

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นางสาวเจลิยา อุปภา

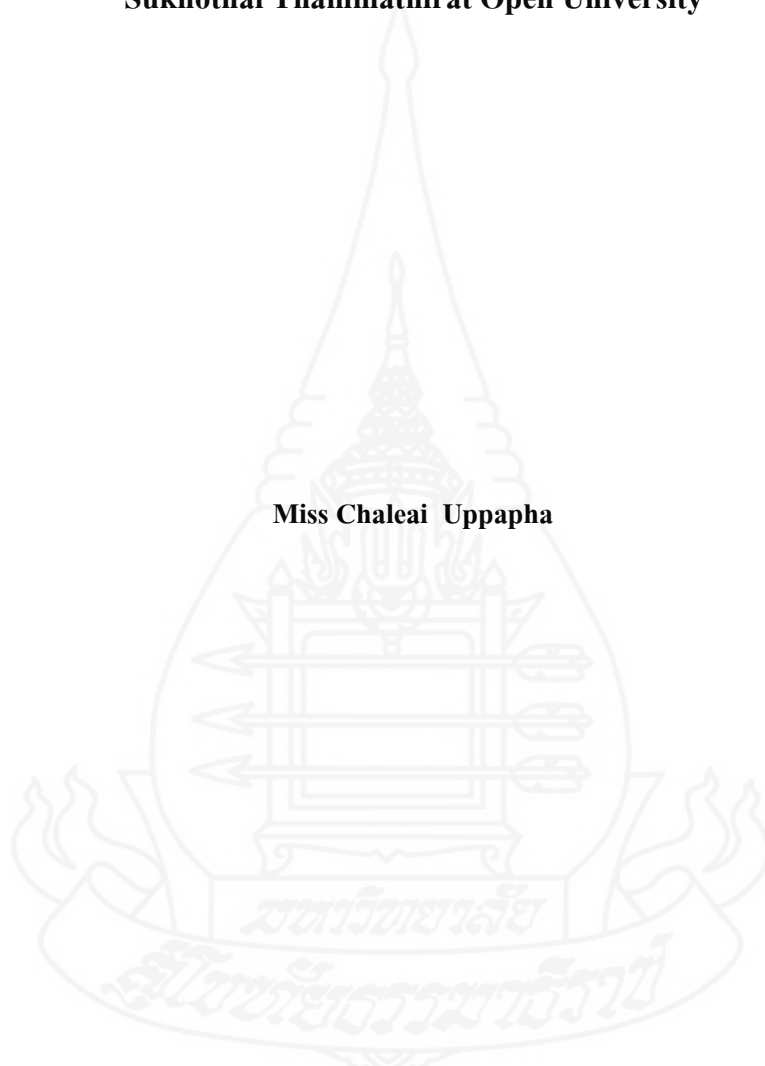


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Factors Relating Work Efficiency of Personnel of Office of Educational Services,
Sukhothai Thammathirat Open University**

Miss Chaleai Uppapha



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 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชื่อและนามสกุล นางสาวเจ๊ลิย อุปภา
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิสุกุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนัก
บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ศึกษา นางสาวเจลิย อุปกาศ **รหัสนักศึกษา** 2573003916 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (3) เสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 54 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านต้นทุนอยู่ในระดับมาก ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสรุปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (3) ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทุกด้าน ต้องการให้ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น เข้ารับการอบรม สัมมนาในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงมากยิ่งขึ้น ให้จัดบุคลากรปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถและเหมาะสม ให้เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ใช้ และเพิ่มอัตรากำลังบุคลากร ควรมีการประชุม หรือระดมสมองร่วมกันระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตกลง หรือหาวิธีในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ โดยเน้นการบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และควรมีมาตรการในการลดต้นทุนที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

Independent Study title: Factors Relating Work Efficiency of Personnel of Office of Educational Services, Sukhothai Thammathirat Open University
Author: Miss Chaleai Uppapha; **ID:** 2573003916; **Degree:** Master of Public Administration;
Independent Study advisor: Dr. Panomphitt Smitananda; **Academic year:** 2016

Abstract

The objectives of this study were to (1) study work efficiency level of the personnel of Office of Educational Services, Sukhothai Thammathirat Open University, (2) study factors relating work efficiency of the personnel of Office of Educational Services, Sukhothai Thammathirat Open University, (3) suggest an enhancement in work efficiency of personnel of Office of Educational Services, Sukhothai Thammathirat Open University.

This study was quantitative research. The population were personnels under Office of Educational Services, Sukhothai Thammathirat Open University total of 54 persons. Questionnaire was used as instrument for data collection and statistics used and for data analysis included Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation Pearson's Correlation Coefficient Analysis.

The findings indicated as followed: (1) overall, work efficiency of personnel was at high level with workload was at the highest level of efficiency. Time quality of work, and work capital were at high level. Considering each aspect, Motivator factor of work achievement significantly related to work efficiency of personnel at high level. (2) motivator factor of overall operation was statistically significantly related to work efficiency at 0.1 level in high level; (3) suggestions to enhancement in work efficiency of the personnel were as followed the executive should give precedence to factors relating operations in all aspects under requirement of personnel encouragement at all levels in order to have the opportunity of increasing work knowledge, competency and skill development, such as participation in training and seminar in various areas for development of personnel with high potentials, arrangement of personnel to work in consistency with their knowledge, competency and suitability, increasing in information resources for users, and personnel manpower. Additionally, meeting or brainstorming should be held among personnel or relevant work units in order to make the agreement or find method for reduction of activity or project arrangement cost or expense under emphasis on optimum effective cost management whereas there should be clear and concrete measure of cost reduction.

Keywords: Work Efficiency, Office of Educational Services,
Sukhothai Thammathirat Open University

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ ดร. พนมพัทธ์ สมิตานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำแนะนำในการศึกษาเพิ่มเติมและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ลักษณา ศิริวรรณ อาจารย์ ดร.อิศเรศ ศันสนีย์วิทย์กุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และ นางสาวเกษณี สุจริตจันทร์ ผู้อำนวยการศูนย์ประสานการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมศักดิ์ ตุ่มหิรัญ ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาอนุญาตให้แจกแบบสอบถาม ตลอดจนให้คำแนะนำในการศึกษาเพิ่มเติมจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณบุคลากรสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาหวังให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้เกิดประโยชน์สำหรับผู้ที่มีความเกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ตลอดจนใช้วิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเสริมสร้างการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ในอนาคตต่อไป

เฉลี๊ย อุปภา

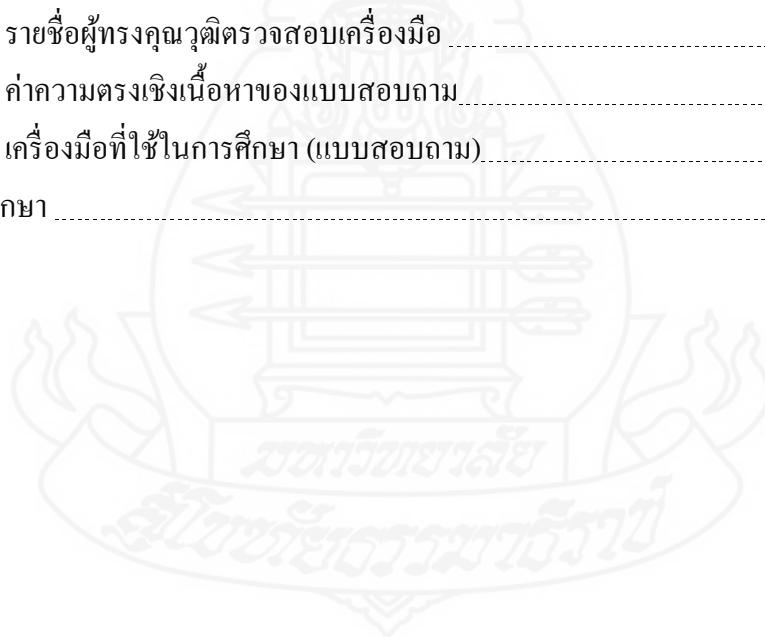
กันยายน 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา	5
ประเด็นปัญหาที่ศึกษา	6
ขอบเขตการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่ได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	9
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	13
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ	19
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	57
พื้นที่เป้าหมายและประชากรที่ใช้ในการศึกษา	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	63
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	75
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	80
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	89
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	92
สรุปผลการศึกษา.....	92
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะ.....	109
บรรณานุกรม.....	110
ภาคผนวก.....	115
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	116
ข ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม.....	118
ค เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (แบบสอบถาม).....	123
ประวัติผู้ศึกษา.....	131



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	64
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	66
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	67
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	68
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	69
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน	70
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	71
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน	72
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	73
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน	74
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม	75
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานเป็นรายข้อและภาพรวม	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน เป็นรายชื่อและภาพรวม.....	77
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา เป็นรายชื่อและภาพรวม.....	78
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน เป็นรายชื่อและภาพรวม.....	79
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	80
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ ปฏิบัติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม.....	81
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จในการ ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม.....	82
ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัด สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม.....	83
ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม.....	84
ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ร่วมงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.22	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคง ในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม	86
ตารางที่ 4.23	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม.....	87
ตารางที่ 4.24	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนในการ ทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม.....	88



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา 5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ทั้งในระดับโลก และภายในประเทศไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การสื่อสารที่รวดเร็วแบบไร้พรมแดนเชื่อมโลกทั้งโลกไว้ด้วยกันทำให้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน แม้แต่องค์กรภาครัฐทุกแห่งต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และแนวคิดการบริหารใหม่ จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน ส่วนหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงนั้นต้องเน้นในเรื่องของ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับการบริหารทุนมนุษย์ขององค์กร โดยมุ่งเน้น การจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งเป็นไปตามนโยบายของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และหลักธรรมาภิบาล ซึ่งหน่วยงานภาครัฐต้องทำ

พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 บททั่วไป ตามมาตรา 34 การจัดระเบียบ ข้าราชการพลเรือน เป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า โดยให้ ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรมและมีคุณภาพชีวิตที่ดี หมวด 4 การเพิ่มพูน ประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ตามมาตรา 72 ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพ และเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กำหนดและภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการ พลเรือน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมสนับสนุนและผลักดัน ให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา ข้าราชการพลเรือนที่มุ่งเน้นพัฒนาข้าราชการโดยยึดหลักสมรรถนะ และพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี และระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐเป็นสถาบันการศึกษา ที่ให้ความรู้เพื่อสร้างคน ช่วยสร้างสรรค์ และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ เพื่อไปพัฒนาประเทศชาติ โดยการถ่ายทอดนโยบายลงไปสู่ทุกหน่วยงานและในสำนักต่าง ๆ

สำนักบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่งภายในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นหน่วยงานของรัฐ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยบุคลากรของสำนักบริการการศึกษามีหน้าที่ เกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดอยู่กับนักศึกษาและประชาชน ผู้มาติดต่ออยู่ตลอดเวลา จากภารกิจด้านงานบริการการศึกษา สำนักบริการการศึกษา มีความมุ่งมั่น ในพันธกิจที่จะให้บริการศึกษาแก่นักศึกษา และประชาชนทั่วไปภายใต้งานบริการ บุคลากร ที่ปฏิบัติงาน ในแต่ละพันธกิจสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างหลากหลายและสามารถปฏิบัติงาน ทดแทนกันได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานในปัจจุบัน สำนักบริการการศึกษาให้ความสำคัญ กับบุคลากรเพราะเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งและมีความสำคัญที่สุดต่อการปฏิบัติงานเป็นผู้ที่สามารถ จะปรับเปลี่ยนองค์กรให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยคนที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะความเชี่ยวชาญ การเสริมสร้าง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากรเพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และต่อการ ปฏิบัติงานพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงานและความสำเร็จขององค์กรอย่างต่อเนื่อง สมบูรณ์ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารที่จะต้องคำนึงถึงเพราะย่อมจะส่งผลให้เกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารจึงต้องมีการศึกษาคน ในองค์กรในแง่ของปริมาณงาน และคุณภาพของงาน ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ความสามารถ ในงานที่ปฏิบัติ ความตั้งใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีขวัญและกำลังใจเพียงพอในการที่จะต่อสู้ กับปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดประสิทธิผลทั้งในสภาพการณ์ปกติและสภาพแวดล้อมที่ มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วใน โลกไร้พรมแดนยุคปัจจุบัน การเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน จึงถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องวิเคราะห์ วางแผน และดำเนินการเพื่อเสริมสร้างบุคลากรให้มีคุณภาพสามารถปฏิบัติงาน ได้เต็มศักยภาพ และ มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อประโยชน์ขององค์กรต่อไป

ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน สำนักบริการการศึกษายังไม่เคยมีการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมาก่อน แต่ในภาพรวมบุคลากรของสำนักบริการการศึกษาทำงาน ได้ดีมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายบุคคลแล้วแต่ละคนอาจจะมีขีดความสามารถในการ ปฏิบัติงานที่สามารถพัฒนาเสริมเพิ่มขึ้นได้อีก โดยอาจจะต้องอาศัยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

