากใจและทำให้ร่างกายและจิตใจสูญเสียพลัง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลขัดต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3 การปฏิบัติงาน ในระหว่างการปฏิบัติงานต้องไม่มีอะไรมารบกวน จำเป็นต้องป้องกันและกำจัดเสียงรบกวน อุปสรรคและสิ่งรำคาญใจต่างๆ ออกไป เพื่อจะได้ทำอย่างอย่างเต็มที่

2.4 การปรับอารมณ์ในการทำงาน อุบัติเหตุต่างๆ เกิดขึ้น เพราะความไม่ใส่ใจไม่ตั้งใจทำอย่างจริงจัง สาเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นเพราะปรับอารมณ์ไม่ดีมาตั้งแต่แรก การปรับอารมณ์ได้นั้นสภาพของงานต้องดีและคนงานสามารถแก้ไขปัญหาส่วนตัวได้

2.5 ความแตกต่างทางความสนใจและบุคลิกลักษณะ ในกรณีที่อาชีพสอดคล้องกับความสนใจของผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ถ้าไม่สอดคล้องประสิทธิภาพก็จะลดน้อยลงไป

สรุปได้ว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนักวิชาการมีแนวคิดที่คล้ายคลึงกัน คือ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวของบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่งการจะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จจะต้องอาศัยทั้ง 2 ปัจจัยประกอบกัน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล เกิดขึ้นเป็นกระบวนการนับตั้งแต่มีสิ่งเร้าเข้ามากระตุ้นให้เกิดการรับรู้และการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาเป็นบุคลิกภาพเฉพาะบุคคล ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นความพยายาม ซึ่งแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจะเป็นแรงผลักดันให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตามกำหนด ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงมีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ จากหลายแหล่งที่มา ดังนี้

1.1 ข้อทฤษฎี หลักการ แนวคิดการจูงใจ

1.1.1 ความหมายของการจูงใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 414) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ พฤติกรรมของคนเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ (Motivate) และมูลเหตุที่สำคัญของการจูงใจก็คือ ความต้องการ (needs)

วลัยลักษณ์ ผดุงเจริญ (2540: 14) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้บุคคลแต่ละบุคคล หรือหมู่คณะได้มีโอกาส มีกำลังใจทำงานให้แก่องค์กร หรือหน่วยงานอย่างเต็มใจ และเต็มความรู้ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำให้คนขององค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่จะเป็นไปได้

กรองแก้ว อยู่สุข (2541: 71) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การให้สิ่งที่เขาต้องการเพื่อโน้มน้าวให้เขาเต็มใจทำในสิ่งที่เราต้องการ

สงวน ช้างฉัตร (2541: 128) กล่าวว่า การจูงใจเป็นการกระทำให้คนมีพฤติกรรมแสดงความสามารถทั้งทางกายและทางใจเพื่อปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จมากที่สุด

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ (2541: 79) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทำให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม เพื่อที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายของเป้าหมายที่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 404) ได้อธิบายว่า การจูงใจ หมายถึง วิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ตามความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและ ภายนอกตัวบุคคล

สมยศ นาวีการ (2543: 28-291) ให้ความหมายว่า ลักษณะการจูงใจคือ พลังที่ ริเริ่ม กำกับ และค้ำจุนพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคล และเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะพื้นฐานของแรงจูงใจ 3 ประการ คือ ความพยายาม ความไม่หยุดยั้ง และทิศทาง

ราณี อิสิชัยกุล (2543: 275) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่ผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานและองค์การ ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์การ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้บริหารจะทำงานให้สำเร็จได้ต้องอาศัยผู้อื่น อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับระดับของการจูงใจของผู้บริหารต่อสมาชิกในองค์การ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรเข้าใจธรรมชาติ และความสำคัญของการจูงใจรวมทั้งความสามารถในการประยุกต์ใช้ในสภาพแวดล้อมที่แท้จริงขององค์การ การจูงใจมาจากคำว่า “Movere” ในภาษาลาตินแปลว่าการเคลื่อนไหว (Move) การจูงใจเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในของมนุษย์ที่ทำให้กระตุ้นหรือผลักดันให้เคลื่อนไหวพฤติกรรม เช่น ความปรารถนา ความประสงค์ ความต้องการ ความอยาก ความตั้งใจ เป็นต้น

สุรางค์ โค้วตระกูล (2544: 153) กล่าวว่า ลักษณะการจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย

เสนาะ ติเยาว์ (2544 อ้างอิงใน ธนาภรณ์ สีสุริยาภรณ์, 2546: 14) กล่าวว่า การจูงใจ คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่จนงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขว่าการทุ่มเทนั้นเพื่อสนองความต้องการของคนคนนั้น การระบุว่าให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานให้องค์การแต่อีกความหมายหนึ่งคือพลังที่กระตุ้นพฤติกรรมกำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545: 83) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจเป็นคำที่มาจากภาษาละตินว่า Movers อันหมายถึงการเคลื่อนไหว (To Move) ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกไม่หยุดนิ่งอันยังผลให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2547: 69) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความต้องการของมนุษย์ตามความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตหรือต่อหน้าที่การงาน

วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550: 6-4) ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง กระบวนการของความพยายามในการชักนำ หรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในสิ่งที่ตนต้องการด้วยความตั้งใจเพื่อบรรลุเป้าหมาย

จากการศึกษาแนวความคิดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การจูงใจในการทำงานหมายถึง สิ่งกระตุ้นให้เกิดแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างเต็มความสามารถโดยความเต็มใจ สิ่งที่จะมากระตุ้นอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคลและมีทั้งทางบวกและทางลบ

1.2 ความสำคัญของการจูงใจ

สมยศ นาวีการ (2540: 359) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คน เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

สุพัตรา สุภาพ (2541:125) กล่าวถึงเรื่องแรงจูงใจว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อชักนำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเป้าหมาย เป็นการโน้มน้าวจิตใจให้บุคคลเกิดพลังร่วมกันในการทำงาน การทำภารกิจขององค์การให้ลุล่วงไปด้วยดี นักบริหาร หัวหน้าหรือผู้นำ จึงต้องมีเทคนิคพิเศษให้บุคคลสามารถอุทิศตัวเพื่อหน่วยงานโดยที่

1. ใช้ไม้นวม (positive motivation) โดยการให้รางวัลหรือการให้กำลังใจเวลาทำดีด้วยการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือชมเชย
2. ใช้ไม้แข็ง (negative motivation) โดยใช้การข่มขู่ หรือลงโทษเพื่อให้ทำตาม เช่น การตัดเงินเดือน ลดขั้น เป็นต้น

ราณี อิสิชัยกุล (2543: 277) ได้ให้ความสำคัญการจูงใจไว้ว่า การจูงใจบุคลากรเป็นเรื่องที่สำคัญต่อองค์การ มีผลโดยตรงต่อผลงานขององค์การ นอกจากนี้การจูงใจยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อองค์การ การจูงใจมีความสำคัญต่อองค์การในอันที่จะตอบสนองความต้องการด้านพฤติกรรมของพนักงานให้แก่องค์การ เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จของงานหรือเป้าหมายขององค์การในเรื่อง ดังต่อไปนี้

1.1 ช่วยเป็นหลักประกันว่าบุคลากรในองค์การจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด

1.2 ช่วยเพิ่มผลกำไรให้กับองค์การ หากพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ย่อมส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงขึ้น

1.3 ช่วยให้องค์การสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอน

1.4 ช่วยเกื้อหนุนให้บุคลากรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์การ

1.5 ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ผู้บริหารจะได้รับประโยชน์จากการจูงใจบุคลากรโดยตรงในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี การจูงใจเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การอำนวยการหรือการนำของผู้บริหารเกิดประสิทธิผล เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.2 ช่วยให้การกระจายอำนาจของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารคนเดียวไม่สามารถปฏิบัติงานทุกอย่างได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงต้องมีผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานมาแบ่งภาระ โดยผู้บริหารใช้วิธีการกระจายอำนาจหน้าที่ หรือมอบอำนาจหน้าที่บางส่วนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การจูงใจจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยินดีรับมอบอำนาจหน้าที่ได้ดีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจหรือมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองมากขึ้น

2.3 ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน การจูงใจเป็นความเต็มใจหรือความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้บริหารต้องการ ทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือพนักงานหรือพนักงานเกิดการยอมรับในงานของตน ดังนั้น โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งในการทำงานย่อมลดน้อยลง

2.4 ช่วยทำให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบขององค์การและศีลธรรม

3. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน นอกจากองค์การและผู้บริหารแล้ว การจูงใจยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การในหลายด้าน ดังนี้

3.1 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การจูงใจเป็นเรื่องของการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้นและทำให้การหลีกเลี่ยงงานย่อมลดน้อยลงด้วย

3.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของตนเองไปพร้อมกัน การจูงใจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระจ่างในเรื่องของวัตถุประสงค์ขององค์การสามารถพิจารณาปรับปรุงวัตถุประสงค์ของตนเองให้สอดคล้องกับองค์การให้ง่ายขึ้น

3.3 ช่วยส่งเสริมและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังของกลุ่มหรือทีมงาน

3.4 ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543: 10) ให้ความหมายว่าแรงจูงใจหมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงเร้าอินทรีย์ได้เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุความปรารถนาในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อันจะนำมาซึ่งความพอใจ

นรา สมประสงค์ (2544: 120) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจต่อการบริหารไว้หลายประการ ดังนี้

1. ช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลในองค์การ
2. ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานแก่ผู้ที่ทำงาน
3. ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์การมีความจงรักภักดีต่อองค์การ
4. ช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคคลและกลุ่มในองค์การ
5. ช่วยให้การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น

6. ช่วยให้เกิดความเชื่อถือ ความศรัทธาในองค์การที่ทำงานอยู่ บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย

7. ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ผู้ที่ทำงาน ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

8. ช่วยทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: 107) ได้กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจคือ การจูงใจเป็นสิ่งที่เร้าและความพยายามที่ตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นการจูงใจเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ นั่นคือ เมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้นแล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นจะได้ผลลัพธ์ คือความพึงพอใจ

พิภพ วชังเงิน (2547: 38) กล่าวว่า การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลได้ให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในฐานะที่แรงจูงใจเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ ความสำคัญของแรงจูงใจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. แรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะหากบุคลากรในองค์กรได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสมย่อมทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเต็มใจ

2. แรงจูงใจสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานบุคคล เพื่อลดอัตราการลาป่วย ลากิจ และลาออกจากงานให้น้อยลง ทั้งนี้ เพราะหากบุคคลได้รับแรงจูงใจที่ดีย่อมแสวงหาความสุขจากการปฏิบัติงานได้ การลาป่วย ลากิจ หรือการลาออกจากงาน เพื่อหลีกเลี่ยงสภาพที่ไม่พึงปรารถนาในการปฏิบัติงานจึงไม่ใช่สิ่งจำเป็นอีกต่อไป

3. แรงจูงใจช่วยเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน อาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

4. แรงจูงใจเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในองค์กร ซึ่งมีผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

5. แรงจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการปฏิบัติงานให้บุคคล พลัง (energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ กระตือรือร้น ขยันขันแข็งที่เกิดขึ้นได้จากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง

6. แรงจูงใจช่วยในการเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติงานให้บุคคล ความพยายาม (persistence) ทำให้บุคคลมีความอดทน มานะ บากบั่น ด้วยการคิดหาวิธีการทำงานอย่างเต็มความสามารถและนำประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยแม้ว่างานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

7. แรงจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคคล เกิดการเปลี่ยนแปลง (variability) และรูปแบบการปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานในบางครั้งก่อให้เกิดการดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นความเจริญก้าวหน้าของบุคคลแสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิต

8. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของคนที่สมบูรณ์แบบ กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจจะเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในงานที่ตนรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน บุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบมั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะเห็นได้ถึงความสมบูรณ์ของคน บุคคลผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดหรือทำในสิ่งที่ไม่ดี

กล่าวโดยสรุปแล้วการจูงใจมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ มีความสำคัญต่อผู้บริหารและมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มที่ด้วยความเต็มใจในอันที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

1.3 ลักษณะของการจูงใจ

สมจิตต์ สุพรรณทัสน์ (2534: 256-269) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีสภาพการจูงใจเกิดขึ้นจะมีลักษณะต่างๆ เหล่านี้เกิดขึ้น คือ

1. เมื่อมีสภาพการจูงใจก็ต้องมีพลังงานเกิดขึ้น เพื่อจะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้สำเร็จ (Energizing or Activating)

2. เมื่อมีสภาพการจูงใจเกิดขึ้น ก็ต้องมีทิศทางหรือแนวทางที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ แล้วก็ทำไปในแนวทางนั้นเพื่อลดแรงผลักดัน (direction)

3. เมื่อมีสภาพการจูงใจเกิดขึ้น สภาพการนั้นจะเป็นความคิดที่คงอยู่เป็นความรู้สึกจะไปให้ถึงจุดหมายนั้น ตราบใดที่ความมุ่งหมายยังไม่สำเร็จความรู้สึกนั้นก็ยังมีอยู่ตลอดไป (sustaining)

เสนาะ ติเยาว์ (2544 อ้างอิงใน กิตติพงษ์ ศิริพร, 2551: 48) กล่าวว่า ลักษณะของการจูงใจ ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. ความต้องการ (Need) เกิดขึ้นมาจากความสมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีความหมายว่า เป็นสภาวะภายในร่างกายที่ก่อให้เกิดความประทับใจในผลของการกระทำอย่างหนึ่ง หากความต้องการที่เกิดขึ้นได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกจะผ่อนคลาย หากความต้องการที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกจะตึงเครียด ตามปกติพื้นฐานของความต้องการเกิดจากความขาดแคลน (Deficiency) แต่ความต้องการก็จะมีลักษณะก้าวหน้า (Progression) ด้วย

2. พลัง (Force) ที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดลง พลังที่เกิดจากร่างกาย (Psychological Drive or Force) อธิบายได้ง่ายว่า เกิดจากความขาดแคลน แต่พลังที่เกิดจากจิต (Psychological Drive) อาจอธิบายได้ยาก แต่พลังที่เกิดจากทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กันว่ามุ่งไปสู่เป้าหมายหรือสิ่งที่จูงใจ (Incentive) นั้น เช่น ความต้องการอาหารและน้ำเพื่อบำบัดความหิวและกระหาย แต่ความต้องการความเป็นเพื่อนทำให้เกิดพลังความรัก

3. ความพยายาม (Effort) เป็นสิ่งที่ใช้วัดความเข้มหรือความหนักเบาของการจูงใจนั้น ซึ่งเป็นการวัดทั้งปริมาณและคุณภาพของการจูงใจ พลังที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของคนบางคนสูง คือ ความพยายามมุ่งมั่นสูง แต่บางคนมีความพยายามทำงานไม่สุจริตก็มีแต่ปริมาณแต่ไม่มีคุณภาพ

4. เป้าหมาย (Goals) สิ่งสุดท้ายของการจูงใจ คือเป้าหมาย หรือสิ่งที่จูงใจ (Incentive) ซึ่งมีความหมายว่าสิ่งใดก็ตามที่บรรเทาความต้องการให้น้อยลงและลดพลังลง ดังนั้นเป้าหมายคือการบำรุงหรือทำให้เกิดความสมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจกลับไปสู่ที่เดิม และลดพลังในการจูงใจลง เช่น การรับประทานอาหาร ดื่มน้ำ หรือการมีเพื่อนที่จะทำให้ความสมดุลกลับไปสู่ที่เดิมและลดพลังลง

ราณี อิสิชัยกุล (2549: 276) กล่าวว่า การจูงใจประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายในของมนุษย์ เช่น ความต้องการ ความปรารถนา ความประสงค์ ความเต็มใจ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ

2. แรงจูงใจหรือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นชักนำหรือเป็นเหตุให้เกิดความพยายามที่จะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการนั้นๆ

3. พฤติกรรมที่แสดงออกมักจะนำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานและองค์กร ลำดับความสัมพันธ์ของลักษณะทั้ง 3 ประการปรากฏดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของลักษณะสำคัญของการจูงใจ

สรุปว่า การจูงใจจะเกิดขึ้นเป็นวงจร โดยแรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรม และพฤติกรรมนำไปสู่เป้าหมาย เมื่อถึงเป้าหมายที่ต้องการ แรงจูงใจก็จะหมดไป หรือลดลง

1.4 การจูงใจกับการปฏิบัติงาน

สุพัตรา สุภาพ (2536: 125) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจ (motivation) เป็นภาระหน้าที่อันสำคัญประการหนึ่งของนักบริหารและของผู้บังคับบัญชาที่ต้องสร้างสรรค์และจัดให้มีขึ้นในองค์การหรือทุกหน่วยงานเพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานขององค์กรเพราะการจูงใจจะช่วยบำบัดความต้องการความจำเป็นและความเดือดร้อนของบุคคลในองค์กรได้ จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน อาจแยกกล่าวถึงประโยชน์ของแรงจูงใจในการบริหารงานได้ ดังนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กรและหมู่คณะเป็นการสร้างพลังงานร่วมกันของกลุ่ม

2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะเป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี

3. สร้างขวัญและกำลังใจและท่าทีในการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดี

5. ช่วยทำให้การควบคุมเป็นไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน

6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ในองค์การ เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและองค์การ

7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจในการทำงานเพราะร่างกายแข็งแรงจะอยู่คู่กับหัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น

8. แรงจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ธัญญา ผลอนันต์ (2546: 77-78) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา พื้นเพ บุคลิกภาพ เชาว์ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงานและมุมมองต่อฝ่ายบริหาร เป็นต้น

2. ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นน่าสนใจหรือไม่มีความท้าทายแปลกใหม่มากน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรมพัฒนามากน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดขององค์การตลอดจนความยากง่ายของงานก็มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงาน

3. ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการพอเพียงหรือไม่ และยังอาจรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การ มีทั้งปัจจัยที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้อีกมากมาย เช่น การให้ความสำคัญ ความเข้าใจอันดี ดังนั้นองค์การควรสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ กล่าวอย่างกว้างๆ คือ ความพึงพอใจของพนักงานก็คือ สภาพทางใจหรือความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของพนักงาน เช่น อารมณ์ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ ความเป็นเจ้าของงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการรักษาวินัยในองค์การอีกด้วย

ราณี อิสิชัยกุล (2549: 277) กล่าวว่า การจูงใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Performance) ผู้บริหารมีหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้และความสามารถ การจูงใจจึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากองค์การที่ต้องการความสำเร็จของงานสูง ย่อมต้องการคนงานที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ นอกจากนี้การจูงใจยังมีความสัมพันธ์กับรางวัลตอบแทน (Reward) เพราะผู้บริหารจำเป็นต้องใช้รางวัลตอบแทนเป็นเครื่องมือสำคัญในการจูงใจ รางวัลตอบแทนนี้อาจอยู่ในรูปของเงินหรือไม่ใช่เงิน ผู้บริหารจะสามารถจูงใจด้วยรางวัลตอบแทนอย่างมีประสิทธิภาพหากผู้บริหาร

1. เข้าใจในความแตกต่างของบุคคลและเคารพในความหลากหลาย
2. เข้าใจว่าบุคคลต้องการอะไรจากการทำงาน
3. จัดสรรรางวัลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล

สรุปได้ว่า การจูงใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน การจูงใจทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

1.5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

พิทยา บวรวัฒนา (2555: 158-160) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ว่าเป็นนักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อความคิดของนักรัฐศาสตร์มาก ในปี ค.ศ. 1954 Maslow ได้เสนอทฤษฎีตามลำดับชั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างซึ่งจัดลำดับความสำคัญมาก่อนหลังได้ดังต่อไปนี้ คือ

1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค การพักผ่อนและสิ่งจำเป็นอื่นๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์จะถูกจูงใจให้ทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อที่จะให้ได้สิ่งจำเป็นเหล่านี้ มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

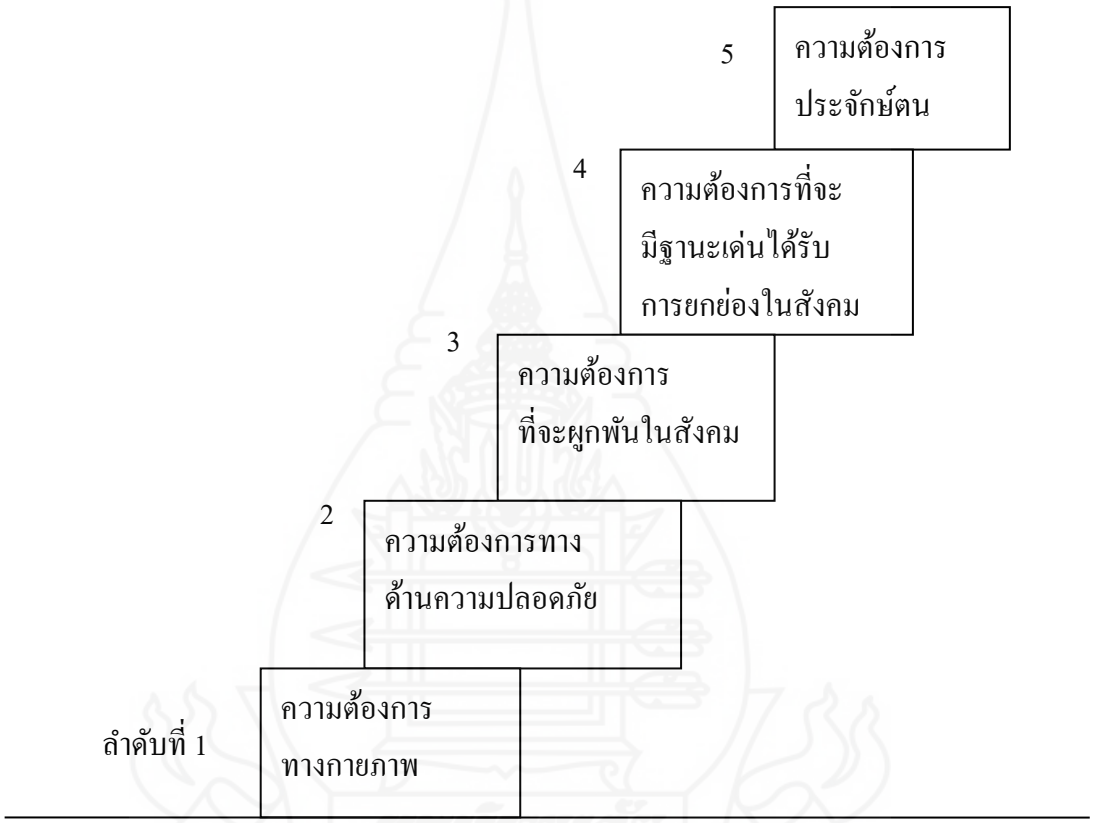
1.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆรอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่างๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกันให้ตนพ้นจากภัยอันตรายต่างๆ ต้องการให้ตนมีความมั่นคงในหน้าที่การงานที่มีหลักประกันในการทำงานหรือประกอบอาชีพ หรือถ้าหากไม่สามารถประกอบอาชีพได้ก็มีเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ หรือเงินชดเชยในการเลี้ยงชีพ

1.3 ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (Social Needs) หมายถึง ความต้องการในสองข้อแรกได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือกลุ่มสังคม เช่น ความต้องการเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรต่างๆ อยากคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นรวมถึงการได้รับมิตรภาพและการมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย

1.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) หมายถึงความต้องการให้เกิดความเคารพตนเอง (Self-Respect) ความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จ เกียรติยศ (Prestige) เป็นส่วนสำคัญของความต้องการความยกย่องเคารพ การที่ความต้องการนี้ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและรู้สึกว่าตนเป็นผู้มีประโยชน์และมีความสำคัญในสังคม

1.5 ความต้องการที่จะประจักษ์ตน หรือตระหนักถึงความจริงในตนเอง (Self-Actualization or Self Realization) ภายหลังที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับที่สูงสุด หมายถึง การที่มนุษย์สามารถใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ที่สุด ซึ่งเท่ากับเปิดโอกาสให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการของตนเท่าที่ตนจะมีความสามารถกระทำได้