เหล่านี้หรือไม่ ปัจจัยเหล่านี้สามารถมีผลต่อบุคลากรในด้านใด ปัจจัยด้านใดที่สามารถมีเพิ่มได้อีกในระดับใดบ้าง เช่น น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุดหรือไม่อย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของสำนักบริการการศึกษาที่ต้องการมุ่งเน้นในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน 4 มิติ ได้แก่ 1. มิติด้านคุณภาพของงาน (Quality) ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร 2. มิติด้านปริมาณงาน (Quantity) ที่ออกมาเป็นไปตามที่หน่วยงานคาดหวังไว้หรือไม่ 3. มิติด้านเวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องถูกต้องเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และ 4. มิติด้านต้นทุน (Quality) การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุและเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด มีความคุ้มค่าหรือไม่อย่างไร จำนวนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงานและวิธีการ ซึ่งจะนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชต่อไป

สำนักบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย มีความโดดเด่นในด้านการให้บริการการศึกษาโดยมีพันธกิจในด้านบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพแก่นักศึกษาและผู้สนใจ โดยใช้กิจกรรมและสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้นักศึกษาเข้าใจในระบบการศึกษาทางไกล และเรียนได้จนสำเร็จการศึกษา มีบริการสอนเสริมและฝึกปฏิบัติเสริมทักษะให้แก่นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนเป็นบริการทางวิชาการในระดับปริญญาตรี โดยการจัดกิจกรรมสอนเสริมและกิจกรรมฝึกปฏิบัติเสริมทักษะเพื่อเสริม เพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในแต่ละวิชาชีพให้กับนักศึกษาทุกคนก่อนสำเร็จการศึกษาเพื่อให้เกิดความชำนาญในแต่ละวิชาชีพนอกเหนือจากการศึกษาในภาคทฤษฎีมาแล้วรวมทั้งเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนในแต่ละหลักสูตรสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมาย และได้คุณภาพมาตรฐานการศึกษาตามที่แต่ละวิชาชีพกำหนด มีบริการสื่อการศึกษาแก่นักศึกษา และสื่อการสอนให้กับหน่วยงานความร่วมมือเป็นกรบริการจัดส่งสื่อการศึกษาแก่นักศึกษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการจัดการศึกษาในระบบการเรียนการสอนทางไกล ส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมนักศึกษาให้นักศึกษาได้รับความรู้และมีประสบการณ์ตามมาตรฐานกิจกรรมนักศึกษา และให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาพิการและผู้สนใจ จากพันธกิจหลักของสำนักบริการการศึกษาในการรวมบริการประสานภารกิจนี้ สามารถที่จะช่วยขับเคลื่อนการทำงานและชี้ทิศทางการดำเนินงานในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยที่จะก้าวต่อไปได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุง สนับสนุนให้มีการบริหารจัดการบุคลากรในการเสริม

เพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน ช่วยให้องค์กรและผู้บริหารสามารถนำผลของข้อมูลที่ค้นพบมาช่วยในการวางแผน ตลอดจนใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร รวมไปถึงการเพิ่มเสริมสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้บุคลากรทุ่มเทความรู้ ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มกำลังเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักบริการการศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

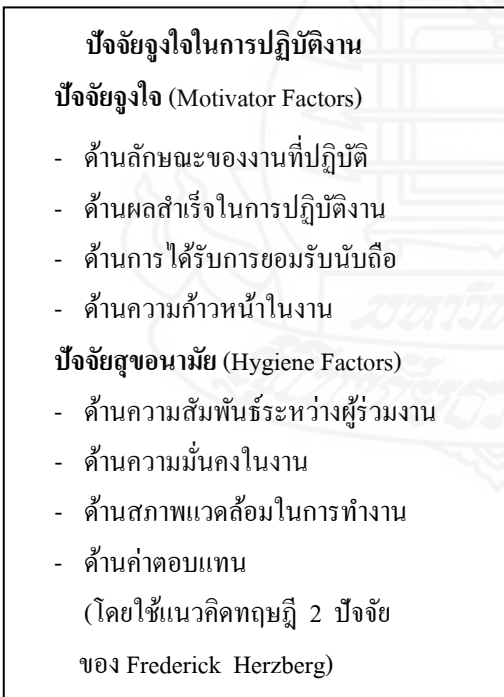
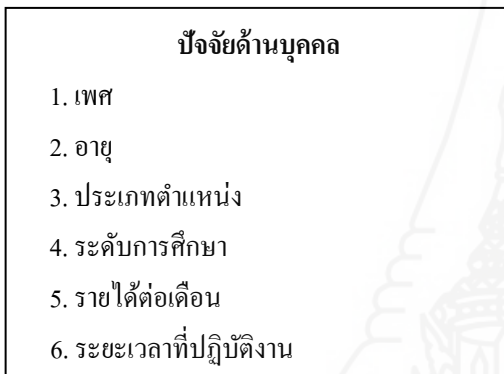
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.3 เพื่อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

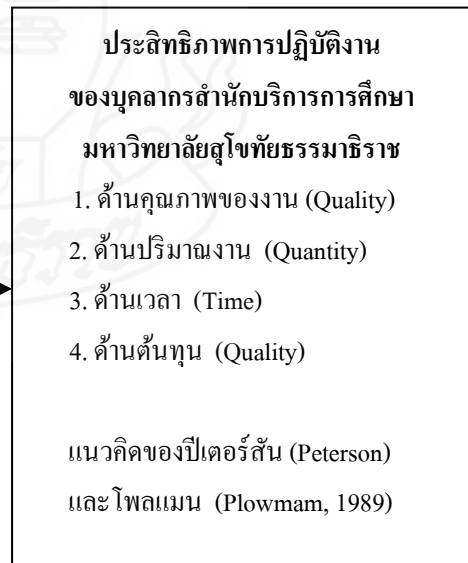
3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้บูรณาการแนวคิดตามทฤษฎี ผลการศึกษาและผลงานวิจัยที่ผ่านมาโดยอาศัยหลักการและแนวคิด โดยใช้แนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิดของปีเตอร์สัน (Peterson) และโพลแมน (Plowmam) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ประเด็นปัญหาที่ศึกษา

4.1 บุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด

4.2 ปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

4.3 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชมีอะไรบ้าง

5. ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ไว้ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาในเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประกอบด้วย

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

5.1.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้ศึกษาเลือกในด้านที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาเลือกในด้านที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน

5.1.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาผลสัมฤทธิ์ 4 ด้าน ที่ได้จากการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นการใชแบบประชากรศึกษา จำนวน 54 คน ดังนี้

- ข้าราชการ	จำนวน	32 คน
- พนักงาน	จำนวน	11 คน
- ลูกจ้างประจำเงินรายได้	จำนวน	11 คน
	รวม	54 คน

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่เป้าหมาย ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่เป้าหมายด้วยวิธีเลือกเจาะจง คือ สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษารั้งนี้ เริ่มดำเนินการ ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ถึงเดือนสิงหาคม 2560 รวมเป็นระยะเวลา 7 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัด สำนักบริการการศึกษา ตามที่รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง มีความถูกต้อง เสร็จทันตามกำหนดเวลา โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อย่างประหยัดและคุ้มค่าก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการนำเทคนิคต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

6.2.1 ด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความต้องการของงานนั้น

6.2.2 ด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

6.2.3 ด้านเวลา (Time) หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน

6.2.4 ด้านต้นทุน (Quality) หมายถึง การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด จำนวนค่าใช้จ่ายที่ได้จากการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก

6.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลกระตุ้นให้พนักงานมีความรู้สึกที่เป็นบวกหรือลบในการปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์ให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง

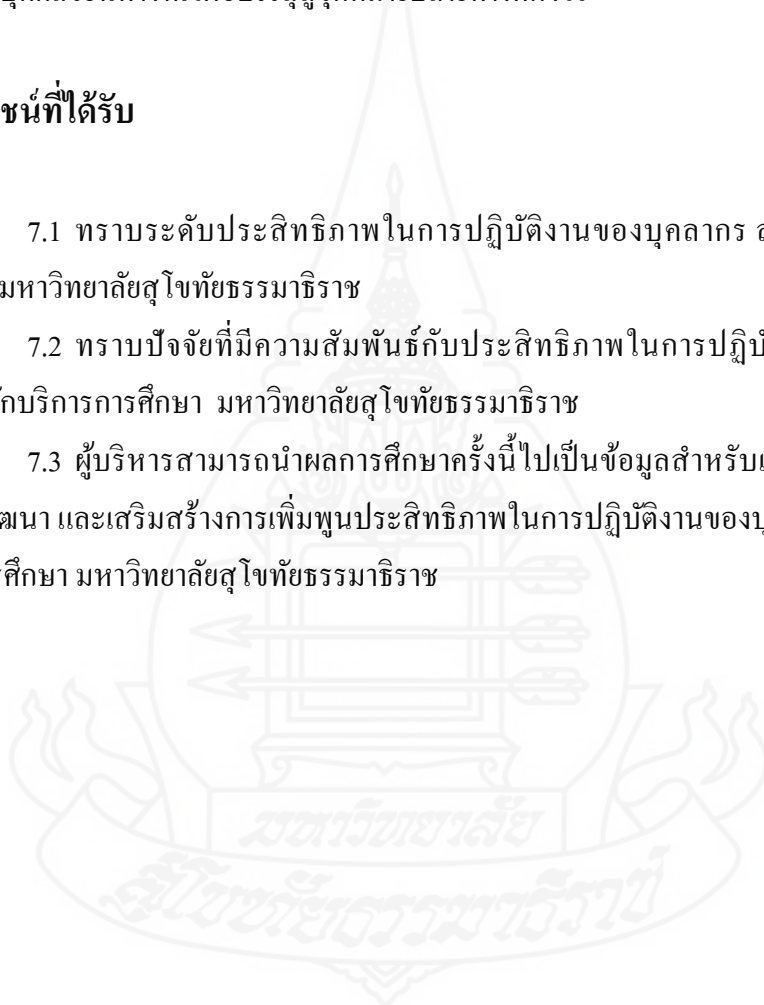
6.4 การจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมที่ต้องการตอบสนองความต้องการของบุคคล กระตุ้น และผลักดันให้บุคคลขยันทำงาน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายปลายทางที่ตั้งไว้

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 ทราบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัด สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

7.2 ทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

7.3 ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาค้นคว้าไปเป็นข้อมูลสำหรับเป็นแนวทาง ในการวางแผนพัฒนา และเสริมสร้างการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
 - 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
 - 1.2 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
 - 2.1 ความหมายของการจูงใจ
 - 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ความสำคัญของการจูงใจ
 - 2.4 เทคนิคในการสร้างแรงจูงใจ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักบริการการศึกษา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2536: 130 อ้างถึงในกฤษณบดินทร์ คิดเข้ม, 2555: 10) ให้ความหมายในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ก็คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุ

และบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

ประสิทธิภาพ ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 กำหนดไว้ว่า “ ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน”

สมใจ ลักษณะ (2543: 7- 8) กล่าวว่าประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับซึ่งในการแสดงประสิทธิภาพ การดำเนินการใด ๆ อาจแสดงค่าประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรสูงกว่าต้นทุนเท่าใด ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่ต้องแสดงเชิงตัวเลข แต่เป็นการแสดงด้วยบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดได้รวดเร็ว ตรง และมีคุณภาพ ซึ่งประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมในการทำงานที่ขัดกับสังคมคือการทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิควิธีการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ประสิทธิภาพขององค์การ คือการที่องค์การสามารถดำเนินการตามภาระหน้าที่ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากร และปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถ ใ้ใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544: 114) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ๆ ว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน เวลา แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานได้ปริมาณ และคุณภาพมาก องค์การโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคีมีสันติภาพ และความสุขรวมเป็นผลดีต่อส่วนรวม และผู้รับบริการแต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2545 : 283) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรและแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานกันตามเป้าหมายขององค์กร

วิชา ด้านธำรงกุล (2546: 34) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไป เมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้รับ เช่น ต้นทุนแรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554 : 11) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไป หมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้ โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพ จากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้าน คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และต่อค่าบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าและผู้มารับบริการ

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ้มค่า ในที่นี้จะหมายถึงประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา ความทันเวลา และมีคุณภาพ ทั้งกระบวนการ

1.2 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2547: 7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคคลที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้กลวิธี

หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงาน ได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลือง
เงินทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุดเป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจในการทำงาน

บุรินโท ชามะรัตน์ (2548: 16) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง
การเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้ เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เป็นการวัด
การกระทำโดยพิจารณาความรวดเร็ว การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ถูกต้อง ไม่สูญเปล่า
ไม่สิ้นเปลืองใช้วิธีการบริหารหรือการจัดการที่เหมาะสม โดยบุคลากรหรือผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจในการทำงาน

สมยศ แยมเพื่อน (2551: 11) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง
สิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ร่วมกันทำงานเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่าง
บุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถ ความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันในอนาคต
ซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และ
เหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมา ซึ่งจะช่วยให้บรรลุภารกิจขององค์กรที่สำคัญได้ โดยเฉพาะ
ในด้านการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

ไรอัน และ สมิธ (Ryan & Smith) (อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เดชะวงศ์, 2553: 13)
กล่าวว่าประสิทธิภาพของบุคคล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเท และ
ลงทุนไปกับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมการทำงานของแต่ละบุคคล
โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังคน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ้างถึงใน ฐนันท์ พานิชโยทัย, 2541: 22-23)
กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทั่วไปว่า หมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงาน
ที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในทางการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ประสิทธิภาพ
จึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้ โดยในทางปฏิบัติ จะวัดประสิทธิภาพ
จากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง
ประกอบกัน ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้แง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่มูลค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้
ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในแง่มุมมองของกระบวนการในการบริหาร (Process) เช่น การทำงาน
ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในแง่มุมมองของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์
ต่อสังคมเกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และบริการเป็นที่พอใจ
ของลูกค้า

จากความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละบุคคล สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษาความรู้ ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่าง

อาจกล่าวได้ว่า “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” มีแนวคิดส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่อง ผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีผลของการปฏิบัติงานดีคู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง ถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดี ไม่คู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ผู้ศึกษาจึงใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของปีเตอร์สันและโรวแมน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของสำนักบริการการศึกษา ดังนี้

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของปีเตอร์สันและโรวแมน (1989 : 325 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547: 11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2529: 115 - 116) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์ ทั้งศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีในการทำงานต่าง ๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำความรู้ หลักการ และทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน

สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นที่ไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

กันตยา เพิ่มผล (2541: 2) กล่าวถึงการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีเป้าประสงค์เพื่อสนองความต้องการ หรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

ดังนั้น สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานหมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับ ตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ ดังกล่าว

2.2 ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

องค์กรใดจะบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยก็คือ คน หรือบุคลากรในองค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และเป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์หรือคน เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และสำคัญที่สุดตามหลักการบริหาร การสร้างเสริมความต้องการ ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตน เพื่อความสำเร็จของงาน และขององค์กรอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ต้องคำนึงถึงเพราะด้านความต้องการในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานดียิ่งขึ้น ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งอธิบายถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ทุ่มเทความรู้ ความสามารถมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานอย่างแท้จริงไปสู่ความรักความผูกพัน และ ความซื่อสัตย์ในองค์กร

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545: 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบีย่นไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ซูเปอร์ (Super อ้างถึงใน ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553: 91 - 92) กล่าวถึงพื้นฐานทฤษฎีพัฒนาการทางอาชีพ (Theory of Vocational Development) เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ 9 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความแตกต่างกันในด้านความสามารถ ความสนใจ และบุคลิกภาพ
2. ความแตกต่างของมนุษย์แต่ละคน ทำให้เขาเหมาะสมกับอาชีพต่างกันออกไป
3. ในงานแต่ละอาชีพ แม้ต้องการบุคคลที่มีลักษณะบางอย่างก็ตาม แต่ก็มีมีความกว้างมากพอที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพใกล้เคียงสามารถประกอบอาชีพอื่นได้ เช่นกัน
4. ความพึงพอใจของบุคคล ความสามารถ สถานการณ์ที่เขาดำรงอยู่ ตลอดจนกระทั่งความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเองมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและประสบการณ์ ทำให้การตัดสินใจเลือกอาชีพของบุคคลอาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสมอ
5. ชีวิตเป็นกระบวนการไม่หยุดนิ่ง
6. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อแบบแผนทางอาชีพของบุคคล คือ ระดับสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพ่อแม่ ความสามารถทางด้านสติปัญญา ลักษณะของบุคลิกภาพ และโอกาสที่เขาจะได้มีประสบการณ์ทางอาชีพต่าง ๆ
7. การพัฒนาทางอาชีพ เป็นการพัฒนาทางจิตใจและร่างกายผสมไปกับกระบวนการแสดงออกของความคิดรวบยอดของบุคคล
8. การเข้าสู่อาชีพของบุคคล มักจะถูกกำหนดโดยกระบวนการประนีประนอมระหว่างตัวบุคคลกับตัวแปรทางสังคม เช่น ระหว่างสภาพที่มีอยู่กับสภาพความเป็นจริง
9. ความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับ
 - 9.1 ความสามารถ ความสนใจ บุคลิกภาพ และค่านิยมของเขามีโอกาสได้แสดงออกมากน้อยเพียงใดในงานที่ทำ

9.2 ประสพการณ์ที่เขาได้รับจากการทำงาน สอดคล้องกับภาพพจน์ของตัวเอง ที่ตั้งขึ้นมาน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นและมีนักทฤษฎีหลายท่าน ได้ศึกษา และสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (Becker&Neuhauser อ้างถึงใน คทาวิฐ พรหมายน, 2545: 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้นมีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน ไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปร แต่ละตัวตามลำพัง

เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กร ได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถ ทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคาน (Katz & Kahn, 1978: 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กร ระบบเปิด (open system) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุ

เป้าหมายขององค์กรปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างถึงใน คทาวิรุฑ พรหมายน, 2545: 15-16) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544: 18-19) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
 - 1.3 อายุ
 - 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.5 สถิติปัญญา
 - 1.6 ระดับการศึกษา
 - 1.7 บุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
 - 2.1 ชนิดของงาน
 - 2.2 ทักษะความชำนาญ
 - 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
 - 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - 2.5 ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - 3.1 ความมั่นคง
 - 3.2 รายได้
 - 3.3 สวัสดิการ
 - 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - 3.5 สภาพการทำงาน
 - 3.6 ผู้ร่วมงาน
 - 3.7 ความรับผิดชอบ
 - 3.8 การจัดการ

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สมยศ นาวิการ (2544: 14) กล่าวว่า มีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (skill)
7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

การจูงใจในการทำงานเป็นวิธีการของการให้ค่าตอบแทนที่ให้งานวัดแก่ผลงานที่ได้มาเป็นการเฉพาะ ระบบแรงจูงใจจะเชื่อมการให้ค่าตอบแทนกับการปฏิบัติงานโดยการให้งานวัดแก่พนักงานในการปฏิบัติงานนั้นๆ ไม่ใช่เป็นเพราะพนักงานอาวุโสหรือจำนวนชั่วโมงการทำงานมากสิ่งจูงใจที่มักจะให้กับบุคคล โดยอาจจะให้เป็นกลุ่มก็ได้ การจูงใจจึงเป็นการให้ที่นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง ซึ่งมักจะพิจารณาว่าเป็นการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติ หรือการปฏิบัติประจำตามปกติที่พนักงานได้รับในรูปแบบของเงินเดือนและค่าจ้าง การจูงใจพนักงานนั้นจะก่อให้เกิดความท้าทายและการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น องค์การจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการบริการ จึงพยายามปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้งานวัดที่ไม่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติประจำ ทั้งนี้เพื่อโยงใยการจ่ายกับการปฏิบัติงาน ผลผลิตและคุณภาพ ลดค่าใช้จ่ายของค่าตอบแทน ปรับปรุงความผูกพันและการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงาน ตลอดจนเพิ่มความเป็นที่ทำงานและความรู้สึกร่วมชะตากรรม (O'Dell และ Mcdadams, 1986: 10 - 12 อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 313)

ลักษณะของการจูงใจ การจูงใจ เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียด บุคคลจึงพยายามหาวิธีเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ในองค์การธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไม่เว้นแม้แต่ระบบราชการ ทั้งนี้ เพราะการจูงใจที่ถูกต้อง และเหมาะสมจะกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเททำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้ผลงานออกมามีค่าที่สุด

3.1 ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจ (motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทางความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า (Pinder, 1984) การจูงใจที่เป็นลักษณะนามธรรม กล่าวคือ เป็นวิธีการที่ชักนำพฤติกรรมผู้อื่น ให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์พฤติกรรมของคนเกิดขึ้น ได้ต้องมีแรงจูงใจ (motive) เหตุนี้การจูงใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ

การจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ เอง แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญ คือความต้องการ (needs) ความต้องการของบุคคลเกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนั้น เป็นการขาดความสมดุลทั้งทางร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก บุคคลมีความต้องการสิ่งต่างๆ และมีความต้องการหลายระดับ ความต้องการของบุคคลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ (Haman, Scott และ Connor, 1985: 388 อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 314)

1. ความต้องการทางกายภาพหรือหรือความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการสิ่งจำเป็นเกี่ยวกับชีวิตและมักมีมาแต่เกิด เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิตไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ การเรียนรู้เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายเป็นแรงขับ (drive) เบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ได้แก่ ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด ความต้องการการพักผ่อน นอนหลับ ความต้องการขับถ่าย เป็นต้น

2. ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social needs) เป็นความต้องการที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน เกิดขึ้นจากสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย ความยกย่องนับถือ การยอมรับในสังคม และโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

สมยศ นาวิการ (2540: 359) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

อารี พันธุ์ณี (2546: 269) แรงจูงใจ หมายถึง การนำปัจจัยต่างๆ ที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

วิรัช สงวนวงค์วาน (2546, หน้า 185) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนด้วย

เดิมศักดิ์ คทวนิช (อ้างถึงใน พาสนา จุลรัตน์, 2548: 194) แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการของการใช้ปัจจัยทั้งหลายที่จะทำให้บุคคลเกิดความต้องการ เพื่อสร้างแรงขับและแรงจูงใจไปกระตุ้นร่างกายให้แสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้โดยปัจจัยดังกล่าวนั้น อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งเร้าภายในหรือทั้งสองประการก็ได้

พชรพร ครองยุทธ (2549) แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคล ทุ่มเทร่างกายแรงใจและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

แรงจูงใจในความหมายทางจิตวิทยา หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า

แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาให้มาตรการต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือจุดประสงค์ขององค์กร มาตรการต่าง ๆ เหล่านี้ อาจจะกระตุ้นเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือจัดระบบขององค์กรให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการ ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จ ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่จะนำความสำเร็จมาสู่ องค์กร (พนัส หันนาคินทร์, 2542: 130)

แรงจูงใจในแง่ผู้บริหาร หมายถึง วิธีการที่ผู้บริหารใช้เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารหรือองค์กรที่พึงประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวัง ต่างๆ ของมนุษย์เพื่อให้แสดงออกมาตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารจะใช้การจูงใจ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำสิ่งต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาที่อาจจะใช้วิธี เดียวกันกับผู้บริหาร (Wehrich & Koontz, 1993: 462 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539: 363)

วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550: หน้า 6-4) การจูงใจ หมายถึง กระบวนการของความพยายามในการชักนำหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในสิ่งที่ตนต้องการด้วยความตั้งใจ เพื่อบรรลุเป้าหมาย

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน จึงหมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในของบุคคล มีอิทธิพลทำให้กำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การจูงใจจึงเป็น สิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมรักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพ ภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลที่มีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถบรรลุเป้าหมายบาง ประการได้มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร พักผ่อน และที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการทางด้านอื่น ๆ เช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ดี การประสบความสำเร็จ โดยทั่วไปจะมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป และความต้องการจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

โดยผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการ-การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเห็นว่ามีแนวคิดที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความคล้ายคลึงกันในลักษณะของความต้องการและความคาดหวังขั้นพื้นฐาน แต่มีความแตกต่างกันในบางประเด็น อาทิ เช่น ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's need hierarchy theory) ทฤษฎี ERG ของ Alderfer ทฤษฎีความต้องการของ McClelland

(McClelland's needs theory) ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's theory X and theory Y) และมีทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg et al. (1959)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

แนวคิดและทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory) หรือเรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Herzberg สาเหตุที่เรียกแบบนี้เพราะว่าในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในสิ่งที่ทำหรือมีส่วนเสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่าเป็นสิ่งค้ำจุน Herzberg ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นทฤษฎีหลักในการกำหนดเป็นตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในงาน
- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ
- 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 4) ความรับผิดชอบในงาน
- 5) ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัยเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรก็อาจทำให้เกิดการไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกของตัวบุคคล ได้แก่

- 1) เงินเดือน
- 2) นโยบายและการบริหาร
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 4) สภาพการทำงาน
- 5) วิธีปกครองบังคับบัญชา
- 6) สถานะทางอาชีพ
- 7) ความมั่นคงในการทำงาน

สรุปได้ว่า ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้ทำการศึกษาเจตคติในการทำงานของคนงาน โดยจะทำการวิเคราะห์ถึงแรงจูงใจ เน้นถึงตัวกระตุ้นอันเกิดจากความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้แสดงความรู้สึกที่ดี และไม่ดีต่อการทำงาน ทฤษฎีนี้จะทำให้ทราบว่า

แรงจูงใจนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวผู้บริหารโดยตรง แต่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก หรือปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivator Factors) เป็นแรงจูงใจจากภายในที่ได้ถูกกระตุ้นจากลักษณะของงาน และมีสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยทั่วไป ได้แก่

ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานให้เสร็จ และประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี และเมื่อผลงานนั้นสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจและมีความปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่เราได้รับการยกย่องยอมรับ ทั้งโดยทางวาจา หรือโดยทางอื่นให้เป็นบุคคลที่มีความสำคัญในกิจการที่ได้รับผิดชอบ คือ บุคคลผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างประสบความสำเร็จและเป็นที่น่าพอใจ ย่อมอยากได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง และคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนจากเพื่อนร่วมงานด้วยกันว่าเป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นผู้มีคุณค่าแก่หน่วยงานความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ประเภทหรือชนิดของงานที่ได้รับผิดชอบตลอดจนปริมาณงาน และคุณลักษณะของงานที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ตามหน้าที่ต่างๆ เป็นต้น

ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความรู้สึกพึงพอใจ จากที่ตนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติหรือในงานของผู้อื่น รวมถึงการพึงพอใจที่ได้รับความรับผิดชอบใหม่ๆ

ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กรรวมถึงได้รับการปรับเงินเดือน และค่าจ้างให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยที่ได้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or Maintenance Factors) ปัจจัยนี้ได้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก ซึ่งไม่ได้เป็นแรงจูงใจที่มีส่วนทำให้เกิดผลผลิตที่มากขึ้น แต่เป็นสภาพของปัจจัยนี้ถือเป็นแรงจูงใจเพื่อจรรโลงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดี และความมั่นคงขององค์กรในส่วนที่จะผดุงไว้ซึ่งความก้าวหน้า และรักษาทรัพยากรที่มีอยู่นั้นให้ยาวนาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร
- 2.2 เทคนิค และวิธีการให้คำปรึกษา
- 2.3 เงินเดือนและค่าจ้าง
- 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน

2.5 สภาพทั่วไปของการทำงาน

Herzberg's เสนอว่าผู้บริหารส่วนมากได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจ้าง เช่น เมื่อเกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานนั้นขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ โดยมักจะแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพในการทำงานหรือทำการปรับปรุงเงินเดือนให้สูงขึ้น แต่การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขไม่ได้ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบให้มากขึ้น หรือส่งเสริมความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานจะเป็นการกระตุ้นให้คนทำงานในตำแหน่งเดิม แต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องพยายามที่จะรักษาในส่วนของปัจจัยค่าจ้างให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

Maslow (1970) ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตก็ไม่สามารถดำรงอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ อาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น ในขั้นนี้องค์กรจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนโดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อให้คนงานนำไปใช้จ่ายในสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิต

2. ความต้องการด้านความมั่นคง (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยที่เขาเผชิญในพฤติกรรมมนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น ถูกทำร้าย อุบัติเหตุ เป็นต้น คนเรายังต้องการอยู่ในสภาพที่สามารถคาดหมายได้ ดังนั้นความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของคนงานทุกคน องค์กรจึงมีกฎระเบียบเพื่อสร้างความมั่นคงในการปฏิบัติและตำแหน่งงานเพื่อส่งผลดีต่อองค์กรโดยรวม

3. ความต้องการการยกย่องในสังคม (Social or Affiliative Needs) เมื่อความต้องการขั้นต้น ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงกว่าก็จะเข้าครอบงำพฤติกรรมของบุคคล ความต้องการการยกย่องในสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วม ได้รับการยอมรับและมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงานเป็นความต้องการให้ผู้อื่นมองเห็นความสำคัญของตนเอง องค์กรจึงตอบสนองความต้องการของคนงานโดยการให้แสดงความกิตติคุณและเมื่อความกิตติคุณได้รับการยอมรับก็จะได้รับการยกย่องชมเชยจะทำให้คนงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระเสรีภาพ

5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (Self-actualization) ความต้องการขั้นสูงสุดนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้จึงมีไม่มากนัก ความต้องการในขั้นนี้จึงเป็นความต้องการที่อยากจะทำอะไรสำเร็จตามความนึกคิด

ทฤษฎี E.R. G. ของ Alderfer (Existence Relatedness Growth)

Alderfer (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540: หน้า 307 - 310) ได้ปรับปรุงลำดับชั้นความต้องการของ Maslow เป็นความต้องการ 3 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (existence needs) คือ ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการรายได้ สวัสดิการและสภาพแวดล้อมการทำงาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs) คือ ความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน

3. ความต้องการเจริญเติบโต (growth needs) คือ ความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโตพัฒนา และใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยการแสวงหาโอกาส และการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด (David I. McClelland)

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปีค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลอง โดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล thematic apperception test (tat) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนดได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement (nach) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ David I. McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nach) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation (naff) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา

3. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคคลีแลนด์ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ Theory X and Theory Y (Douglas McGregor)

ทฤษฎี X เป็นทฤษฎีที่มีความคิดเห็นตามแบบประเพณีเกี่ยวกับการอำนวยการ และควบคุมงาน (The Traditional View of Direction and Control)

Douglas McGregor นักบริหารและนักวิชาการ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนไว้ในหนังสือ The Human Side of Enterprise เป็น 2 แนวทาง ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในชื่อทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ซึ่งอธิบายได้ ดังนี้

ทฤษฎี X จะมองคนในแง่ลบว่า คนส่วนใหญ่มีลักษณะเห็นแก่ตัว เกียจคร้าน ไม่รับผิดชอบ และไม่รักความเจริญก้าวหน้า ซึ่งต้องใช้บีบบังคับทางวัตถุ เช่น เงินหรือสิ่งของ เป็นเครื่องกระตุ้น ประกอบกับการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาที่เข้มงวด

ทฤษฎี Y จะมองคนในแง่บวก และมีความเชื่อว่าโดยทั่วไปแล้วแต่ละคนจะมีลักษณะโดยธรรมชาติที่ต้องการจะทำงาน ต้องการรับผิดชอบ มีเหตุผล และรักความเจริญก้าวหน้า สามารถให้ทำงานโดยไม่ต้องควบคุมได้

สรุปได้ว่า ทฤษฎี X เป็นแนวความคิดของผู้บริหารสมัยก่อนที่มีต่อคน ที่เน้นถึงการสั่งการและการควบคุม เพราะเชื่อว่าคนไม่ชอบทำงานและไม่รับผิดชอบ ส่วนทฤษฎี Y นั้น มองคนตามสภาพความเป็นจริงและยุคธรรม เห็นส่วนดีของคนบ้าง การใช้ทฤษฎีนี้มาเป็นหลักการบริหารคือ การสร้างโอกาสและเปิดช่องทางให้คนได้แสดงความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา จะเห็นได้ว่าแนวความคิดด้านพฤติกรรมของผู้นำจะให้ความสำคัญและมุ่งเน้น การศึกษาถึงลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีได้ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมและ สถานการณ์มากนักแต่ในความเป็นจริงแล้วมีบางสถานการณ์ที่ต้องการผู้นำที่มีลักษณะเด่นเฉพาะด้าน แต่ในทางตรงข้ามก็มีอีกหลายสถานการณ์เช่นกัน ที่ต้องการผู้นำที่มีลักษณะแตกต่างกัน ซึ่งจะสามารถทำให้งานที่ออกมานั้นประสบผลสำเร็จได้ใกล้เคียงกัน

3.3 ความสำคัญของการจูงใจ

ความสำคัญของการจูงใจ มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดไว้หลากหลาย ดังเช่น

โนวัค (Novaace, 2009: 1) กล่าวว่า ความสำคัญของการจูงใจ มีอิทธิพลต่อผลผลิตและผลิตผลของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานตอบสนองต่องาน และวิธีการทำงานขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ สามารถสรุปความสำคัญได้ ดังนี้

3.3.1 การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล

พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นกระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

3.3.2 การจงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล

ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จ ด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3.3.3 การจงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล

การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคน เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคล กำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อสิ้นวัน เพื่อจะ บรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทาง ที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

3.3.4 การจงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล

บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความ เจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้น มีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความ รับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

จากที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการ จะเห็นได้ว่า องค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนี้ยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่ง ที่เชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้าเป็นการช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่ สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ดีขึ้นได้ เพราะการทำงาน เป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่าจะเป็นสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งเร้าภายใน หรือทั้งสองประการก็ได้

ราณี อิศัยกุล (2549: 277) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจงใจบุคลากรเป็น เรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์การ โดยมีผลโดยตรงต่อผลงานหรือผลกำไรขององค์การ

นอกจากนี้การจูงใจยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความสำคัญต่อองค์กร ในอันที่จะตอบสนองความต้องการด้านพฤติกรรมของพนักงานให้แก่องค์การเพื่อจะนำไปสู่ผลสำเร็จของงานหรือเป้าหมายขององค์กร ดังนี้

1.1 ช่วยเป็นหลักประกันว่าบุคลากรในองค์กรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด

1.2 ช่วยเพิ่มผลกำไรขององค์กร หากพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ย่อมส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรสูงขึ้น

1.3 ช่วยให้องค์การสามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอน

1.4 ช่วยเกื้อหนุนให้บุคลากรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ขององค์กร

1.5 ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เกิดศรัทธา และความเชื่อมั่นในองค์กร

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ผู้บริหารจะได้รับประโยชน์จากการจูงใจบุคลากรโดยตรงในด้านต่าง ๆ คือ

2.1 ช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี การจูงใจเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การอำนวยความสะดวกหรือการนำของผู้บริหารเกิดประสิทธิผล เพราะมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2 ช่วยให้การกระจายอำนาจของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารคนเดียวไม่สามารถปฏิบัติงานทุกอย่างได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงต้องมีผู้ได้บังคับบัญชาหรือพนักงานมาแบ่งภาระ โดยผู้บริหารใช้วิธีการกระจายอำนาจหน้าที่ หรือการมอบอำนาจบางส่วนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การจูงใจจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยินดีรับมอบอำนาจหน้าที่ได้ดีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจ หรือมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองมากขึ้น

2.3 ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน การจูงใจเป็นความเต็มใจ หรือความต้องการที่ผลักดัน ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้บริหารต้องการทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือพนักงานหรือพนักงานเกิดการยอมรับในงานของตน โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งในการทำงานย่อมลดน้อยลง

3. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากผู้บริหารและองค์กรแล้ว การจูงใจยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหลายๆ ด้าน ดังนี้

3.1 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การจูงใจเป็นเรื่องของการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและความสนใจต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้นและทำให้การหลีกเลี่ยงงานย่อมลดน้อยลง

3.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของตนเองไปพร้อมกัน การจูงใจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้นในเรื่องของวัตถุประสงค์ขององค์กรทำให้สามารถพิจารณาปรับปรุงวัตถุประสงค์ของตนเองให้สอดคล้องกับองค์กรได้ง่ายขึ้น

3.3 ช่วยส่งเสริมและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังของกลุ่มหรือทีมงาน

3.4 ช่วยพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปได้ว่าการจูงใจบุคลากรมีความสำคัญต่อองค์กร ต่อผู้บริหาร และต่อพนักงานในการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความสำเร็จของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อผลกำไรขององค์กร

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2551 อ้างถึงในกันตยา เพิ่มผล, 2551: 110) มีดังนี้

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังให้บุคคล พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวันๆ

2. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล ความพยายาม (persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีหาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอย หรือละความพยายามง่ายๆ แม้จะมีอุปสรรคขัดขวางและเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดี ก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

3. การจูงใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานให้บุคคลการเปลี่ยนแปลง (variability) รูปแบบการทำงานหรือวิถีทางงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นหาค้นหาพบช่องทางการดำเนินงานที่ดีขึ้น หรือประสบความสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิตบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อค้นพบเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักค้นหาลู่ทางผิดพลาด และพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในที่สุด ทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างจากแนวทางเดิม

4. การจงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จักว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้ที่ลักษณะดังกล่าวนี้ มักจะไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

ความสำคัญของแรงจูงใจ (Kinicki & William, อ้างถึงในกันตยา เพิ่มผล, 2551: 112) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจ ดังนี้

1. ทำให้พนักงานต้องทำงานในองค์การ (Doing your organization) เป็นปกติที่เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารต้องการพนักงานที่มีความสามารถเข้ามาทำงานร่วมกันในองค์การ
2. ทำให้พนักงานมีความจงรักภักดี (Stay with your organization) ไม่ว่าจะในช่วงเวลา ที่สภาพเศรษฐกิจขององค์การจะดี หรือไม่ก็ตามองค์การก็ต้องใช้พนักงานที่ดี และมีความสามารถอยู่กับองค์การได้ตลอดไป
3. ทำให้พนักงานรักษาระเบียบวินัย (Show up for work at our organization) ในองค์การหลายแห่งนั้น การขาดงาน หรือการไม่ตรงต่อเวลาของพนักงานคือพฤติกรรมที่ถือว่าเป็นปัญหาใหญ่ที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้น
4. ทำให้พนักงานได้มีหน้าที่ประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Perform better for your organization) พนักงานบางคนทำงานเพียงเพื่อไม่ให้โดยไล่ออก แต่ในทางกลับกันองค์การต้องการพนักงานที่มีความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. ทำให้พนักงานทุ่มเทให้กับองค์การมากขึ้น (Do extra for your organization) โดย ส่วนใหญ่ขององค์การมักมีความคาดหวังให้พนักงานในองค์การทำงานให้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง รู้จักจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงาน หลังจากได้รับการกระตุ้น จากผู้บังคับการปฏิบัติงานจะได้ประสิทธิภาพ จึงจะตัดสินใจว่าผู้บริหารมีคุณภาพเพียงใด สำหรับผู้ปฏิบัติงานของตนเองว่าได้รับการสนองความต้องการของตนเองหรือไม่ ฉะนั้นความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานคือการตอบสนองความต้องการของแต่ละคน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วประสิทธิภาพการทำงานก็จะเกิดขึ้น

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าองค์การใดมีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงาน สูงยอมส่งผลให้องค์การนั้นๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนั้นยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างคนให้ได้ดีได้เพราะการทำงานเป็นหัวใจหลักสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่าและจากความหมาย

ของแรงจูงใจ สามารถกล่าวได้ว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการของมนุษย์ ความต้องการจะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจหรือตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายในลำดับต่อไป