2. หลักของทฤษฎีของ Maslow มีอยู่ว่าถ้าความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นถัดขึ้นไป การจูงใจให้มนุษย์ทำงานได้ดีนั้น หัวหน้าฝ่ายจัดการต้องเข้าใจว่าคนงานในโรงงานมีความต้องการอะไรบ้างอยู่ในลำดับชั้นไหนของลำดับชั้นความต้องการ 5 ประการ โดยทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของ Maslow สรุปได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow

1.5.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Clayton Alderfer

สุรพล พยอมแย้ม (2541: 53) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Clayton Alderfer ว่าเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้าง เป็นต้น

2) ความต้องการสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

1.5.3 ทฤษฎีความต้องการของ McClelland

วุฒิพล สกลเกียรติ (2546: 195-196) ทฤษฎีความต้องการซึ่งพัฒนาโดย David McClelland เสนอว่าความต้องการถูกพัฒนาขึ้นตามความต้องการของมนุษย์ ประกอบด้วยความต้องการ 3 ด้าน คือ ความต้องการด้านความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความต้องการความผูกพัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) หมายถึง ความต้องการปรารถนาที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้น หรือเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่ได้กระทำมาก่อนเป็นการต่อสู้ดิ้นรนหรือแรงขับที่นำไปสู่สิ่งที่ดีกว่า และการประสบผลสำเร็จตามมาตรฐานที่มีอยู่

2) ความต้องการอำนาจ (need for power) หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้มาและรักษาการควบคุมบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการอำนาจสูงจะพอใจกับการควบคุม ดิ้นรนที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ชอบสถานการณ์ที่มีการแข่งขันเพื่อการได้มาซึ่งตำแหน่งที่เกี่ยวกับเกียรติยศ ความสนุกสนานกับการเผชิญหน้ากับบุคคลอื่นๆ และมีความต้องการรุนแรงที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมของพวกเขา

3) ความต้องการความผูกพัน (need for affliction) หมายถึง ความต้องการความเป็นมิตร ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่าบุคคลอย่างใกล้ชิดรวมทั้งการยอมรับของกลุ่มบุคคลอื่น การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีเอาไว้ภายในองค์กร ซึ่งการมีความต้องการความผูกพันสูงอาจจะไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบรรลุเป้าหมาย เนื่องจากความปรารถนาที่จะรักษาความสามัคคีไว้นั้น ซึ่งปัจจุบันมีการใช้ทีมงานมากขึ้นเพื่อให้บุคคลร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกของกลุ่มจึงต้องการความผูกพันสูงและทำให้เกิดความจงรักภักดีสูงขึ้นด้วย โดยทั่วไปบุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะมีลักษณะที่พยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางจิตใจอย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่น กล่าวคือ ต้องการที่จะให้บุคคลอื่นชอบ ต้องการสนุกกับงานเลี้ยงสังสรรค์จากกิจกรรมทางสังคม ชอบพูดคุยและแสวงหาการมีส่วนร่วมด้วยการเข้ากลุ่มหรือองค์กร เพื่อปฏิบัติงานร่วมกันมากกว่าการแข่งขัน

1.5.4 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg Frederick)

Herzberg, Frederick, 1959 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “Motivation-Maintenance” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation-Hygiene” หรือ “Two Factors Theory” เป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 2 เรื่องใหญ่ๆ คือ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขอนามัยหรือปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์การ ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) ที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในเป็นกลุ่มที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้นก็ไม่ได้ก่อให้ เกิด ความไม่พอใจในการทำงานปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

(1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำและสามารถเพิ่มศักยภาพให้ผู้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

(2) ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

(3) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

(4) ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ การงานใหม่ๆ มีอิสระและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่เป็น ปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

(5) โอกาสความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

2) ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) หรือเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานจึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจให้ผู้ปฏิบัติงานคงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้คือ ช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้แต่ไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ปัจจัยกลุ่มนี้มีดังนี้

(1) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

(2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

(3) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

(4) ค่าตอบแทน หมายถึง การเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

(5) สวัสดิการ หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากจากการทำงานในตำแหน่งต่างๆ ขององค์การ หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ วันหยุดพักผ่อนบำนาญ เป็นต้น

(6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของการทำงาน ความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ ในการทำงานรอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น การรักษาความปลอดภัย อาคารสถานที่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

(7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ทำให้มีเวลาให้ครอบครัวลดน้อยลง ทำให้ไม่มีความสุขจึงเกิดความไม่พอใจในการทำงานในการทำงานของระบบงานใหม่ได้

(8) สถานะของอาชีพ และการประกอบอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี อาชีพเป็นรูปแบบการดำรงชีพในสังคมมนุษย์ปัจจุบัน อาชีพเป็นหน้าที่ของบุคคลในสังคม การที่บุคคลประกอบอาชีพจะได้มาซึ่งค่าตอบแทนหรือรายได้ เพื่อใช้จ่ายในการดำรงชีวิต ลักษณะอาชีพ อธิบายได้ว่า อาชีพที่จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เรียกว่า วิชาชีพ เช่น วิศวกร แพทย์ พยาบาล ทนายความ และอาชีพที่ถูกกฎหมายและศีลธรรม เรียกว่า สัมมาชีพ เช่น ค้าขาย ส่วนบางอาชีพที่ผิดกฎหมาย เรียกว่า มิจฉาชีพ เช่น โจร อาชีพอาจมีรายได้ต่างๆกันไป ลักษณะอาชีพที่เป็นลูกจ้างจะได้ค่าตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน อาชีพค้าขายหรือประกอบกิจการส่วนตัวหรือการลงทุนจะได้ค่าตอบแทนในรูปแบบกำไร (Frederick Herzberg อ้างถึงในวินัย เพชรช่วย, 2552)

เฮิร์ซเบิร์ก พยายามให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจเป็นสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้เงิน หรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่ หรือการลงโทษจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็นไม่มีความรู้สึกพอใจต่องาน ดังนั้น จึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่าตนเองมีความหมายในการทำงาน งานท้าทายความสามารถ มีโอกาสพัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งหลักการของเฮิร์ซเบิร์ก ดังกล่าว แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงานสองกลุ่ม กับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction)

1.5.5 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ของวรูม

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551: 90-91) วรูมและคณะได้สนใจศึกษากระบวนการที่บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยที่ วรูม อธิบายว่าพฤติกรรมของคนจะเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำในสิ่งที่เขาเชื่อว่าได้ผลตอบแทนสูงสุดซึ่งแสดงได้จากสมการต่อไปนี้

การจูงใจ = ความคาดหวัง X เครื่องมือ X ผลบวกของปัจจัยเชิงปฏิบัติการ

(M) (E) (I) (V)

การจูงใจ (M) จะเกิดความคาดหวัง (E) หรือโอกาสที่การกระทำจะบรรลุความสำเร็จกับวิธีการหรือเครื่องมือ (I) ที่จะทำให้บรรลุความต้องการกับคุณค่า (V) ของรางวัลหรือผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับจากการกระทำนั้น โดยบุคคลจะมีการจูงใจเมื่อปัจจัยทั้งสามมีแนวโน้มจะส่งผลตามที่เขาต้องการ โดยทฤษฎีความคาดหวังจะอธิบายกระบวนการตัดสินใจของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับการประเมินปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

1) ความน่าสนใจหรือคุณค่าของผลงาน (Attractiveness) เป็นคุณค่าและความพอใจในผลลัพธ์ที่บุคคลจะได้รับเมื่อเขาทำงานเสร็จ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละคน

2) ความคาดหวังจากผลลัพธ์ของการทำงาน (Performance-outcome Expectancy) เป็นความเชื่อมั่นในความสำเร็จของผลงานว่ามีโอกาสหรือความเป็นไปได้มากหรือน้อยอย่างไร

3) ความคาดหวังจากแรงพยายามและการทำงาน (Effort-performance Expectancy) เป็นความพยายามที่บุคคลใส่ลงไปในงาน เพื่อจะให้ได้ผลงานออกมาตามต้องการ

ทฤษฎีความคาดหวัง สรุปได้ว่า การกระทำเป็นผลมาจากแรงจูงใจและความสามารถ แรงจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่บุคคลคาดว่าจะได้รับผลจากที่เขาได้พยายาม แรงจูงใจประกอบไปด้วยทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก แรงจูงใจภายใน คือ ความพึงพอใจที่ประสบความสำเร็จ แรงจูงใจภายนอก คือ รางวัลที่ได้รับ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาทั้งหมด ผู้ศึกษาพิจารณาว่าทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดเดอริค เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) มีองค์ประกอบที่น่าจะสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน มากที่สุด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ เพื่อใช้ในการศึกษา เนื่องจากมีความสอดคล้องใกล้เคียงกับการบริหารงานของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน มากที่สุด ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงไว้หลากหลาย ดังนี้

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ติน ปรัชญพฤทธ์ (2536: 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั้นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นตรง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538 อ้างถึงใน ธานินทร์ สุทธิกุญชร, 2543: 9) กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่า มีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทั้งคน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (output) ได้แก่ การทำงานที่บรรลุเป้าหมายมีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการทำงาน และบริการเป็นที่น่าพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 91-92) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) มีหลายความหมาย ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่นๆ ต่ำที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 65) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการบริหารงานไว้สามนัยคือ

นัยที่ 1 เกี่ยวกับงานโดยตรง คืองานที่ออกมานั้นเกิดผลได้เร็วกว่ากำหนดหรือผลงานที่มีคุณภาพและผลงานสูงกว่ากำหนด

นัยที่ 2 เกี่ยวกับผู้บริหาร ผู้บริหารมีความสามารถทำงานโดยตลอดไม่มีการหยุดหรือชะงักงัน และมีทักษะในเรื่องการบริหารงานในการวางแผนงาน การจัดองค์การ การมอบหมายงาน การสั่งการ การตรวจสอบควบคุมงานที่มีระบบและเป็นกระบวนการ รวมทั้งการตัดสินใจ

นัยที่ 3 เกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงานทำงานได้อย่างมีความสุขไม่มีปัญหาข้อขัดแย้ง มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงานการประสานงานและการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นไปด้วยดี

เฮอร์เบิร์ต เอ. ไซมอน (Herbert A. Simon 1960 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์, 2544: 9) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลิตผล (output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

E = (O - I) + S

E = ประสิทธิภาพของงาน (efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (statisfaction)

สมยศ นาวีการ (2545: 14) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ความมีประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งความมีประสิทธิภาพจะตอบคำถามว่า จะต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไรในแง่ของเงินทุน เจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ ปัจจัย จิตวิทยา และอื่นๆ ต่อการบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ความมีประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยการผลิต

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พุทธศักราช 2542 (2546: 667) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน

สมใจ ลักษณะ (2546 :230) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น

รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ 1) ประสิทธิภาพของบุคคล 2) ประสิทธิภาพขององค์การ

1. บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน เวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมายองค์การมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

ยุติธรรม ชิงค์ (2546: 29) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงเศรษฐศาสตร์นั้น หมายถึง การผลิตที่ประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2547: 17) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง สัดส่วนของต้นทุนต่อกำไรที่ใช้เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร กล่าวอีกนัยหนึ่ง ประสิทธิภาพ คือ การวัดจำนวนทรัพยากร เช่น วัตถุดิบ เงิน และพนักงานที่ใช้ไปในการผลิตหรือการบรรลุสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2549: 410) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Input) ให้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการ ซึ่งมักจะพิจารณาเปรียบเทียบเป็นร้อยละ โดยนำร้อยไปคูณกับอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อปัจจัยนำเข้าที่ใช้ไป ซึ่งสามารถแสดงได้ดังสมการต่อไปนี้

ประสิทธิภาพ = (ผลลัพธ์/ปัจจัยนำเข้า) x 100 เปอร์เซ็นต์

กิบสัน และคณะ (Gibson and Others, 1988: 37 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2549: 6) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to input) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1) อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit Cost)
3) อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

กันตยา เพิ่มผล (2550: 3) ให้ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จหรือบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การ ส่วนการทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงหมายถึง การปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลหรือตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์การอันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์การเกิดความพึงพอใจ

อนันท์ งามสะอาด (2552) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประสิทธิภาพ คือ กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะ ประหยัด เช่น ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา เสร็จทันตามกำหนดเวลาและมีคุณภาพ โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน และผลผลิต

เซอร์โต (Certo, 2000: 9) ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด

ซินชู ลิวและแอนน์ มิลล์ (Xinzhu Liu and Anne Mills, 2007: 359) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การที่องค์การผลิตปัจจัยนำออก (กำไร) ได้สูงสุด ในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้า (ต้นทุน) ต่ำสุด นั่นคือ สามารถผลิตปริมาณสินค้าหรือบริการได้มากที่สุด คุณภาพของสินค้าหรือคุณภาพการให้บริการดีที่สุดโดยค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำสุดและสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ทันเวลา

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หวังไว้ ตามกำหนดเวลา และใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไหร่ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น หรือประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่า รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายได้เร็ว ตรงเป้าหมายและมีคุณภาพ ซึ่งประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพ หมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือการทำงานได้เร็ว และได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์การ คือการที่องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้กล่าวไว้ในเรื่องของแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แฮริ่ง อีเมอร์สัน (Harring Emerson) ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวถึงกันมาก มีหลัก 12 ประการ ดังนี้

1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง

2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน

7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8) งานสำเร็จทันเวลา

9) ผลงานได้มาตรฐาน

10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สำหรับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานมี 4 ประการ คือ

1) คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ ได้ประโยชน์คุ้มค่าและความพึงพอใจ

2) ปริมาณงาน (quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3) เวลา (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย

4) ค่าใช้จ่าย (costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

สมยศ นาวีการ (2529: 16) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี 3 ประการ คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย
   (1) ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
   (2) ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงาน
   (3) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
2) ปัจจัยทางกายภาพ ประกอบด้วย
   (1) โครงสร้างและการบริหารงานขององค์การ
   (2) รายได้ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์สนับสนุน
   (3) สภาพแวดล้อมขององค์การ
   (4) ระเบียบปฏิบัติขององค์การ
   (5) การเพิ่มพูนความรู้หรือการฝึกอบรม
3) ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา ประกอบด้วย
   (1) ความต้องการเข้าหมู่คณะ ต้องการความเป็นเพื่อน ความรักใคร่
   (2) ความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์การ
   (3) ความมั่นคง ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
   (4) ความต้องการมีศักดิ์ศรี ชื่อเสียงและความก้าวหน้า
   (5) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชีที่ดี
   (6) การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ประพันธ์ สุริหาร (2542: 96) ได้กล่าวว่าในการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal needs) ซึ่งหากได้รับความตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2543: 2-17) กล่าวว่า ปัจจัยเชิงเหตุที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์การเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีคุณภาพชีวิต สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะทางกาย อายุ เพศ วัย การศึกษา บุคลิกภาพความถนัด สติปัญญา ความเฉลียวฉลาด ความรู้และประสบการณ์ สุขภาพกายและสุขภาพจิต ฯลฯ

2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ วิธีการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกฯลฯ

3. ปัจจัยด้านจิตลักษณะ แบ่งเป็น จิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม และความเชื่ออำนาจตน จิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมที่มีต่อการทำงานและสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

Kartz and Kahn (1987, อ้างใน ชัยพล เอกกุล, 2544: 16) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์การในระบบเปิด (open system)ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์การนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย(goal attainment) ขององค์การ ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การด้วย

เบคเคอร์ และดี.นิวเฮาเซอร์ (Becker and D.Newhouser, 1975 อ้างถึงใน ยุติธรรม ชิงค์, 2546: 29-30) ได้เสนอ ตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ดังแบบจำลองในสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (high-task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertainty)

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัว ตามลำพัง

นอกจากนี้ เบคเคอร์ (Becker) ยังเชื่อว่า ความสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (visibility consequences) มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลอง และเลือกปฏิบัติและใช้ทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้น โครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติ จึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ธัญญา ผลอนันต์ (2546: 77) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา พื้นเพ บุคลิกภาพ เชาว์ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานความสนใจในงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหารเป็นต้น

ประเภทที่ 2 ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นน่าสนใจหรือไม่ มีความท้าทายแปลกใหม่หรือไม่ เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาหรือไม่ ฐานะทางวิชาชีพ ลดขนาดขององค์การ ตลอดจนความยากง่ายของงานก็มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ

ประเภทที่ 3 ด้านการจัดการ คือมีความมั่นคงในงาน ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้า ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการเพียงพอหรือไม่ และอาจรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

สมใจ ลักษณะ (2546: 10) ปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่

ปัจจัยด้านองค์การ การจัดการในองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์การต้องเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในภาพรวมของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเสนอแนวคิด แนวปฏิบัติในการปรับปรุงการบริหารและการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การ การบริหารงานบุคคล การสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งสภาพความพร้อมขององค์การในด้าน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคคล เป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง บุคลิกภาพ ค่านิยม การตั้งเป้าหมายในชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

สเตียร์ (Steers, 1997 อ้างถึงใน สุวิมล ติรกานันท์, 2548: 245) เสนอว่า การวัดประสิทธิผลขององค์การ ต้องคำนึงถึงแนวคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ

1) การบรรลุถึงเป้าหมายที่เหมาะสม เป็นการใช้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลขององค์การซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง เป็นความสามารถขององค์การในการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เป็นประโยชน์มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้จากการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย แนวคิดนี้จะยอมรับข้อจำกัดในเรื่องทรัพยากร เช่น คน เงิน เทคโนโลยี จะไม่วัดว่าองค์การบรรลุเป้าหมายสูงสุดเพียงใด แต่จะวัดเพียงเป้าหมายที่เหมาะสมจากทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างจากแนวคิดเรื่องการบรรลุเป้าหมายอื่นๆ

2) แนวคิดด้านระบบ การนำแนวคิดในเรื่องของระบบมาพิจารณาเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การ ทำให้เป้าหมายขององค์การไม่หยุดนิ่ง แต่จะมีลักษณะเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา และการบรรลุเป้าหมายระยะสั้นจะเป็นตัวนำเข้าของการปฏิบัติในการบรรลุเป้าหมายต่อไป มีลักษณะเป็นวงจรต่อเนื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบขององค์การ

3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม แนวคิดเรื่องเป้าหมายที่เหมาะสมยอมรับว่า เป้าหมายขององค์การจะบรรลุได้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ และลักษณะการปฏิบัติงาน

โรเบิร์ต แอล แมทธิส และ จอห์น เอช แจ็คสัน (Robert L. Mathis and John H. Jackson, 2008: 71-72) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักคือ

1) ความสามารถในการทำงานเฉพาะบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ ความสนใจในการทำงาน และลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล

2) นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน ประกอบด้วย แรงจูงใจในการทำงาน จริยธรรมในการทำงาน

3) การสนับสนุนขององค์การ ประกอบด้วย การฝึกอบรมและพัฒนา อุปกรณ์และเทคโนโลยี มาตรฐานการปฏิบัติงาน การบริหารงานและเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ทรัพยากรที่มีอยู่ 2) โครงสร้างหรือระบบของหน่วยงาน 3) ระเบียบปฏิบัติและเป้าหมายที่ชัดเจน และ 4) พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

3. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) เป็นส่วนราชการสังกัดในกระทรวงพลังงาน ทำหน้าที่ในการเสนอแนะนโยบาย แผน และมาตรการด้านพลังงาน รวมทั้งเป็นศูนย์สารสนเทศด้านพลังงาน โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สนพ. ได้มุ่งมั่นในการเสนอแนะทิศทางนโยบายและมาตรการในการบริหารจัดการและพัฒนาพลังงาน ตลอดจนประสานติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายและแผนพลังงานของประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของการดำเนินการที่โปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกระดับ โดยมุ่งมั่นให้มีการบริหารจัดการพลังงานอย่างยั่งยืน เพียงพอ

วิสัยทัศน์สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน คือ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานเป็นองค์การหลักในการสร้างสรรค์ และบริหารจัดการนโยบายและแผนด้านพลังงาน เพื่อความยั่งยืนของประเทศ

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานมีพันธกิจ และภารกิจตามกฎหมายจัดตั้งหน่วยงาน ดังนี้

1. พันธกิจ

1.1 เสนอแนะนโยบายและบูรณาการแผนบริหารพลังงานของประเทศ

1.2 เสนอแนะยุทธศาสตร์การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนของประเทศ

1.3 เสนอแนะมาตรการแก้ไขป้องกันการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

1.4 กำกับ ติดตามและประเมินนโยบาย และแผนบริหารพลังงานของประเทศ

1.5 บริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านพลังงานของประเทศ

1.6 พัฒนาสู่การเป็นองค์การเชิงยุทธศาสตร์

2. ภารกิจตามกฎหมาย

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) มีภารกิจหลักตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการ นโยบายพลังงานแห่งชาติ พ.ศ. 2535 พระราชกำหนดแก้ไขและป้องกันภาวการณ์ขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2516 พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พ.ศ. 2551 โดยมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายดังกล่าวได้ดังนี้

ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ พ.ศ. 2535 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2550 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2551 กำหนดให้

1. ศึกษาและวิเคราะห์นโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาพลังงานของประเทศ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ

2. ติดตาม ประเมินผล และเป็นศูนย์ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามนโยบาย และแผนการบริหาร และพัฒนาพลังงานของประเทศ

3. เก็บรวบรวมข้อมูล ติดตามความเคลื่อนไหวของสถานการณ์ด้านพลังงาน วิเคราะห์ แนวโน้ม และประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เพื่อจัดทำข้อเสนอนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาพลังงานของประเทศ และเผยแพร่สถิติที่เกี่ยวข้องกับพลังงาน

4. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่นายกรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติมอบหมาย นอกจากการปฏิบัติภารกิจตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ ในหน้าที่สำนักเลขานุการของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติแล้ว สนพ. ยังเป็น

ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ที่แต่งตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ มีรัฐมนตรีกระทรวงพลังงานเป็นประธาน และหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ มีหน้าที่ช่วยกลั่นกรองงานที่เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาพลังงานต่างๆ ก่อนนำเสนอคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ

ตามพระราชกำหนดแก้ไขและป้องกันภาวการณ์ขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2516 ได้ให้อำนาจนายกรัฐมนตรีอย่างกว้างขวางในการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับการแก้ไขและป้องกันภาวการณ์ขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาคือกฎหมายที่ใช้ในการกำหนดราคาน้ำมันเชื้อเพลิง และในการจัดตั้งกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ดังนั้น สนพ. ในฐานะฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) จึงมีหน้าที่โดยตรงในการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และในการกำหนดนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับราคาน้ำมันและกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2550 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ เพื่อประโยชน์ในการอนุรักษ์พลังงาน ไว้ในกฎหมายดังกล่าว สนพ. ในฐานะสำนักเลขานุการของคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ จึงมีหน้าที่ในการเสนอแนะและประสานงานเกี่ยวกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน โดยเฉพาะการเสนอแนะนโยบาย แผนงาน และมาตรการด้านการอนุรักษ์พลังงานรวมทั้งการบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการให้สิ่งจูงใจ เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ หรือเพื่อให้มีการผลิตเครื่องมือเครื่องจักร และอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพการใช้พลังงานสูงหรือเพื่อส่งเสริมด้านการศึกษาวิจัยและพัฒนาด้านการอนุรักษ์พลังงาน และการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการพัฒนาและการใช้พลังงาน รวมตลอดถึงการส่งเสริมการผลิตและการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานใหม่

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พ.ศ. 2551 กำหนดให้สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน มีภารกิจเกี่ยวกับการเสนอแนะการกำหนดนโยบายและแผน รวมทั้งมาตรการด้านพลังงาน เพื่อให้ประเทศมีพลังงานใช้อย่างเหมาะสม พอเพียง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เสนอแนะนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาการพลังงานของประเทศ

2. กำหนดมาตรการด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน และกำหนดกรอบการจัดสรรงบประมาณ เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน

3. กำหนดมาตรการแก้ไขป้องกันการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง

4. ประสาน ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาการพลังงานของประเทศ รวมทั้งบริหารจัดการกองทุนพลังงาน

5. บริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศพลังงานและการพยากรณ์แนวโน้มด้านพลังงานของประเทศ

6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน หรือตามที่กระทรวงพลังงานหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

โครงสร้างของส่วนราชการ

ภาพที่ 2.3 แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณิกา ศศิประภา (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการทหาร โรงเรียนช่างฝีมือทหาร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการทหาร โรงเรียนช่างฝีมือทหาร เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการทหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการทหารโรงเรียนช่างฝีมือทหาร จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการทหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการทหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการทหารที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุราชการ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้าราชการทหารที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฑาทิพย์ ด่านสกุลเจริญ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด 3) เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด ประชากรที่ใช้ศึกษาคือผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด จำนวน 68 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

2) ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือนและอายุงานของผู้จัดการสถานีบริการที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของผู้จัดการสถานีบริการ ในทิศทางบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) ข้อเสนอแนะผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ลักขณา สุวรรณรอด (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 211 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ Kendall’s tau_b

ผลการวิจัยพบว่า

1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก

2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านภาวะผู้นำ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการเรียนรู้ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ในงานอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และทุกปัจจัยที่ศึกษามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีข้อเสนอแนะที่สำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาล ได้แก่ ผู้บริหารควรมีนโยบายที่ชัดเจน จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับงานและควรมีการประเมินผลที่ดี

พรรณทิวา คูณทวี (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเพื่อสร้างและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จำนวน 989 คน ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มี 5 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทัศนคติในการทำงาน บรรยากาศองค์การ และลักษณะงานที่ทำ

2. โมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ ($\chi 2$) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 92.595 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 72 ค่าความน่าจะเป็น (p)เท่ากับ 0.056 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.993 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.967 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (pc) มีค่าเท่ากับ .79 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 79 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ทัศนคติในการทำงาน บรรยากาศองค์การ และลักษณะงานที่ทำ

โดยสรุป ผลการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้บริหารสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

รัตพร เต๋จ๊ะ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เชียงใหม่อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด (2) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด (3) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด

ประชากร คือ พนักงานในบริษัท เชียงใหม่อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด จำนวน 160 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 115 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า

(1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด อยู่ในระดับสูง ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต และด้านกระบวนการบริหาร

(2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านผลสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยกย่องและยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

(3) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.44$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุกัญญา ปรีเปรม (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านนา จำนวน 169 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์วิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน และมีปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน

2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรรายด้านที่อยู่ในระดับมากมี จำนวน 3 ด้าน และที่อยู่ในระดับปานกลางมี จำนวน 1 ด้าน

3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มีปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน ส่วนอีก 2 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน รองลงมา คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้าน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความสำเร็จในงาน ตามลำดับ และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง (3) เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์การ และอายุงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพ และรายได้ของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ในทิศทางทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ปัทมา กัลยาคุณาภรณ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสระแก้ว วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว จำนวน 64 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม

สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติt- Test และ One – way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านย่อย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันกับ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความได้รับการยกย่องนับถือ และด้านย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้า ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านย่อย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมาคือด้านความมั่นคง

ในงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพเงื่อนไขในการทำงาน ด้านเงินเดือน และด้านย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโอกาสที่จะได้ก้าวหน้าในอนาคต

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอายุราชการแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน / ชื่อนักวิจัย	รัตพร เต๊ะ	กรรณิกา ศศิ	พรรณทิวา คูณ	ณัฐนัย กิจเกษม	ปัทมา กัลยาคุณา	สุกัญญา ปรีปรม	จุฑาทิพย์ ด่าน	ลักขณา สุวรรณ
ปัจจัยส่วนบุคคล		✓		✓				
เงินเดือนสวัสดิการ	✓					✓		
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓					✓	✓	✓
ความพึงพอใจในงาน			✓					✓
นโยบายและการบริหาร	✓							✓
การเรียนรู้และมนุษยสัมพันธ์								✓
ขวัญกำลังใจ								✓
ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	✓			✓		✓		
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน	✓					✓		
ลักษณะการปกครองบังคับบัญชา	✓							
ความมั่นคงในงาน	✓					✓		

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ชื่อนักวิจัย / ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	รัตพร เตี๊ยะ	กรรณิกา ศศิ	พรรณทิวา คุณ	ณัฐนัย กิจเกษม	ปัทมา กัลยาคุณา	สุกัญญา ปรีปรม	จุฑาทิพย์ ด่าน	ลักขณา สุวรรณ
สถานะของอาชีพ	✓							
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	✓		✓	✓				
การยกย่องและยอมรับนับถือ	✓			✓				
ความรับผิดชอบ	✓			✓				
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	✓			✓		✓		
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน			✓					
ทัศนคติในการทำงาน			✓					
บรรยากาศองค์การ			✓					
รายได้					✓			

จากตารางที่ 2.1 เท่าที่ผู้ศึกษาได้ศึกษามา อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

- ปัจจัยส่วนบุคคล
- เงินเดือนสวัสดิการ
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ภาวะผู้นำ
- ความพึงพอใจในงาน
- ลักษณะการปกครองบังคับบัญชา
- แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- ทัศนคติในการปฏิบัติงาน
- บรรยากาศองค์การ
- รายได้
- ความรับผิดชอบ
- นโยบายและการบริหาร
- การเรียนรู้และมนุษยสัมพันธ์
- ขวัญกำลังใจ
- ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
- ความมั่นคงในงาน
- สถานะอาชีพ
- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- การยกย่องและยอมรับนับถือ
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีหลายปัจจัย ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ Herzberg Frederick เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สอดคล้องและใกล้เคียงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการบริหารงานของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ทุกระดับและทุกคน จำนวน 91 คน (ข้อมูล ณ พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลาง สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งเป็น 4 ส่วน เพื่อสอบถามข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน โครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุราชการ ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple – Choice) รวมทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ด้านความรับผิดชอบ และ 5) ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 4) ด้านนโยบายและการบริหาร 5) ด้านสภาพการทำงาน 6) ด้านสถานะของอาชีพ 7) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว รวมทั้งหมด 47 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับการจูงใจมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
ระดับการจูงใจมาก	คะแนนเท่ากับ	4
ระดับการจูงใจปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3
ระดับการจูงใจน้อย	คะแนนเท่ากับ	2
ระดับการจูงใจน้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านค่าใช้จ่าย 2) ด้านกระบวนการบริหาร และ 3) ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ จำนวนคำถาม 8 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจูงใจมาก	คะแนนเท่ากับ	4
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย	คะแนนเท่ากับ	2
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) มีข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อ

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา มีขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.2.2 ศึกษาข้อมูลจาก เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.2.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.2.4 ร่างแบบสอบถาม

2.3 การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดำเนินการดังนี้

2.3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและความถูกต้องด้านเนื้อหา

2.3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความชัดเจนของภาษาที่ใช้ โดยรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบแบบสอบถามปรากฏในภาคผนวก ก ผลปรากฏว่าได้ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาตั้งแต่ 0.66 ถึง 1.0

2.3.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมทั้งด้านภาษา และความถูกต้องตามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.3.4 ทดลองนำเครื่องมือไปใช้ (Try out) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ) จำนวน 30 คน ที่มีความคล้ายคลึงกับประชากร แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นจำแนกรายข้อ โดยนำคะแนนที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.83 ในภาคผนวก ข

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน จำนวน 91 คน โดยรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะต้องตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม และลงรหัส (Coding) ทำการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละส่วนด้วยค่าสถิติ

4.2.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การแปลความหมายคะแนน กำหนดเกณฑ์สำหรับการวัดระดับการจูงใจ โดยนำค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัดและแปลความหมายของคะแนนตามแนวทางของเบสต์ (Best, 1981: 179 – 187 อ้างใน กิตติพงษ์ ศิริพร, 2551: 63)

4.51 – 5.00 หมายถึง การจูงใจระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง การจูงใจระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง การจูงใจระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง การจูงใจระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง การจูงใจระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน กำหนดเกณฑ์สำหรับการวัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยนำค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัดและแปลความหมายของคะแนนตามแนวทางของเบสต์ (Best, 1981: 179 – 187 อ้างใน กิตติพงษ์ ศิริพร, 2551: 63)

4.51 – 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

2.51 – 3.50 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

1.00 – 1.50 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด

4.2.2 สถิติเชิงอนุมาน คือ ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (ธานินทร์, 2549: 66)

0.90 ขึ้นไป ระดับความสัมพันธ์ สูงมาก

0.70-0.89 ระดับความสัมพันธ์ สูง

0.30-0.69 ระดับความสัมพันธ์ ปานกลาง

ต่ำกว่า 0.30 ระดับความสัมพันธ์ ต่ำ

0.0 ระดับความสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้ประชากร คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน จำนวน 91 คน ประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ตอนที่ 3 ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุราชการ แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

(N = 91)

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	25	27.5
	หญิง	66	72.5
อายุ	21-30 ปี	3	3.3
	31-40 ปี	47	51.6
	41-50 ปี	20	22.0
	มากกว่า 50 ปี	18	19.8
	ไม่ตอบ	3	3.3
สถานภาพ	โสด	57	62.6
	สมรส	33	36.3
	หม้าย	1	1.1
	หย่าร้าง	0	0
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.1
	ปริญญาตรี	12	13.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	72	79.1
	ไม่ตอบ	6	6.6
ตำแหน่ง	**ประเภททั่วไป**		
	ระดับปฏิบัติงาน	1	1.1
	ระดับชำนาญงาน	3	3.3
	ระดับอาวุโส	0	0
	ระดับทักษะพิเศษ	1	1.1
	ประเภทวิชาการ		
	ระดับปฏิบัติการ	19	20.9
	ระดับชำนาญการ	42	46.1
	ระดับชำนาญการพิเศษ	15	16.5
	ระดับเชี่ยวชาญ	1	1.1
	ระดับทรงคุณวุฒิ	0	0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(N = 91)

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง	**ประเภทอำนวยการ**		
	อำนวยการระดับต้น	1	1.1
	อำนวยการระดับสูง	5	5.5
	ประเภทบริหาร		
	บริหารระดับต้น	2	2.2
	บริหารระดับสูง	1	1.1
อายุราชการ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	17	18.9
	6 – 10 ปี	29	32.2
	11 – 15 ปี	8	8.9
	มากกว่า 16 ปีขึ้นไป	36	40.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

ด้านเพศ มากที่สุด เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

ด้านอายุ มากที่สุด มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมามีอายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และน้อยที่สุดมีอายุ 21-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ด้านสถานภาพสมรส มากที่สุด เป็นโสด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และน้อยที่สุด คือ หม้าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ด้านระดับการศึกษา มากที่สุด มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คนคิดเป็นร้อยละ 79.1 รองลงมามีการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ด้านระดับตำแหน่ง มากที่สุด เป็นประเภทวิชาการ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 84.61 โดยมีระดับชำนาญการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 ระดับปฏิบัติการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และระดับเชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 รองลงมาเป็นประเภทอำนวยการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 โดยมีระดับอำนวยการสูง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ระดับอำนวยการต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ประเภททั่วไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.49 โดยมีระดับชำนาญงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ระดับปฏิบัติงานและระดับทักษะพิเศษ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 เท่ากัน และน้อยที่สุดเป็นประเภทบริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 โดยมีระดับบริหารสูง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ระดับบริหารต้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ด้านอายุราชการ มากที่สุดมีอายุราชการมากกว่า 16 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมามีอายุราชการ 6– 10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 อายุราชการน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และน้อยที่สุด มีอายุราชการ 11-15 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9