3.4 เทคนิคในการสร้างแรงจูงใจ

เทคนิคการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้น มีมากมายหลากหลายวิธีผู้บริหารควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละคน แต่ละโอกาส เพราะการสร้างแรงจูงใจต้องให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ช่วยกระตุ้นและผลักดันให้บุคลากรมีกำลังร่างกาย และแรงใจพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและยอมอุทิศเวลาเพื่อทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถและมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (ยงยุทธ เกษสาคร, 2544: 171-172) ยังได้กล่าวถึงเทคนิคของผู้นำองค์กรในการสร้างแรงจูงใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความรู้สึกอยากทำงาน สนองความตั้งใจของผู้หน้านั้น อาจใช้เทคนิควิธีการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ได้ดังนี้

1. สร้างจุดมุ่งหมายในการทำงาน สำหรับตัวผู้ปฏิบัติงานจุดหมายนั้นควรมีคุณค่าสำหรับเขา มีความท้าทายความรู้ความสามารถ และสามารถนำไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมจนบรรลุจุดมุ่งหมายได้
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน ในการประชุมวางแผนให้ผู้ร่วมงานได้ตัดสินใจภายหลัง การพิจารณาร่วมกันแล้ว ซึ่งลักษณะนั้นผู้ปฏิบัติจะมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้บริหารด้วยความเต็มใจ การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาาร่วมคิดกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานในโอกาสอันควร เช่น การมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ วางแผนงาน กำหนดกลยุทธ์ การแก้ปัญหา เป็นต้น จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรด้วย
3. การคิดหาทางให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพอใจเป็นอย่างมาก ถ้าเขาได้ทราบผลการปฏิบัติงานของเขาเป็นระยะ ๆ เพื่อให้เขารู้ว่าผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นเช่นไร มีสิ่งใดควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยการพูดคุยอย่างตรงไปตรงมา มีการประเมินผลเพื่อการศึกษา ความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานจะทำให้เขาภูมิใจในผลสำเร็จของการปฏิบัติงานของเขา และหาหนทางแก้ไขเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีขึ้นเมื่อเขาเห็นว่ามีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข
4. สร้างระบบการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ การสื่อสารระบบเปิดจะช่วยสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความร่วมมือประสานใจให้งานสำเร็จ โดยการสื่อสาร

อยู่เสมอ อธิบายได้ว่าทำเสร็จไปแล้ว สิ่งไหนจะต้องทำต่อไปอีก การสื่อสารตลอดเวลาจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบสถานการณ์ต่างๆ ในการทำงานว่าเป็นอย่างไร

5. เปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น การรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติได้บอกให้ทราบ โดยพยายามทำความเข้าใจในความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานอย่างละเอียดและหากไม่เข้าใจให้ซักถามทันที ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสนใจและความสำคัญในตัวผู้ปฏิบัติงาน

6. สนใจห่วงใยผู้ใต้บังคับบัญชาโดยให้ความสนใจต่อผู้ปฏิบัติเป็นรายบุคคลสนใจต่อความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน พูดคุยเกี่ยวกับปัญหา หรือข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานตามความเห็นสมควร

7. ช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง แก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ ด้วยกระบวนการกลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน ใช้วิจรรณญาณในการแก้ปัญหาด้วยบรรยากาศตรงไปตรงมาและยุติธรรม

8. การให้เกียรติยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งต่อหน้าและลับหลัง การให้รางวัลในโอกาสอันควร อาทิ การให้การยกย่องชมเชย สรรเสริญคุณงามความดีของพนักงาน การเลื่อนยศ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้สิ่งตอบแทนทางวัตถุ เช่น เลื่อนเงินเดือนให้ของรางวัล โล่เกียรติยศ หนังสือประกาศเกียรติคุณเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ช่วยหรือกระตุ้นให้มนุษย์อยากทำงานเหมือนกันโดยธรรมชาติ

9. การมีความสุขรอบคอบ ผู้นำสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ในทุกสถานการณ์โดยเฉพาะเมื่อเกิดสถานการณ์ที่ไม่เป็นที่พึงพอใจสิ่งทั้งหลายทั้งปวงได้ด้วยสติแล้วช่วยเสริมสร้างบารมีให้เป็นที่ประทับใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

10. การรู้จักครองใจคน ด้วยการเป็นผู้ที่มีใจกว้างและเป็นมิตรกับคนทั่วไปยินดีรับฟัง ความคิดเห็นจากผู้อื่นแม้ความคิดเห็นนั้นจะแตกต่างจากตนเองก็ตาม ไม่วิพากษ์วิจารณ์ จุกบกพรองหรือจุกจิกของผู้อื่นต่อที่สาธารณะชน

11. รู้หลักการลงโทษ การดำหนีกว่าโทษผู้ใต้บังคับบัญชาควรกระทำเมื่อมีความจำเป็นจริงๆ การดำหนิที่นำไปควรทำไปเพื่อให้เกิดความรู้เพื่อแก้ไขปรับปรุง สำหรับการลงโทษนั้นควรหลีกเลี่ยงให้มาก

12. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด กล้าตัดสินใจ สั่งการด้วยความพยายาม สร้างงานให้เป็นที่สนใจ สั่งการด้วยการพยายามสร้างให้เป็นที่สนใจและสอดคล้องความต้องการของผู้ปฏิบัติทั้งบุคคลและกลุ่มให้มากที่สุด

13. หลีกเลี่ยงการออกคำสั่งในลักษณะข่มขู่ อย่าใช้วิธีข่มขู่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เขาทำงานเพราะแรงแ้งงานจะสำเร็จแต่ออกมาไม่ดีไม่มีคุณภาพ

14. จัดระบบการเดินทางของงาน พยายามจัดระบบงานให้ดีเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการทำงาน การจัดงานให้เหมาะสมกับคนทั้งชนิดและปริมาณของงาน ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ตนถนัดมีปริมาณของงานเหมาะสมกับคนกับความสามารถของบุคคล จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความสนุกและเต็มใจจนไม่รู้สึกรหนักเหนื่อย

15. ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดปัญหาหรือมีข้อขัดข้องในการทำงานต้องการคำแนะนำหรือชี้แจง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับนโยบาย ผู้บังคับบัญชาอาจเข้าช่วยเหลือแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งต่างๆ เหล่านั้นด้วยวิธีต่างๆ เช่น ให้คำแนะนำ ร่วมคิดหาวิธีแก้ปัญหา ลงมือร่วมแก้ปัญหา หรือข้อขัดแย้งกับผู้ปฏิบัติงานด้วยเทคนิคเหล่านั้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ทอดทิ้งหรือปล่อยให้เขาทำงานอย่างโดดเดี่ยว

16. สร้างบรรยากาศในการทำงานนับเป็นประการหนึ่งที่สำคัญของผู้นำ ซึ่งเป็นเทคนิคในการสร้างแรงจูงใจโดยผู้นำจะต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีทั้งสภาพกาย และสภาพจิต เช่น ห้องทำงานสะอาด ปลอดภัย อากาศถ่ายเทดีไม่อับทึบ โต๊ะเก้าอี้นั่งสบาย มีการสื่อสารที่ดี การประสานงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว เต็มไปด้วยสายตาแห่งการบริการ บรรยากาศเช่นนี้จะทำให้ทุกคนในที่นี้มีเจตคติที่ดีในการทำงาน

17. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้พร้อมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน เมื่อมีความสะดวกก็จะทำงานได้รวดเร็ว

18. พยายามใช้อิทธิพลของกลุ่มใหญ่ดึงกลุ่มเล็ก โดยกระตุ้นให้กลุ่มบุคคลส่วนใหญ่กระทำ ตัวเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานที่ดี จะเป็นอิทธิพลที่ดึงดูดคนส่วนน้อยที่เหลือให้กระทำดีตามไปด้วย

19. ทดสอบประเมินผล ถ้ามีการทดสอบการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ เป็นประจำ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ผลดีและข้อผิดพลาดในการทำงานของเขา จะทำให้เขาได้มีโอกาสปรับปรุง แก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงานของเขา จะทำให้เขามีโอกาสปรับปรุง แก้ไขข้อผิดพลาดให้ดีขึ้น และภูมิใจในความสำเร็จของการทำงานของเขา

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

4.1 ความเป็นมาของสำนักบริการการศึกษา

1) ปณิธาน สำนักบริการการศึกษายึดปณิธานของมหาวิทยาลัยเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งปณิธานของมหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในฐานะเป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิด ยึดหลักการศึกษาตลอดชีวิต มุ่งพัฒนาคุณภาพของประชาชนทั่วไป เพิ่มพูนวิทยฐานะ

แก่ผู้ประกอบการอาชีพและขยายโอกาสทางการศึกษาต่อสำหรับผู้สำเร็จมัธยมศึกษาเพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคลและสังคมด้วยการจัดระบบการเรียนการสอนทางไกล ซึ่งใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และวิธีการอื่นที่ผู้เรียนสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้าชั้นเรียนตามปกติ

2) วิทยาลัย

มุ่งมั่นให้บริการเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลอย่างมีคุณภาพ

3) พันธกิจ

- (1) บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพแก่นักศึกษาและผู้สนใจ
- (2) บริการสอนเสริมและฝึกปฏิบัติเสริมทักษะแก่นักศึกษาที่ลงทะเบียน
- (3) บริการสื่อการสอนแก่นักศึกษาและหน่วยงานความร่วมมือ
- (4) ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมชมรมนักศึกษาและอื่นๆ
- (5) บริการการศึกษาแก่นักศึกษาพิการและผู้สนใจ

4) วัตถุประสงค์

1) เพื่อบริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพแก่นักศึกษาและผู้สนใจ โดยใช้กิจกรรมและสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เข้าใจระบบการศึกษาทางไกลและเรียนได้จนสำเร็จการศึกษา

2) เพื่อบริการเสริมทางวิชาการในระดับปริญญาตรี โดยการจัดกิจกรรมสอนเสริม และกิจกรรมฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ

3) เพื่อบริการจัดส่งสื่อการสอนแก่นักศึกษาและหน่วยงานความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการจัดการศึกษาในระบบการเรียนการสอนทางไกล

4) เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมนักศึกษาให้นักศึกษาได้รับความรู้และประสบการณ์ตามมาตรฐานกิจกรรมนักศึกษา

5) เพื่อบริการการศึกษาแก่นักศึกษาพิการและผู้สนใจ

4.2 ประวัติความเป็นมาของสำนักบริการการศึกษา

สำนักบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่งภายในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จัดตั้งเมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2522 โดยมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหน่วยงานขึ้นในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประกอบด้วย 4 หน่วยงาน คือ สำนักงานอธิการบดี สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักบริการการศึกษา และสำนักวิชาการ ต่อมาในวันที่ 5 กรกฎาคม 2522 ได้มีประกาศทบวงมหาวิทยาลัยให้มีการแบ่งส่วนราชการในสำนักดังกล่าวข้างต้นออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ

ตามลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยกำหนดให้สำนักบริการการศึกษา แบ่งหน่วยงานออกเป็น 4 หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขานุการ ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ และฝ่ายแนะแนวการศึกษา ในระยะเริ่มต้นมหาวิทยาลัยยังมีได้มีการทำเอง คำนึง ที่ทำการของสำนักบริการการศึกษา จึงมีลักษณะเป็นที่ทำการชั่วคราว ณ สถานที่ต่างๆ ตามลำดับ คือ

ปี พ.ศ. 2522 อาคารสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ถนนสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร เป็นที่ทำการ

ปี พ.ศ.2523 อาคารทววมหาวิทยาลัย (ชั้นที่ 12 และ 13) ถนนศรีอยุธยา พญาไท กรุงเทพมหานคร โดยมหาวิทยาลัยได้ทำการตกลงขอใช้ ชั้นที่ 12 และ 13 เป็นที่ทำการของมหาวิทยาลัย คำนึง หน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่กระจายอยู่ตามที่ต่างๆ จึงย้ายมารวมกันที่อาคาร ดังกล่าว สำหรับศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสำนักบริการการศึกษา มีภารกิจในการจัดส่งสื่อการสอนให้นักศึกษาทางไปรษณีย์ ซึ่งต้องใช้พื้นที่มากเพื่อจัดเก็บและปฏิบัติการจัดส่ง โดยขณะนั้น มหาวิทยาลัยมีนักศึกษารุ่นแรกลงทะเบียนเรียนจำนวน 82,139 คน ได้รับความอนุเคราะห์จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ใช้สนามกีฬาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นที่ทำการ

ปี พ.ศ. 2524 อาคารเปอร์กิน ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ เนื่องจากจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนเพิ่มขึ้นจำนวนนับแสน มหาวิทยาลัยจึงต้องขยายสถานที่เพื่อให้แต่ละสำนักได้มีสถานที่ที่เหมาะสมคล้อยกับลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ คำนึง สำนักบริการการศึกษา และสำนักทะเบียนและวัดผล จึงได้ย้ายออกจากอาคารทววมหาวิทยาลัย ถนนศรีอยุธยา เข้าปฏิบัติงานในที่ทำการแห่งใหม่ คือ อาคารเช่าที่มีชื่อว่า อาคารเปอร์กิน ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ หรือที่เรียกว่า "มสธ.2"