ตอนที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุราชการ แสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig.	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)	ระดับความสัมพันธ์
เพศ	.04*	0.178	ต่ำ
อายุ	.41	- 0.022	ไม่มีความสัมพันธ์
สถานภาพสมรส	.43	0.018	ไม่มีความสัมพันธ์
ระดับการศึกษา	.11	0.132	ไม่มีความสัมพันธ์
ระดับตำแหน่ง	.11	- 0.127	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุราชการ	.14	- 0.111	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.2 ผลจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ยกเว้น เพศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำที่ระดับ 0.178 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 3 ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของประชากรในการศึกษาด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ด้านความรับผิดชอบ (5) ด้านความก้าวหน้า แสดงในตารางที่ 4.3 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานรายข้อในแต่ละด้านข้างต้น ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.40	0.65	มาก
2. ด้านความก้าวหน้า	4.10	0.78	มาก
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.08	0.71	มาก
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.84	0.85	มาก
5. ด้านความรับผิดชอบ	3.71	0.76	มาก
รวม	**4.02**	**0.75**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.02) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.40) และด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.71)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านปัจจัยจูงใจรายข้อในแต่ละด้าน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	**4.40**	**0.65**	**มาก**
1. ท่านมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านทำ	4.62	0.51	มาก
2. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	4.47	0.62	มาก
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้สำเร็จ	4.28	0.73	มาก
4. ท่านสามารถวางแผนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้	4.23	0.74	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	**3.84**	**0.85**	**มาก**
5. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านทำงานได้สำเร็จ	3.88	0.88	มาก
6. ท่านได้รับการยอมรับด้านความสามารถและได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน	3.87	0.87	มาก
7. ท่านได้รับการยอมรับความคิดเห็นที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชา	3.85	0.82	มาก
8. ท่านได้รับการกล่าวยกย่องชมเชยผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.77	0.85	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	**4.08**	**0.71**	**มาก**
9. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.91	0.61	มาก
10. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในตัวท่าน	4.16	0.76	มาก
11. ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.16	0.71	มาก
12. ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ	4.11	0.76	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	**3.71**	**0.76**	**มาก**
13. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน	3.86	0.75	มาก
14. ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่	3.69	0.74	มาก
15. ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่	3.60	0.80	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
ด้านความก้าวหน้า	**4.10**	**0.78**	**มาก**
16. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	4.18	0.62	มาก
17. ท่านอยู่ในหน่วยงานที่มีการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ	4.16	0.87	มาก
18. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงาน	4.14	0.70	มาก
19. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	3.92	0.92	มาก
รวม	**4.02**	**0.75**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.02) พิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.40) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับ ดังนี้ การมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ ($\bar{x}$ = 4.62) การสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{x}$ = 4.47) การสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้สำเร็จ ($\bar{x}$ = 4.28) การสามารถวางแผนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ($\bar{x}$ = 4.23)

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.84) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับ ดังนี้ การได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำงานได้สำเร็จ ($\bar{x}$ = 3.88) การได้รับการยอมรับด้านความสามารถและได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}$ = 3.87) การได้รับการยอมรับความคิดเห็นที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชา ($\bar{x}$ = 3.85) และการได้รับการกล่าวยกย่องชมเชยผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{x}$ = 3.77)

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.08) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับ ดังนี้ การได้รับมอบหมายงานที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในตัวเอง และลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เท่ากัน ($\bar{x}$ = 4.16) การได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ ($\bar{x}$ = 4.11) การได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{x}$ = 3.91)

ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 3.71) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับ ดังนี้ การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน ($\bar{x}$ = 3.86) การมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ ($\bar{x}$ = 3.69) การมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{x}$ = 3.60)

ด้านความก้าวหน้า ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.10) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก คือ มีโอกาสได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น ($\bar{x}$ = 4.18) การอยู่ในหน่วยงานที่มีการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}$ = 4.16) การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงาน ($\bar{x}$ =4.14) และการมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{x}$ = 3.92)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของประชากรในการศึกษาด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวม 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (4) ด้านนโยบายและการบริหาร (5) ด้านสภาพการทำงาน (6) ด้านสถานะของอาชีพ (7) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว แสดงในตารางที่ 4.5 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานรายข้อในแต่ละด้านข้างต้น ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านปัจจัยค้ำจุน โดยรวม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
1. ด้านสถานะของอาชีพ	4.71	0.51	มาก
2. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.70	0.54	มาก
3. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.08	0.68	มาก
4. ด้านสภาพการทำงาน	4.05	0.74	มาก
5. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.97	0.72	มาก
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.64	0.76	มาก
7. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.60	0.93	มาก
รวม	**4.10**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านปัจจัยค้ำจุนในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านสถานะของอาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.71) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.60)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านปัจจัยค้ำจุนรายข้อในแต่ละด้าน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	**3.60**	**0.93**	**มาก**
1.เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอในการดำรงชีวิต	3.67	0.95	มาก
2.ความเหมาะสมของการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลงาน	3.67	0.87	มาก
3.ท่านได้รับสวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นที่เหมาะสม	3.55	0.98	มาก
4.เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงาน	3.53	0.92	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	**4.70**	**0.54**	**มาก**
5.ท่านเชื่อมั่นว่าอาชีพที่ทำอยู่มีความมั่นคงยั่งยืน	4.74	0.53	มาก
6.ท่านเชื่อมั่นว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง	4.69	0.57	มาก
7.ท่านเชื่อมั่นว่าหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่มีความมั่นคง	4.69	0.53	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	**3.64**	**0.76**	**มาก**
8.ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้	3.92	0.63	มาก
9.ท่านสามารถทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้	3.80	0.68	มาก
10.ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน	3.65	0.80	มาก
11.ท่านกับผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน	3.56	0.81	มาก
12.ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.56	0.77	มาก
13.ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	3.38	0.86	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
ด้านนโยบายและการบริหาร	**3.97**	**0.72**	**มาก**
14.หน่วยงานของท่านมีความชัดเจนในโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร	4.18	0.69	มาก
15.หน่วยงานของท่านมีนโยบายที่ชัดเจนนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันได้	4.10	0.76	มาก
16.หน่วยงานของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานและประสานงาน	3.86	0.70	มาก
17.หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในที่ดีและรวดเร็ว	3.77	0.73	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	**4.05**	**0.74**	**มาก**
18.วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ	4.11	0.73	มาก
19.มีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.08	0.77	มาก
20.สถานที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.03	0.75	มาก
21.วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน	4.01	0.72	มาก
ด้านสถานะของอาชีพ	**4.71**	**0.51**	**มาก**
22.อาชีพของท่านมีเกียรติและศักดิ์ศรี	4.77	0.44	มาก
23.อาชีพของท่านสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ท่านและครอบครัว	4.73	0.49	มาก
24.อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม	4.70	0.52	มาก
25.อาชีพของท่านมีส่วนช่วยพัฒนาสังคม	4.64	0.60	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	**4.08**	**0.68**	**มาก**
26.งานที่ท่านปฏิบัติทำให้การดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี	4.18	0.70	มาก
27.ท่านมีความรู้สึกดีในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.11	0.65	มาก
28.งานที่ท่านปฏิบัติไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต	3.97	0.67	มาก
รวม	**4.10**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านปัจจัยค้ำจุนในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10) พิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.60) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอในการดำรงชีวิต และความเหมาะสมของการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลงานเท่ากัน ($\bar{x}$ = 3.67) การได้รับสวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นที่เหมาะสม ($\bar{x}$ = 3.55) การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับภาระงาน ($\bar{x}$ = 3.53)

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.70) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับดังนี้ การเชื่อมั่นว่าอาชีพที่ทำอยู่มีความมั่นคงยั่งยืน ($\bar{x}$ = 4.78) การเชื่อมั่นว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง และการเชื่อมั่นว่าหน่วยงานที่ทำงานอยู่มีความมั่นคงเท่ากัน ($\bar{x}$ = 4.69)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.00) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ การสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{x}$ =3.92) การสามารถทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้ ($\bar{x}$ =3.80) การมีความเข้าใจซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}$ = 3.65) การสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และการเข้าใจซึ่งกันและกันกับผู้บังคับบัญชาเท่ากัน ($\bar{x}$ = 3.56) และการสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{x}$ = 3.38)

ด้านนโยบายและการบริหาร ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.97) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ หน่วยงานมีความชัดเจนในโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ($\bar{x}$ =4.18) หน่วยงานมีนโยบายที่ชัดเจนนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันได้ ($\bar{x}$ =4.10) หน่วยงานมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานและประสานงาน ($\bar{x}$ =3.86) และหน่วยงานมีการติดต่อสื่อสารภายในที่ดีและรวดเร็ว ($\bar{x}$ =3.77)

ด้านสภาพการทำงาน ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.05) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ ($\bar{x}$ = 4.11) มีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{x}$ = 4.08) สถานที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ($\bar{x}$ = 4.03) และวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.01)

ด้านสถานะอาชีพ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.71) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ อาชีพที่ทำมีเกียรติและศักดิ์ศรี ($\bar{x}$ = 4.77) อาชีพที่ทำสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ตนเองและครอบครัว ($\bar{x}$ = 4.73) อาชีพที่ทำเป็นที่ยอมรับของสังคม ($\bar{x}$ = 4.70) และอาชีพที่ทำมีส่วนช่วยพัฒนาสังคม ($\bar{x}$ = 4.64)

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.08) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ งานที่ปฏิบัติทำให้การดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ($\bar{x}$ = 4.18) การมีความรู้สึกดีในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x}$ = 4.11) และงานที่ปฏิบัติไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต ($\bar{x}$ = 3.97)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการในภาพรวม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
ปัจจัยจูงใจ	4.02	0.75	มาก
ปัจจัยค้ำจุน	4.10	0.68	มาก
รวม	**4.06**	**0.71**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mathbf{x}}$ = 4.06) โดยอยู่ในระดับมากทั้งปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ ($\bar{\mathbf{x}}$ = 4.10 และ $\bar{\mathbf{x}}$ = 4.02 ตามลำดับ)

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของประชากรในการศึกษา โดยรวม 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านค่าใช้จ่าย (2) ด้านกระบวนการบริหาร (3) ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ แสดงในตารางที่ 4.8 และผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายข้อในแต่ละด้านข้างต้น ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
1. ด้านผลผลิตและผลลัพธ์	4.42	0.61	สูง
2. ด้านกระบวนการบริหาร	4.00	0.82	สูง
3. ด้านค่าใช้จ่าย	3.81	0.84	สูง
รวม	**4.07**	**0.75**	**สูง**

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$ = 4.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านผลผลิตและผลลัพธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.42) รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการบริหาร ($\bar{x}$ = 4.00) และด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.81)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการรายข้อในแต่ละด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD	การแปลผล
ด้านค่าใช้จ่าย	**3.81**	**0.84**	**สูง**
1.ท่านให้ความสำคัญในเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการทำงาน	3.86	0.84	สูง
2.ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด	3.81	0.86	สูง
3.ท่านช่วยลดการสูญเสียต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน	3.77	0.84	สูง
ด้านกระบวนการบริหาร	**4.00**	**0.82**	**สูง**
4.หน่วยงานของท่านนำวัสดุอุปกรณ์ไปใช้ประโยชน์ตามที่หน่วยงานกำหนด	4.14	0.77	สูง
5.หน่วยงานของท่านใช้จ่ายเงินงบประมาณตามที่หน่วยงานกำหนด	4.12	0.77	สูง
6.หน่วยงานของท่านจัดสรรบุคลากรได้เหมาะสมกับงานตามที่หน่วยงานกำหนด	3.76	0.92	สูง
ด้านผลผลิตและผลลัพธ์	**4.42**	**0.61**	**สูง**
7.ผลการดำเนินงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่หน่วยงานกำหนด	4.44	0.62	สูง
8.ท่านปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด	4.40	0.61	สูง
รวม	**4.07**	**0.75**	**สูง**

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในภาพรวมพบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$ = 4.07) พิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านค่าใช้จ่าย ในภาพรวมพบว่าประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$ = 3.81) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ การให้ความสำคัญในเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการทำงาน ($\bar{x}$ = 3.86) การใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด ($\bar{x}$ = 3.81) การช่วยลดการสูญเสียต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 3.77)

ด้านกระบวนการบริหาร ในภาพรวมพบว่าประสิทธิภาพด้านกระบวนการบริหารอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$ = 4.00) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ หน่วยงานนำวัสดุอุปกรณ์ไปใช้ประโยชน์ตามที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{x}$ = 4.14) หน่วยงานใช้จ่ายงบประมาณตามที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{x}$ = 4.12) และหน่วยงานจัดสรรบุคลากรได้เหมาะสมกับงานตามที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{x}$ = 3.76)

ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ในภาพรวมพบว่าประสิทธิภาพด้านผลผลิตและผลลัพธ์อยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$ =4.42) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับดังนี้ ผลการดำเนินงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{x}$ = 4.44) และการปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{x}$ = 4.40)

จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$ = 4.07) โดยอยู่ในระดับสูงทั้งด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ด้านกระบวนการบริหารและด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x}$ = 4.42, $\bar{x}$ = 4.00 และ $\bar{x}$ = 3.81 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4.2

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 12 ด้าน คือ (1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ด้านความรับผิดชอบ (5) ด้านความก้าวหน้า (6) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (7) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (8) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (9) ด้านนโยบายและการบริหาร (10) ด้านสภาพการทำงาน (11) ด้านสถานะของอาชีพ (12) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ (1) ด้านค่าใช้จ่าย (2) ด้านกระบวนการบริหาร (3) ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของเปียร์สัน ดังแสดงในตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยรวม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	Sig.	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.13	0.119	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.17	- 0.099	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.00	0.302*	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบ	.11	- 0.127	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ด้านความก้าวหน้า	.00	0.422*	ปานกลาง
6. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	.02	0.209*	ต่ำ
7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.00	- 0.289*	ต่ำ
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	.15	- 0.109	ไม่มีความสัมพันธ์
9. ด้านนโยบายและการบริหาร	.00	0.476*	ปานกลาง
10. ด้านสภาพการทำงาน	.04	0.177*	ต่ำ
11. ด้านสถานะของอาชีพ	.00	0.401*	ปานกลาง
12. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	.00	- 0.361*	ปานกลาง
รวม	**.00**	**0.459***	**ปานกลาง**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (r = 0.459) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางบวก ทั้งนี้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความก้าวหน้า ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า r อยู่ที่ระดับ 0.476, 0.422, 0.401, - 0.361 และ 0.302 ตามลำดับ)

และมีทิศทางบวก ซึ่งแสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ยกเว้น ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีทิศทางความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม นั่นคือ ถ้าตัวแปรหนึ่งมีค่าเพิ่มมากขึ้น อีกตัวหนึ่งจะมีค่าลดลง ซึ่งหมายความว่าหากมีความเป็นอยู่ส่วนตัวดีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง หรือหากทุ่มเทให้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากก็จะส่งผลกระทบเชิงลบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัว

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า r อยู่ที่ระดับ - 0.289, 0.209 และ 0.177 ตามลำดับ) และมีทิศทางบวก ซึ่งแสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ยกเว้น ด้านความมั่นคงในการทำงานมีทิศทางความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม ซึ่งหมายความว่าหากงานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงมากจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ผลการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า มีข้าราชการจำนวน 29 คน ที่ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (21 คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ควรจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน	6	28.57
2. ควรปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับการทำงาน	4	19.05
3. ควรเพิ่มสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลให้มากขึ้น	3	14.29
4. ควรเพิ่มสวัสดิการด้านการศึกษาบุตรให้มากขึ้น	3	14.29
5. ควรจัดทำแผนหรือวางระบบงานเพื่อส่งเสริมให้มีการเรียนรู้งานหลายๆ ด้าน	2	9.52
6. ผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	1	4.76
7. ควรสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานทั้งเรื่องสถานที่ เพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร	1	4.76
8. ควรเสริมสร้างความโปร่งใสและยุติธรรมในการทำงาน	1	4.76

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า ข้าราชการต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงทั้งหมด 8 ข้อ เรียงลำดับความต้องการจากมากไปน้อย ดังนี้ ควรจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ควรปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับการทำงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 ควรเพิ่มสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลให้มากขึ้น และควรเพิ่มสวัสดิการด้านการศึกษาบุตรให้มากขึ้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 เท่ากัน ควรจัดทำแผนหรือวางระบบงานเพื่อส่งเสริมให้มีการเรียนรู้งานหลายๆ ด้าน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 และผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ควรสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานทั้งเรื่องสถานที่ เพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ควรมีความโปร่งใสและยุติธรรมในการทำงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 เท่ากัน

บทที่ 5
สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน มีผลสรุปดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

1.1.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน จำนวน 91 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ทำการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหา ผลปรากฏว่าได้ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาตั้งแต่ 0.66 ถึง 1.0 ถือว่าแบบสอบถามพอใช้ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีความคล้ายคลึงกับประชากรที่ทำการศึกษา แล้วนำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ ด้วยวิธีอัลฟ่า ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82 ถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยตรงจากประชากรในสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน โดยได้แจกแบบสอบถามและได้รับคืนทั้งหมด 91 ชุด

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติร้อยละและการวิเคราะห์เนื้อหา

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ72.5) โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 51.6) สถานภาพโสด (ร้อยละ 62.6) มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 79.1) มีตำแหน่งระดับชำนาญการ (ร้อยละ 46.1) มีอายุราชการมากกว่า 16 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 30.0)

1.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ยกเว้น เพศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำที่ระดับ 0.178 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.02) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยจำแนกรายละเอียดรายด้าน ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.40) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{x}$ = 4.10) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x}$ = 4.08) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x}$ = 3.84) และด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.71) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านปัจจัยค้ำจุนในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยจำแนกรายละเอียดรายด้านดังนี้ ด้านสถานะของอาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.71) รองลงมาคือด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.70) ด้านความเป็นอยู่

ส่วนตัว ($\bar{x}$ = 4.08) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.05) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{x}$ = 3.97) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}$ = 3.64) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.60) ตามลำดับ

1.3.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$ = 4.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านผลผลิตและผลลัพธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.42) รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการบริหาร ($\bar{x}$ = 4.00) และด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.81) ตามลำดับ

1.3.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 12 ด้าน คือ (1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ด้านความรับผิดชอบ (5) ด้านความก้าวหน้า (6) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (7) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (8) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (9) ด้านนโยบายและการบริหาร (10) ด้านสภาพการทำงาน (11) ด้านสถานะของอาชีพ (12) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ (1) ด้านค่าใช้จ่าย (2) ด้านกระบวนการบริหาร (3) ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ โดยการหาค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (r = 0.459) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางบวก ทั้งนี้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความก้าวหน้า ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า r อยู่ที่ระดับ 0.476, 0.422, 0.401, - 0.361 และ 0.302 ตามลำดับ) ในทิศทางบวกบวก ซึ่งแสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ยกเว้น ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีทิศทางความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม ซึ่งหมายความว่าหากมีความเป็นอยู่ส่วนตัวดี จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง หรือหากทุ่มเทให้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากก็จะส่งผลกระทบเชิงลบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัว

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า r อยู่ที่ระดับ - 0.289, 0.209 และ 0.177 ตามลำดับ) ในทิศทางบวก ซึ่งแสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ยกเว้นด้านความมั่นคงในการทำงานมีทิศทางความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม ซึ่งหมายความว่าหากงานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงมากจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

1.3.6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในดับสูง จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ยกเว้น เพศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำที่ระดับ 0.178 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน โดยภาพรวมความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (r = 0.459) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางบวก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับสูง จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พบว่าในภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ อยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$ = 4.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านผลผลิตและผลลัพธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.42) รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการบริหาร ($\bar{x}$ = 4.00) และด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.81) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการต้องการให้ทางหน่วยงานมีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือควรปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับการทำงาน

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน สามารถอภิปรายผล โดยแยกประเด็นได้ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยลักษณะบุคคล พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นข้าราชการตำแหน่งระดับชำนาญการ และมีอายุราชการมากกว่า 16 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยทำงาน มีการศึกษาสูง และมีประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้น หากสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน มีการวางแผนจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจนและสนับสนุนให้ข้าราชการพัฒนาตัวเองเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับความก้าวหน้า ก็จะเป็นแรงผลักดันให้ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ในภาพรวม พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 ซึ่งอาจเป็นเพราะการที่หน่วยงานมีนโยบายสร้างความเข้าใจให้แก่ข้าราชการโดยมุ่งเน้นให้ข้าราชการเห็นถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การอธิบายถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากทำงานอย่างขาดประสิทธิภาพ แต่หากทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นำความรู้ประสบการณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ก็จะเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ส่งผลให้ข้าราชการเกิดความมั่นใจ และเต็มใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตพร เต๋จ๊ะ (2554) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด อยู่ในระดับสูง ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต และด้านกระบวนการบริหาร

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะผู้บริหารขององค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญของข้าราชการ และให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในรายด้านพบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ มีปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุนมีปัจจัยที่สำคัญ คือ สถานะของอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว สภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจในแต่ละด้าน ต่างมีความสำคัญสามารถจูงใจข้าราชการได้อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน รองลงมา คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความสำเร็จในงานตามลำดับ และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และด้านเวลา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุด คือ ด้านรางวัล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน โดยภาพรวมความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.459$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตพร เต๋จ๊ะ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท

เชียงใหม่อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด ซึ่งพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานปัจจัยค้ำจุน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีทิศทางความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่าหากมีความเป็นอยู่ส่วนตัวดีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งจากการสังเกตของผู้ศึกษา ในช่วงใกล้สิ้นปีงบประมาณ ที่ส่วนราชการต้องเร่งรัดเบิกจ่าย เร่งรัดปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นภายในสิ้นปีงบประมาณนั้นๆ ข้าราชการส่วนใหญ่จะต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานเสร็จและเบิกจ่ายได้ตามกำหนด ซึ่งมักจะพบว่า งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของข้าราชการที่มีความเป็นอยู่ส่วนตัวดี เช่น ฐานะดีมาตั้งแต่ต้นและชีวิตส่วนตัวไม่เคยต้องลำบากหรือทำงานหนักมักจะไม่สนใจที่จะรับผิดชอบทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากนัก ส่วนด้านความมั่นคงในการทำงานมีทิศทางความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ ซึ่งหมายความว่าหากงานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงมากจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งเมื่อพิจารณาจาก พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 แล้ว พบว่า ข้าราชการที่ได้รับบรรจุแต่งตั้ง และปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้น นับว่าเป็นงานที่มีความมั่นคงสูงมาก การที่ข้าราชการจะออกจากราชการได้นั้นก็ต่อเมื่อ (1) ตาย (2) พ้นจากราชการตามกฎหมายว่าด้วยบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (3) ลาออกจากราชการ (4) ถูกสั่งให้ออกตามมาตรา 59 มาตรา 67 มาตรา 101 มาตรา 110 มาตรา 111 (5) ถูกสั่งลงโทษปลดออก หรือไล่ออก และเมื่อผู้ศึกษาพิจารณาตามพระราชบัญญัติดังกล่าวแล้ว การที่จะถูกสั่งลงโทษปลดออก หรือไล่ออกนั้น จะต้องกระทำผิดวินัยร้ายแรง ซึ่งต้องมีกระบวนการสอบสวนอีกหลายๆขั้นตอนก่อนถึงที่สุด เมื่อพิจารณาจากทั้งหมดที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จึงเป็นการยากที่จะไล่ข้าราชการคนหนึ่งออกจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ดังนั้น เมื่องานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงมาก ข้าราชการจึงไม่เกรงกลัวที่จะถูกปลดออก หรือไล่ออก อาจทำให้ข้าราชการบางส่วนไม่สนใจที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการไม่ได้ให้ความสำคัญด้านค่าใช้จ่ายมากเท่าด้านผลผลิตและผลลัพธ์และด้านกระบวนการบริหาร ทั้งนี้ อาจเนื่องจากข้าราชการยังคงไม่เห็นความสำคัญของการควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ เพราะถือเป็นเรื่องความรับผิดชอบของหน่วยงานราชการมากกว่า ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย ควรมีนโยบายส่งเสริม อบรม ปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการตระหนักในเรื่องดังกล่าวมากยิ่งขึ้น เช่น การประหยัดพลังงาน การใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า

2) ข้อเสนอแนะในการกำหนดแนวทางเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อป้องกันความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เช่น หน่วยงานควรมีมาตรการที่ชัดเจนในการประหยัดเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน หรือหน่วยงานควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน เป็นต้น

3.1.2 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีบางคำถามที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว โดยการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความใกล้ชิด ลดช่องว่างระหว่างความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันภายในองค์กร

3.1.3 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน มากที่สุด คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ซึ่งหน่วยงานควรให้ความสำคัญ โดยควรมีความชัดเจน ในนโยบายที่นำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความยืดหยุ่นในการบริหารงานและประสานงานและมีการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานที่ดีและรวดเร็ว มีการทบทวนนโยบายและการบริหารงานอย่างละเอียดก่อนออกข้อบังคับและวิธีปฏิบัติต่างๆ เพราะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

3.1.4 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีทิศทางความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม ซึ่งหมายความว่าหากมีความเป็นอยู่ส่วนตัวดีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง สำหรับด้านความมั่นคงในการทำงานมีทิศทางความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม ซึ่งหมายความว่าหากงานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงมากจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง นั้น หน่วยงานควรมีการวางแผนการดำเนินงานและการเบิกจ่ายให้สอดคล้องกับงบประมาณและภาระงาน เพื่อไม่ให้งบประมาณและภาระงานต่างๆ กระจุกตัวอยู่ที่ไตรมาสสุดท้ายก่อนสิ้นปีงบประมาณ หน่วยงานควรมีการกระตุ้นแรงจูงใจประเภทอื่น เช่น การจัดทำโครงการใหม่ๆ การนำองค์การเพื่อเป็น HPO การใช้เทคนิคการบริหารองค์การใหม่ๆ มากระตุ้นให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ดีขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

3.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงานกับข้าราชการสังกัดกระทรวงอื่น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรรณิกา ศศิประภา. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการทหาร โรงเรียนช่างฝีมือทหาร*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

กรองแก้ว อยู่สุข. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กันตยา เพิ่มผล. (2550). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์.

กิตติพงษ์ ศิริพร. (2551). *แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานผลิตรถยนต์จังหวัดสมุทรปราการ*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

จุฑาทิพย์ ด่านสกุลเจริญ. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ชัยพล เอกกุล. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์. (2554). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จากัด (มหาชน)*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์. (2541). การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2543). *ทฤษฎีต้นไม้และจริยธรรม การวิจัยและการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). เอกสารวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริหารประชาชนของรัฐ, ลำดับที่ 12. มปท.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *การวางแผนเชิงกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนพานิช

ธนาภรณ์ สีสุริยาภรณ์. (2546). *การประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัท เอส. แอล. พาราวู้ด จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ธัญญา ผลอนันต์. (2546). *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน*. กรุงเทพมหานคร: อินโนกราฟฟิกส์.

ธานินทร์ สุทธิกุญชร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน :ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

นรา สมประสงค์. (2544). แรงจูงใจ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา*. (หน่วยที่ 6 หน้า 120). (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2547). สร้างแรงจูงใจพนักงาน สร้างพลังขับเคลื่อนองค์การ. *ฟอร์คควอลิตี้*. 11(83): 69-72; ตุลาคม, 2547.

ประพันธ์ สุริหาร. (2542). *หลักการบริหาร*. ขอนแก่น: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).

ปัทมา กัลยาคุณาภรณ์. (2558). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว*. (งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พรรณทิวา คูณทวี. (2553). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

พิภพ วชังเงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: รวมสาส์น

ยุติธรรม ซิงค์. (2546). *การประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชมพู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

รสลิน เจียมเจริญ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ*. (ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

รัตพร เต๋จ๊ะ. (2544). *ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่อุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ราณี อิสิชัยกุล. (2543). การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*. (หน่วยที่ 5 หน้า 275). (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2546*. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.

ลักขณา สุวรรณรอด. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

วลัยลักษณ์ ผดุงเจริญ. (2540). จูงใจให้มุ่งงาน. *วารสารพัฒนาข้าราชการ*.กรุงเทพมหานคร.

วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2550). การจูงใจ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการทั่วไป*. (หน่วยที่ 6 หน้า 4-6). (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.

วุฒิพล สกลเกียรติ. (2546). *เอกสารประกอบการสอน HU 644 การเรียนรู้ผู้ใหญ่และผู้เรียนผู้ใหญ่ (Adult Learning and Adult Learners)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะศึกษาศาสตร์, ภาควิชาการศึกษาต่อเนื่อง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: ธีรฟิล์มและไซเท็กส์

สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพาณิชย์.

_____. (2541). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: เกษมสุวรรณ.

_____. (2526). *การบริหารบุคคลแผนใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวีการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.

_____. (2544). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: คณะพณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____. (2545). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.

_____. (2529). *การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร MBO*. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.

_____. (2540). *"แรงจูงใจ" การบริหารพฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ตะวันออก.

สมจิตต์ สุพรรณทัสน์. (2534). การจูงใจ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา*. (หน่วยที่ 1-7 หน้า 256-269). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ.

สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ธนชัช.

_____. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สงคราม เชาวน์ศิลป์ และคณะ. (2534). *จิตวิทยาทั่วไป*. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สงวน ช้างฉัตร. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. พิษณุโลก สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุกัญญา ปรีเปรม. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, นครศรีธรรมราช.

สุรางค์ โค้วตระกูล. (2544). *จิตวิทยาการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพัตรา สุภาพ. (2536). *เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ เน้นพฤติกรรมมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: ธรรมนิติ.

สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุวิมล ติรกานันท์. (2548). *การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชา จันทน์เอม. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

อนันท์ งามสะอาด. (2552). *ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล*. สืบค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2559 จาก http://www.sisat.ac.th/main/images/document/pa27-04-54.

Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management*. 8 th ed. New Jersey: Enflewood Cliffs, Prentice-Hell.

Mathis, Robert L. and Jackson, John H. (2008). *Human Resource Management*. 12 th ed. Ohio: Thompson South-western.

Xinzhu Liu and Anne Mills. (2007). *Public Ends, Private Means: Strategic Purchasing of Health Services*. Washington, DC: World Bank Publications.

Zaleanick, A. (1958). *Motion productivity and satisfaction of Massachusetts: Division of research*. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ วัฒนา
   หัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. รองศาสตราจารย์ วันชัย มีชาติ
   รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. นายทนงศักดิ์ วงษ์ลา
   นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
   ข้าราชการประจำสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ภาคผนวก ข

ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ครอนบาค

```
GET
  FILE='C:\ทดสอบ30 ชุด\ทดสอบ2.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 B1 B2 B3 B4 C1 C2 C3 C4 D1 D2 D3 E1 E2 E3 E4
F1 F2 F3 F4 G1 G2 G3 H1 H2 H3
    H4 H5 H6 I1 I2 I3 I4 J1 J2 J3 J4 K1 K2 K3 K4 L1 L2 L3 M1 M2 M3 N1
N2 N3 O1 O2
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

```
[DataSet1] C:\ทดสอบ30 ชุด\ทดสอบ2.sav
```

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	55

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับที่.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา
เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน ข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากท่านในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ***จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง*** ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นางสาวธาราทิพย์ นามวงค์ษา
ผู้ศึกษา

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องคำตอบ ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ…….....…ปี

3. สถานภาพ ( ) โสด ( ) สมรส
( ) หย่าร้าง ( ) หม้าย

4. ระดับการศึกษา ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี
( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่ง
( ) <u>ประเภททั่วไป</u>
( ) ระดับปฏิบัติงาน ( ) ระดับชำนาญงาน
( ) ระดับอาวุโส ( ) ระดับทักษะพิเศษ
( ) <u>ประเภทวิชาการ</u>
( ) ระดับปฏิบัติการ ( ) ระดับชำนาญการ
( ) ระดับชำนาญการพิเศษ ( ) ระดับเชี่ยวชาญ
( ) ระดับทรงคุณวุฒิ
( ) <u>ประเภทอำนวยการ</u>
( ) อำนวยการระดับต้น ( ) อำนวยการระดับสูง
( ) <u>ประเภทบริหาร</u>
( ) บริหารระดับต้น ( ) บริหารระดับสูง

6. อายุราชการ……..ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ จูงใจมากที่สุด จูงใจมาก จูงใจปานกลาง จูงใจน้อย และจูงใจน้อยที่สุด โดย 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านความสำเร็จในการทำงาน 1.ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
2.ท่านสามารถวางแผนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้					
3.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้สำเร็จ					
4.ท่านมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านทำ					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 5.ท่านได้รับการกล่าวยกย่องชมเชยผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชา					
6.ท่านได้รับการยอมรับความคิดเห็นที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชา					
7.ท่านได้รับการยอมรับด้านความสามารถและได้รับการชื่นชม จากเพื่อนร่วมงาน					
8.ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำงานได้สำเร็จ					
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9.ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
10.ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะน่าสนใจ ท้าทายความความสามารถ					
11.ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่าน ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
12.ท่านได้รับมอบหมายงานที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในตัวท่าน					
ด้านความรับผิดชอบ 13.ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน					
14.ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่					
15.ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่					

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	ระดับ				
	5	4	3	2	1
ด้านความก้าวหน้า 16.ท่านอยู่ในหน่วยงานที่มีการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ					
17.ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					
18.ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงาน					
19.ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
เงินเดือนและสวัสดิการ 20.เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอในการดำรงชีวิต					
21.ความเหมาะสมของการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลงาน					
22. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงาน					
23.ท่านได้รับสวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นที่เหมาะสม					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน 24.ท่านเชื่อมั่นว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง					
25.ท่านเชื่อมั่นว่าอาชีพที่ทำอยู่มีความมั่นคงยั่งยืน					
26.ท่านเชื่อมั่นว่าหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่มีความมั่นคง					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 27.ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
28.ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
29.ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้					
30. ท่านสามารถทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้					
31.ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน					
32.ท่านกับผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน					
ด้านนโยบายและการบริหาร 33.หน่วยงานของท่านมีนโยบายที่ชัดเจนนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันได้					
34.หน่วยงานของท่านมีความชัดเจนในโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร					
35.หน่วยงานของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานและประสานงาน					
36.หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในที่ดีและรวดเร็ว					

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	ระดับ				
	5	4	3	2	1
สภาพการทำงาน 37.สถานที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					
38.วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ					
39.วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน					
40.มีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
สถานะของอาชีพ 41.อาชีพของท่านมีเกียรติและศักดิ์ศรี					
42.อาชีพของท่านมีส่วนช่วยพัฒนาสังคม					
43.อาชีพของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม					
44.อาชีพของท่านสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ท่านและครอบครัว					
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว 45.งานที่ท่านปฏิบัติไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต					
46.ท่านมีความรู้สึกดีในงานที่ได้รับมอบหมาย					
47.งานที่ท่านปฏิบัติทำให้การดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับการปฏิบัติงานที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดโดยพิจารณาว่าท่านปฏิบัติตามข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับคือ ปฏิบัติมากที่สุด ปฏิบัติมาก ปฏิบัติปานกลาง ปฏิบัติน้อย และปฏิบัติน้อยที่สุด โดย 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ	ระดับประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
ด้านค่าใช้จ่าย 1.ท่านให้ความสำคัญในเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการทำงาน					
2.ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด					
3.ท่านช่วยลดการสูญเสียต่างๆที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน					
ด้านกระบวนการบริหาร 4.หน่วยงานของท่านจัดสรรบุคลากรได้เหมาะสมกับงานตามที่หน่วยงานกำหนด					
5.หน่วยงานของท่านใช้จ่ายเงินงบประมาณตามที่หน่วยงานกำหนด					
6.หน่วยงานของท่านนำวัสดุอุปกรณ์ไปใช้ประโยชน์ตามที่หน่วยงานกำหนด					
ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ 7.ท่านปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด					
8.ผลการดำเนินงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่หน่วยงานกำหนด					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวธาราทิพย์ นามวงค์ษา
วัน เดือน ปีเกิด	25 เมษายน 2524
สถานที่เกิด	อำเภอภูหลวง จังหวัดเลย
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (สัตวบาล) สถาบันราชภัฏเลย พ.ศ. 2546
	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราภัฏเลย พ.ศ. 2553
สถานที่ทำงาน	สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