ปี พ.ศ. 2525 อาคาร มสธ. 4 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ นอกจากสถานที่ปฏิบัติงาน ยังไม่มีความสอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นแล้ว จำนวนบุคลากรในสังกัดก็เพิ่มขึ้น เช่นกัน คำนึงสำนักบริการการศึกษาต้องย้ายไปปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการแห่งใหม่ อีกครั้งเป็นอาคารเช่าบนถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ที่มีความพร้อมในด้านสถานที่จัดเก็บและด้านการปฏิบัติการจัดส่งเอกสาร-สอน และวัสดุการศึกษาแก่นักศึกษาเป็นอย่างดี อาคารแห่งใหม่นี้เรียกว่า " มสธ.4 "

ปี พ.ศ. 2527 ที่ทำการปัจจุบัน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้ย้ายเข้าไปอยู่ ณ ที่ทำการถาวร ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี คำนึง ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่กระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ จึงย้ายเข้ามาอยู่ร่วมกัน แต่อย่างไรก็ตามในระยะเริ่มต้นนั้น มหาวิทยาลัยยังไม่มีความพร้อมในด้านสถานที่จัดเก็บเอกสารการสอนและสถานที่สำหรับปฏิบัติงานด้านการจัดส่งเอกสาร การสอนและวัสดุการศึกษาให้นักศึกษา จึงทำให้ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของสำนักบริการการศึกษาไม่สามารถย้ายเข้าปฏิบัติงาน

ในที่ทำการของมหาวิทยาลัยพร้อมกับหน่วยงานอื่นๆ ได้ แต่ได้ย้ายจากที่ทำการ มสธ. 4 เข้าเช่าที่ทำการชั่วคราวแห่งใหม่ซึ่งใกล้ที่ทำการของมหาวิทยาลัย คือ อาคารของบริษัท โชคชัย ที่รังสิต ที่ทำการของสำนักบริการการศึกษาระยะแรก ณ ที่ทำการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อำเภอปากเกร็ด คือ อาคารบริการ 1 ชั้น 2 และชั้น 3 โดยศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค และฝ่ายแนะแนวการศึกษา ปฏิบัติงานอยู่ชั้น 2 ส่วนสำนักงานเลขานุการปฏิบัติงานอยู่ชั้น 3

ปี พ.ศ. 2529 สำนักบริการการศึกษาได้ย้ายที่ทำการอีกครั้งจากอาคารบริการ 1 ไปปฏิบัติงานในที่ทำการแห่งใหม่ คือ อาคารบริรักษ์ และในโอกาสเดียวกันนี้ ศูนย์บริการการสอน-ทางไปรษณีย์อันเป็นหน่วยงานสุดท้ายที่เช่าที่ทำการของเอกชนเพื่อปฏิบัติงานได้ย้ายเข้ามาอยู่รวมกัน ณ ที่ทำการอาคารบริรักษ์ด้วย สำนักบริการการศึกษาได้ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการอาคารบริรักษ์ มาจนถึงปัจจุบัน

4.3 โครงสร้างงานสำนักบริการการศึกษา

สำนักบริการการศึกษา ได้แบ่งหน่วยงานออกเป็น 4 หน่วยงาน คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายแนะแนวการศึกษา ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ และในปัจจุบันได้มีการแบ่งหน่วยงานในสำนักเพิ่มอีก 2 หน่วยงาน คือ ฝ่ายกิจการนักศึกษา และศูนย์บริการนักศึกษาพิการ ซึ่งเป็นการแบ่งส่วนงานภายในสำนักบริการการศึกษา

4.3.1 **สำนักงานเลขานุการ** มีหน้าที่รับผิดชอบงานอำนวยการ งานบริหารงานทั่วไป

4.3.2 **ฝ่ายแนะแนวการศึกษา** มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการเพื่อแนะแนวการศึกษา และอาชีพแก่นักศึกษาและผู้สนใจ โดยใช้กิจกรรมและสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เข้าใจระบบการศึกษาทางไกลและเรียนได้จนสำเร็จการศึกษา

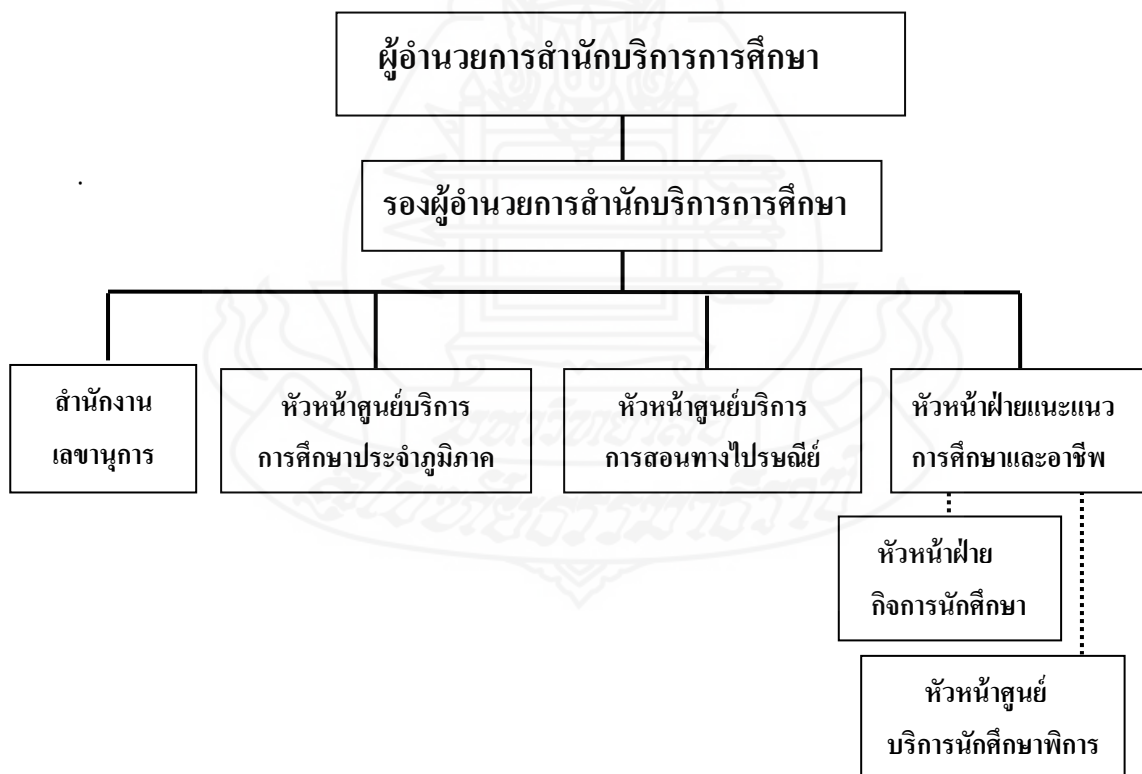
4.3.3 **ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค** มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการเสริมทางวิชาการในระดับปริญญาตรี โดยการจัดกิจกรรมสอนเสริม และกิจกรรมฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ

4.3.4 **ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์** มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการจัดส่งสื่อการสอนแก่นักศึกษา และบริการสื่อการสอนให้หน่วยงานความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการจัดการศึกษาในระบบการเรียนการสอนทางไกล พร้อมทั้งให้บริการรับ - ส่งหนังสือราชการ และไปรษณีย์ภัณฑ์

4.3.5 **ฝ่ายกิจการนักศึกษา** แยกมาจากงานแนะแนวศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบงานส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมนักศึกษา เพื่อพัฒนาความรู้ และประสบการณ์ให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานกิจกรรมนักศึกษา

4.3.6 ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ

ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เริ่มในปี พ.ศ. 2549 โดยมหาวิทยาลัยมอบหมายให้ ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักบริการการศึกษา รับผิดชอบการจัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์บริการนักศึกษาพิการจากการสนับสนุนงบประมาณของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในปัจจุบันมีจำนวนนักศึกษาพิการที่ยังคงมีสถานภาพนักศึกษาจำนวน 405 คน (จากการสำรวจข้อมูลนักศึกษาภาคการศึกษาที่ 2/2554) เป็นผู้พิการทางการศึกษา 8 ประเภท จากผู้พิการทางการศึกษา 9 ประเภท คือ บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย การเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ บุคคลที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรม และอารมณ์ บุคคลออทิสติก และบุคคลพิการซ้อน โดยโครงการจัดตั้งศูนย์บริการ-นักศึกษาพิการมีกิจกรรม และโครงการที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างงานสำนักบริการการศึกษา

ที่มา: http://www.stou.ac.th/Offices/Oes/OesPage/1_center/course.html

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายเรื่อง ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวม ดังนี้
 ภัทรนันท์ ศิริไทย และ ดร.จิตพล ชัยมะดัน (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
 แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว มีวัตถุประสงค์
 (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว (2) เพื่อศึกษา
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว และ (3) เพื่อศึกษาความ
 สัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว
 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม
 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการ
 ปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านที่มี
 ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเงินเดือน ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ใน
 ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
 ได้แก่ ด้านการใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ
 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการ
 ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มยุรี บุญเยี่ยม (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 ของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพสังขะ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ
 ปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพสังขะ 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
 บุคลากร วิทยาลัยการอาชีพสังขะ และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผล
 ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพ
 สังขะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสังขะ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ
 จำนวนทั้งสิ้น 79 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์
 ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพ
 สังขะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปกครอง และการ
 บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่

ผลสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสังขะ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี ทำให้เกิดความร่วมมือ และเกิดการประสานงานที่ดีในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ มีความขยันหมั่นเพียรและตั้งใจทำงาน ให้สำเร็จลุล่วง ปฏิบัติตนตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี อันเป็นผลให้งานสำเร็จลุล่วงตามลำดับ ส่วนการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสังขะ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสังขะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กันสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ส่วนด้านการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด

อรสุดา คุสีตรัตนกุล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง กำหนดตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane: 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 35 จากจำนวนประชากร 753 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบสะดวก (Simple Random Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.90 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวนร้อยละ 31.90 สถานภาพโสด จำนวนร้อยละ 55.20 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวนร้อยละ 77.80 โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานราชการจำนวนร้อยละ 29.30

ได้รับเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวนร้อยละ 35.60 และโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1- 6 ปี จำนวนร้อยละ 40.00 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมากมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุดมีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความผูกพันกับหน่วยงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (1) ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น (2) ควรจัดทำการประเมินติดตามผลในระยะ 3 เดือนหลังจากรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นการติดตามระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ (3) ควรเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง เปรียบเทียบกับ ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ (4) ควรศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหลากหลายวิธี เพื่อนำมาปรับใช้กับบุคลากร ตามแต่ช่วงเวลา โอกาส และวัตถุประสงค์

อรทัย อินต๊ะยศ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ด้านบุคคล และปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และเสนอแนะ

แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวน 202 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดทำการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.936 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพ โสด มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับต้น และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือด้านกลยุทธ์ ด้านค่านิยมร่วม ด้านโครงสร้าง ด้านระบบการทำงาน ด้านทักษะ ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านบุคลากร พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้ และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 515$) ในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทุกด้าน เน้นการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน และการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในองค์กร

ร้อยเอก ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหารการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการของกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จำนวน 240 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีแบบแบ่งชั้น ภูมิ (Stratified Random Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.948 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติ F-test การทดสอบแบบแอลเอสดี (LSD) และ

Pearson Correlation Co-efficient ผลการวิจัย มีดังนี้ 1. ข้าราชการที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุราชการแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้าราชการที่มีระดับชั้นยศและรายได้ ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2. แรงจูงใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.693$)

นิชากร บุญบุรี (2556) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่งเสริมพัฒนาสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมการเกษตร เขตตรวจราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ 15 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเสริมพัฒนา สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร เขตตรวจราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ 15 (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่งเสริมพัฒนาสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร เขตตรวจราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ 15 จำแนกตามบุคคล (3) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่งเสริมพัฒนาสหกรณ์ และ กลุ่มเกษตรกรของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร เขตตรวจราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ 15 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม สหกรณ์ตรวจราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ 15 จำนวน 212 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีทาไร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.945 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การใช้ค่าทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มากที่สุดคือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าของบุคลากร รองลงมาคือ ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับ บัญชและผู้บริหารในหน่วยงาน และด้านกรใช้ทรัพยากรในองค์การอย่างคุ้มค่าตามลำดับ 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่งเสริมพัฒนาสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม การเกษตร เขตตรวจราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ 15 ที่มีอายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการ ทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่งเสริมพัฒนาสหกรณ์ และ กลุ่มเกษตรกรของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร เขตตรวจราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ 15 คือผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน โอกาส

ความก้าวหน้าของบุคลากร ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารในหน่วยงาน และด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า

รัตนชนก จันยง (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร ไม่แสวงหาผลกำไร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานในองค์กรพิพิชภัณฑ์ วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ที่มีสถานะเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ไม่แสวงหาผลกำไร จำนวน ประชากร 150 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD, และ Multiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ในช่วง 25 - 35 ปี มีสถานภาพ โสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี แรงจูงใจ ในการทำงานมีความสำคัญในระดับมาก โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีความสำคัญมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุและลักษณะของงานที่ทำมีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า ในงานส่วนระดับการศึกษาและลักษณะของงานที่ทำมีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ ในด้านอายุและลักษณะของงานที่ทำมีผลต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความมั่นคงในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ และปัจจัย ค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2556) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับแรงจูงใจ ระดับประสิทธิภาพและระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรในสังกัด อาชีวศึกษาจังหวัดลำปางที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยเทคนิคลำปาง วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง วิทยาลัย สารพัดช่างลำปาง วิทยาลัยการอาชีพเกาะคา วิทยาลัยการอาชีพเถิน และวิทยาลัยเทคโนโลยี และ การจัดการ กฟผ. แม่เมาะ จำนวน 241 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA การ ทดสอบความสัมพันธ์ Pearson Chi-Square ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 25-30 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี เงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี ระดับแรงจูงใจของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความต้องการความผูกพัน ด้านความต้องการความสำเร็จและด้านความต้องการอำนาจ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านการรักษาวินัย และด้านผลการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด อาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการอำนาจ

คาริน ปฏิเมธีกรณ์ (2556) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์เพื่อมุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศเอกชนแห่งหนึ่งใน ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษา คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานีปฏิบัติงานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษา คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ครั้งนี้ มีจำนวน 268 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 27-33 ปี มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท และสังกัดสถานีปฏิบัติงานสุวรรณภูมิ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยจูงใจโดยรวมและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับดี และด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี 2) พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระยะเวลาในการทำงาน สถานีปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ 4) ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานและบริการลูกค้าองค์กร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสำนักงานและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 433 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานสำนักงานและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานสำนักงาน และบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อุบล ใจดวง (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสภาพแวดล้อม และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 119 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดทำการศึกษา ดำเนินการศึกษาด้วยวิธีศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การใช้

ค่าทดสอบค่าทีและการทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยพหุคูณ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เช่น ถูกต้อง รวดเร็ว ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ส่วนประชากร ที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง อายุราชการ ระดับการศึกษา รายได้และค่าตอบแทนแตกต่างกัน ปัจจัยจิตใจและปัจจัยสภาพแวดล้อม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ต้องการให้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม สัมมนาในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้สูงขึ้น ต้องการพิจารณาความดี ความชอบ อย่างเสมอภาคและยุติธรรม ต้องการให้บุคลากรสมัครสมาน สามัคคี ร่วมแรงร่วมใจ มีการทำงานเป็นทีมให้จัดบุคลากรปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและเหมาะสม อยากให้ผู้บริหาร ชี้แจงนโยบายอย่างชัดเจนและสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากร ต้องการให้เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับผู้ใช้บริการและเพิ่มอัตรากำลังของบุคลากร ควรมีการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาด และน่าอยู่และให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน

ปราณี ต้นประยูร (2554) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 258 คน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุส่วนใหญ่ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสดเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-10,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป พนักงานมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานมีระดับความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ระดับมาก พนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานโดยรวมต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน และระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ไพบุลย์ ตั้งใจ (2554) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอมพาสอินคัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอมพาสอินคัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอมพาสอินคัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 ให้มีประสิทธิภาพ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท แอมพาสอินคัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 237 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินคัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 มีความเชื่อมั่น 0.861 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินคัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 วิเคราะห์โดย การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และในกรณีที่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฝ่ายที่สังกัด และประสบการณ์ทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความแตกต่างกัน และหากมีการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4 ในครั้งต่อไป ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานในองค์กรของรัฐและเอกชน รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานของหน่วยงานและองค์กรนั้นๆ เพื่อนำปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไปพัฒนา ปรับปรุง ประสิทธิภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานในทุกๆ องค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิวัฒน์ การงาน (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท แคนาดอล เอเชีย จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทแคนาดอล เอเชีย จำกัด ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท แคนาดอล เอเชีย จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัท แคนาดอล เอเชีย จำกัด จำนวน 300 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดทำการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท แคนาดอล เอเชีย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการการบริหาร ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต และด้านผลผลิตและผลลัพท์ ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท แคนาดอล เอเชีย จำกัด อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านประสบการณ์ทำงานในบริษัทฯ ด้านตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ส่วนแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท แคนาดอล เอเชีย จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วนิดา ประดิษฐ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี 2) ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตร และ

เทคโนโลยีลพบุรี เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี จำนวน 109 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ สองกลุ่ม การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 41 ปี ถึงอายุ 50 ปี และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีตำแหน่งข้าราชการครู โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรีที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันทำให้ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติของครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยรวมไม่มีความแตกต่างกันและความสัมพันธ์ระหว่างบัณฑิตที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู และบุคลากรทางการศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู และบุคลากรทางการศึกษา ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงานไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู และบุคลากรทางการศึกษา

จารุณี สารนอก (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษา ระดับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าเขต 3 นครราชสีมา 2. ศึกษา ระดับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา ใช้กลุ่มตัวอย่าง 207 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการไฟฟ้า เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา มีแรงจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการยอมรับอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานพบว่าพนักงานการไฟฟ้า เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.831$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านความก้าวหน้าด้านการบริหารและการจัดการด้านผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร ด้านเงื่อนไขการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความ ยุติธรรม และด้านความดีความชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ($r=.201, r=.168, r=.222, r=.158, r=.156, r=.197, r=.146, r=.182, r=.294, r=.148,$ และ $r=.200$, ยกเว้น ด้านลักษณะของเนื้องาน ด้านสถานทางสังคม และด้านค่าจ้าง/เงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กัน

เนตรทราย กาญจนอุดมการ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานครการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

- 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 104 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรสแล้ว มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า เป็นลูกจ้างประจำ สังกัดฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีประสบการณ์ ในตำแหน่งปัจจุบันระหว่าง 1- 5 ปี มีอายุราชการระหว่าง 1 – 5 ปี มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และได้รับค่าตอบแทนประเภทค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความมั่นคงในงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือลักษณะงาน การได้รับความยุติธรรมในองค์กร โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบรรลุตัวชี้วัดของหน่วยงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านมาตรฐานความถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในภาพรวมกับประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในภาพรวมและทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบความสัมพันธ์ระดับสูงในกลุ่มเพศชาย สถานภาพโสด / หย่า อายุไม่เกิน 30 ปี เป็นลูกจ้างชั่วคราว มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 5 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และได้รับค่าตอบแทนพิเศษประเภทค่าอาหารทำกรนอกเวลา ส่วนกลุ่มที่เหลือ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

กิตติพงษ์ ศิริพร (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา โรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาโรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในบริษัทปัจจุบันและประสบการณ์ในการทำงาน และศึกษาระดับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และด้านเวลาการผลิต ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านลักษณะของงานที่ทำทนาย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการมีส่วนร่วมในงาน และระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านของโอกาสในความก้าวหน้า ด้านการยกย่องและยอมรับนับถือ ด้านการมีอำนาจในหน้าที่ (2) ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีระดับมาก และระดับปานกลาง จำนวนทั้งสิ้น 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการพัฒนาการฝึกอบรม ทางด้านของการเลื่อนตำแหน่งงาน ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (3) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และด้านเวลาการผลิต (4) การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในบริษัทปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา พบว่า โดยรวมแล้วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) (5) การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ด้านปัจจัยแรงจูงใจภายใน ที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในบริษัทปัจจุบันและประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา

พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ด้านปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ซึ่งได้มีการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในบริษัทปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมามีค่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) (6) ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการโดยรวม ด้านต้นทุนการผลิต อยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านเวลาการผลิต อยู่ในระดับปานกลาง (7) ปัจจัยปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ โดยรวม ด้านต้นทุนการผลิต อยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านเวลาการผลิต อยู่ในระดับปานกลาง

สุพรรณิการ์ นาคทองอินทร์ (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานครและศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานครศึกษาจากประชากรในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการสำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 143 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation analysis) ผลการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 81.8 มีกลุ่มอายุในช่วง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการปฏิบัติงานในสำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร ไม่เกิน 5 ปี รายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพการทำงาน ความภูมิใจในหน้าที่การงาน และความรู้สึกผูกพันในงานอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนรายได้และสวัสดิการ โอกาสและความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมยศ แยมเฟื่อน (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มาจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 250 คน และผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำแนกเป็นพนักงานปฏิบัติการ 8 แผนก แล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

- (1) พนักงานปฏิบัติการของบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 23-35 ปี มีการศึกษาระดับระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระหว่าง 1-8 ปี เป็นพนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,151-16,100 บาท
- (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี (3) ความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ในด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาพนักงาน และด้านขวัญและกำลังใจ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (4) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับดี (5) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีดังนี้ 5.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพดีกว่าเพศชาย 5.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน

มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานด้าน คุณภาพ และด้านผลผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีอายุ 49 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้าน ที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ 5.5 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 22,051 บาทขึ้นไป และ 16,101-22,050 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตดีกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,151-16,100 บาท 5.6 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ 5.7 ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

อรปริยา เล็กละมุด (2550) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาสิโอ (ประเทศไทย) จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าเขต 3 เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าเขต 3 และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า เขต 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้า จำนวน 207 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัย 1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานการไฟฟ้า พบว่า พนักงานการไฟฟ้า เขต 3 มีแรงจูงใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการยอมรับ อยู่ในระดับมาก 2. ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า พบว่า พนักงานการไฟฟ้า เขต 3 มีผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความร่วมมือ และมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .831$)
4. เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับด้านความก้าวหน้า ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร ด้านเงื่อนไขการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับร่วมงาน ด้านความยุติธรรม และด้านความดีความชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ยกเว้นด้านลักษณะของเนื้องาน ด้านสถานะทางสังคม และด้านค่าจ้าง/เงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. พื้นที่เป้าหมายและประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. พื้นที่เป้าหมายและประชากรที่ใช้ในการศึกษา

พื้นที่เป้าหมายและประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่เป้าหมาย ด้วยวิธีเลือกเจาะจง คือ สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบประชากรศึกษา จำนวน 54 คนประกอบด้วย บุคลากร ดังนี้

ข้าราชการ	จำนวน 32 คน
พนักงานมหาวิทยาลัย	จำนวน 11 คน
ลูกจ้างประจำเงินรายได้	จำนวน 11 คน
	รวม 54 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaires) สำหรับบุคลากรในสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

2.1 วิธีสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามการวิจัย และกำหนดกรอบเนื้อหา ข้อคำถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1.2 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.1.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และดำเนินการร่างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงานคำถามมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Closed-ended question) และเติมข้อความ คำถามมีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 4 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน คำถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert กำหนดให้ผู้เลือกแบบทำเครื่องหมาย □ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความรู้สึกของตนเองมากที่สุด โดยมีคำถามทั้งหมด จำนวน 37 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เป็นคำถามแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) คำถามมีทั้งหมด จำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านคุณภาพของ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านปริมาณงาน	จำนวน 5 ข้อ
ด้านเวลา	จำนวน 5 ข้อ
ด้านต้นทุน	จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval Scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น		น้ำหนักความสำคัญ
มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
มาก	คะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	คะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

สำหรับการแปลผลคะแนน ใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ช่วง จากการคำนวณตามสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (สุจิตรา หังสพฤกษ์ 2553: 155-156) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ระดับความคิดเห็น	ระดับน้ำหนักความสำคัญ
มากที่สุด	4.21 - 5.00
มาก	3.41 - 4.20
ปานกลาง	2.61 - 3.40
น้อย	1.81 - 2.60
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80

สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หลักเกณฑ์ในการแปลค่าความสัมพันธ์ (Hinkle D.E.) 1998: 118 อ้างถึงใน ชิตพล ชัยมะดัน, 2556: 149) ในการแปลความสัมพันธ์ระหว่าง

แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาราช ดังนี้

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
0.91 - 1.00	แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
0.71 - 0.90	แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.51 - 0.70	แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.31 - 0.50	แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00 - 0.30	แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้บุคลากรสังกัดสำนักบริการ
การศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปตรวจสอบ โดยนำเสนอ
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพ ด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ภาษา ความถูกต้อง
ของแบบสอบถาม เป็นการตรวจสอบว่าแบบสอบถามสามารถวัดได้ตรงตามเนื้อหาและครอบคลุมครบถ้วน
ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน (ตามรายชื่อในภาคผนวก)

2.2.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ
ตรวจสอบข้อความปรากฏในเครื่องมือแล้วนำมาหาค่า IOC

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC
ได้ค่า IOC = 0.958 หมายความว่า ตัวแบบสอบถามมีความตรงตามเรื่องที่จะถาม (รายละเอียดใน
ภาคผนวก)

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากบุคลากรของสำนักบริการการศึกษาโดยตรงทั้งหมด

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือ ข้อมูล ที่ได้จากการค้นคว้าหนังสือ ตำรา เอกสาร ทางวิชาการ วารสาร เอกสารเผยแพร่ต่างๆ รวบรวมข้อมูลจากการศึกษา งานวิจัย หนังสือ ตำรา บทความ ตลอดจนบริการสืบค้นหาข้อมูลภายใต้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง และงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกัน

โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(1) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา

(2) ขอความร่วมมือจากบุคลากรของสำนักบริการการศึกษา เป็นการใช้แบบประชากรศึกษา จำนวน 54 คน โดยแจกทุกคนด้วยตนเอง และผู้ศึกษาได้ชี้แจงทำความเข้าใจในการกรอกแบบสอบถามและรับกลับคืนด้วยตนเอง

(3) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามประชากรที่ได้กำหนดไว้ ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปประมวลผล

(4) นำข้อมูลที่เก็บรวบรวม ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอและอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้นำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับที่เป็นคำถามปลายปิดชนิดเลือกตอบ ให้ตอบคำถามปลายเปิด โดยจัดประเภทของระดับความคิดเห็น และในส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิดสรุปข้อเสนอแนะเป็นประเด็นหลัก ๆ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เป็นสถิติการทดสอบแบบสองทาง

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

2.1 ข้อมูลตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2.2 ข้อมูลตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา เป็นการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในภาพรวม และรายด้าน นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2.3 ข้อมูลตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา เป็นการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในภาพรวมและรายด้าน นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2.4 ข้อมูลตอนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา เป็นการวิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เป็นสถิติการทดสอบแบบสองทาง เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ในภาพรวม และรายด้าน แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2.5 ข้อมูลตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อเสนอแนะความคิดเห็น โดยสรุปผลข้อเสนอแนะเป็นประเด็นจากแบบสอบถามปลายเปิดนำเสนอในรูปแบบข้อความเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 54 คน ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน โดยแจกแจงเป็นจำนวน ร้อยละ มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N = 54)	ร้อยละ (100)
1. เพศ		
1) ชาย	16	29.63
2) หญิง	38	70.37
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 30 ปี	1	1.85
2) 31 – 40 ปี	10	18.52
3) 41 – 50 ปี	11	20.37
4) มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	32	59.26
3. ประเภทตำแหน่ง		
1) ข้าราชการ	32	59.26
2) พนักงานมหาวิทยาลัย	11	20.37
3) ลูกจ้างประจำ	11	20.37
4. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	12.96
2) ปริญญาตรี	32	59.26
3) ปริญญาโท	14	25.93
4) ปริญญาเอก	1	1.85
5. รายได้ต่อเดือน		
1) 10,000 – 20,000 บาท	4	7.41
2) 20,001 – 30,000 บาท	21	38.89
3) 30,001 – 40,000 บาท	15	27.78
4) 40,001 – 50,000 บาท	10	18.52
5) 50,000 บาท ขึ้นไป	4	7.41

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N = 54)	ร้อยละ (100)
6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักบริการการศึกษา		
1) ต่ำกว่า 5 ปี	6	11.11
2) 5 – 10 ปี	6	11.11
3) 11 – 15 ปี	1	1.85
4) 16 – 20 ปี	6	11.11
5) 21 – 25 ปี	9	16.67
6) 26 ขึ้นไป	26	48.15

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละจากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรการวิจัยซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักบริการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 54 คน ดังนี้

1. เพศ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ร้อยละ 70.37 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 29.63 เป็นเพศชาย

2. อายุ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 ตามลำดับ

3. ประเภทตำแหน่งงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37 ลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37

4. ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 ปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 29.93 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 และระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.85

5. รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้ ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมามีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท

จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ถัดไปมีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 ถัดไปมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 50,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.41 เท่ากัน

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักบริการการศึกษาผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักบริการการศึกษา 26 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 48.15 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักบริการการศึกษา 21 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 ถัดไปมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักบริการการศึกษาต่ำกว่า 5 ปี, 5 – 10 ปี และ 16 – 20 ปี มีจำนวน 6 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักบริการการศึกษา 11 – 15 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่คาดว่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederick Herzberg แบ่งออกเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 4 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน นำเสนอข้อมูลในภาพรวมและรายด้าน ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.10

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายด้านและภาพรวม

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D.		
ปัจจัยจูงใจ				
1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.20	0.79	มาก	3
2. ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.30	0.59	มากที่สุด	1
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.07	0.77	มาก	4
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.78	1.01	มาก	8

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D.		
ปัจจัยสุขอนามัย				
1. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.99	0.79	มาก	6
2. ด้านความมั่นคงในงาน	4.29	0.72	มากที่สุด	2
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.94	0.88	มาก	7
4. ด้านค่าตอบแทน	3.99	0.78	มาก	5
สรุปภาพรวม	4.07	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.07$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีสูงสุดเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.30$, S.D. = 0.59) รองลงมาลำดับสองคือ ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.29$, S.D. = 0.72) และอันดับสามคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D.		
1. ท่านมีความเข้าใจเรื่องงานและบทบาทหน้าที่ของท่าน อย่างชัดเจน	4.50	0.57	มากที่สุด	1
2. ท่านได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ	4.15	0.79	มาก	2
3. องค์กรของท่านมีการกำหนดหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน	4.11	0.90	มาก	3
4. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่ ได้รับมอบหมาย และสามารถตัดสินใจได้	4.06	0.90	มาก	4
ภาพรวม	4.20	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านมีความเข้าใจเรื่องงานและบทบาทหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.50$, S.D. = 0.57) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15$, S.D. = 0.79) และอันดับสามคือ องค์กรของท่านมีการกำหนดหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$, S.D. = 0.90)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D.		
5. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานของสำนักฯ	4.37	0.49	มากที่สุด	1
6. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	4.37	0.59	มากที่สุด	2
7. ท่านมีส่วนช่วยให้สำนักฯ ได้ผลงานตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้	4.31	0.67	มากที่สุด	4
8. ท่านสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของสำนักบริการการศึกษา	4.33	0.55	มากที่สุด	3
9. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในผลงานของท่าน	4.13	0.65	มากที่สุด	5
ภาพรวม	4.30	0.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.30$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานของสำนัก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.37$, S.D. = 0.49) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.37$, S.D. = 0.59) และอันดับสามคือ ท่านสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของสำนักบริการการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.33$, S.D. = 0.55)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D.		
10. ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่	3.89	0.92	มาก	4
11. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ให้ท่านปฏิบัติ	4.11	0.79	มาก	2
12. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับงาน	4.06	0.74	มาก	3
13. ท่านรู้สึกพอใจเมื่อท่านได้รับคำชมเชยแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.22	0.63	มาก	1
ภาพรวม	4.07	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.07$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านรู้สึกพอใจเมื่อท่านได้รับคำชมเชยแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.22$, S.D. = 0.63) รองลงมาลำดับสองคือ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ให้ท่านปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$, S.D. = 0.79) และอันดับสามคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน

ด้านความก้าวหน้าในงาน	ลำดับ		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D.		
14. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.54	1.08	มาก	4
15. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาความรู้ ความสามารถอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.94	0.94	มาก	2
16. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการพิจารณาความก้าวหน้าในงาน	3.80	1.03	มาก	3
17. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ช่วยพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถตลอดจนประสบการณ์ในการทำงาน	4.13	0.70	มาก	1
18. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบันมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปอีกได้	3.50	1.28	มาก	5
ภาพรวม	3.78	1.01	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78, S.D. = 1.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ช่วยพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถตลอดจนประสบการณ์ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.13, S.D. = 0.70$) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาความรู้ ความสามารถอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.94, S.D. = 0.94$) และอันดับสามคือ ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการพิจารณาความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.80, S.D. = 1.03$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D		
19. บุคลากรในหน่วยงานของท่านให้ ความเคารพนับถือกันเหมือนญาติสนิท	3.96	0.95	มาก	3
20. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อน ร่วมงานในทุกเรื่องเป็นอย่างดี	4.02	0.69	มาก	2
21. ท่านได้รับความช่วยเหลือและได้รับน้ำใจ ไมตรีจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.15	0.49	มาก	1
22. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจ และเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชา	3.83	0.99	มาก	5
23. ท่านปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานด้วย ความรู้สึกร่าเริงใจและมีความสุข	3.96	0.82	มาก	4
ภาพรวม	3.99	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.99, S.D. = 0.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านได้รับความช่วยเหลือและได้รับน้ำใจไมตรีจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15, S.D. = 0.49$) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในทุกเรื่องเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.02, S.D. = 0.69$) และอันดับสามคือ บุคลากรในหน่วยงานของท่านให้ความเคารพนับถือกันเหมือนญาติสนิทอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.96, S.D. = 0.95$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D.		
24. ท่านคิดว่าการทำงานในสำนักฯ /องค์กรนี้มี ความมั่นคงต่ออนาคตของท่าน	4.78	0.46	มากที่สุด	1
25. ท่านเชื่อมั่นว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ มีความมั่นคง	4.70	0.50	มากที่สุด	2
26. ท่านคิดว่าตัวท่านเองได้ทำงานที่มีความมั่นคง	4.67	0.58	มากที่สุด	3
27. ท่านมั่นใจที่จะปฏิบัติงานในสำนักฯ/องค์กรนี้ ต่อไปนานเท่าที่ท่านต้องการ	4.67	0.61	มากที่สุด	4
28. ท่านมีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ ที่ตัวเองไม่อยากจะไป	2.61	1.43	ปานกลาง	5
ภาพรวม	4.29	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.29$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านคิดว่าการทำงานในสำนักฯ /องค์กรนี้มีความมั่นคงต่ออนาคตของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.78$, S.D. = 0.46) รองลงมาลำดับสอง คือ ท่านเชื่อมั่นว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.70$, S.D. = 0.50) และอันดับสาม คือ ท่านคิดว่าตัวท่านเองได้ทำงานที่มีความมั่นคงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.67$, S.D. = 0.58)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	N = 54		ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
	μ	S.D		
29. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.98	0.88	มาก	3
30. หน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ	4.00	0.78	มาก	1
31. ท่านได้ทำงานในบริเวณที่มีแสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม	3.98	0.84	มาก	2
32. สถานที่ทำงานของท่านเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน	3.91	0.90	มาก	4
33. ท่านมีความสุขในสภาพแวดล้อมการทำงานของท่าน	3.85	1.00	มาก	5
ภาพรวม	3.94	0.88	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.94$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ หน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00$, S.D. = 0.786) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านได้ทำงานในบริเวณที่มีแสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.98$, S.D. = 0.84) และอันดับสามคือ หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.98$, S.D. = 0.88)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน

ด้านค่าตอบแทน	N = 54		ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
	μ	S.D		
34. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.87	0.83	มาก	3
35. ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน/ขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	3.80	0.90	มาก	4
36. ท่านคิดว่าตัวท่านมีโอกาสได้ลาพักตามความจำเป็น อาทิ ลากิจ ลาป่วย และลาพักผ่อนประจำปี	4.17	0.69	มาก	1
37. สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	4.13	0.70	มาก	2
ภาพรวม	3.99	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านค่าตอบแทน โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.99$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านคิดว่าตัวท่านมีโอกาสได้ลาพักตามความจำเป็น อาทิ ลากิจ ลาป่วย และลาพักผ่อนประจำปีโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.17$, S.D. = 0.69) รองลงมาลำดับสอง คือ สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.138$, S.D. = 0.70) และลำดับสามคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.87$, S.D. = 0.83)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาทำการศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยใช้แนวคิดของปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้าน ต้นทุน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.11 - 4.15

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นรายด้าน และ ภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D.		
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.16	0.63	มาก	3
2. ด้านปริมาณงาน	4.23	0.65	มากที่สุด	1
3. ด้านเวลา	4.20	0.61	มาก	2
4. ด้านต้นทุน	4.06	0.64	มาก	4
สรุปภาพรวม	4.16	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการ การศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.16$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงานมีความสำคัญเป็นลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.23$, S.D. = 0.65) รองลงมาลำดับสองคือ ด้านเวลาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, S.D. = 0.61) และลำดับสามคือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.16$, S.D. = 0.63) และลำดับ สดท้ายด้านต้นทุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$, S.D. = 0.64)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน เป็นรายชื่อและภาพรวม

ด้านคุณภาพของงาน	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D		
42. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนน่าเชื่อถือและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	4.24	0.58	มากที่สุด	1
43. ผลสำเร็จของงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที	4.20	0.56	มาก	2
44. ผลงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา/ลูกค้าที่มารับบริการ	4.11	0.60	มาก	4
45. ผลงานที่ได้มีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.20	0.68	มาก	3
46. ผลงานที่ได้มีการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง	4.04	0.73	มาก	5
ภาพรวม	4.16	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการ-การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.16$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.24$, S.D. = 0.58) รองลงมาลำดับสองคือ ผลสำเร็จของงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา หรือผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, S.D. = 0.56) และอันดับสามคือ ผลงานที่ได้มีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน เป็นรายชื่อและภาพรวม

ด้านปริมาณงาน	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D		
43. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม และท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน	4.13	0.73	มาก	3
44. ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายของ หน่วยงาน	4.28	0.60	มากที่สุด	2
45. ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ ปริมาณเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.33	0.61	มากที่สุด	1*
46. ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีปริมาณสูงกว่าเกณฑ์ มาตรฐานที่กำหนดไว้	4.09	0.71	มาก	4
47. มีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้สามารถ ทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	4.33	0.61	มากที่สุด	1*
ภาพรวม	4.23	0.65	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา ด้านปริมาณงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.23$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรก มี 2 ข้อ คือ ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้สามารถทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.33$, S.D. = 0.61) รองลงมาลำดับสองคือ ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.28$, S.D. = 0.60) และอันดับสามคือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมและท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.13$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา เป็นรายชื่อและภาพรวม

ด้านเวลา	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D		
48. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อน/ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.20	0.63		3
49. ท่านมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนด	4.30	0.60	มากที่สุด	2
50. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตรงตามกำหนดเวลา	4.30	0.54	มากที่สุด	1
51. ผลงานที่ได้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.13	0.62	มาก	4
52. ท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงาน โดยนำความรู้และเทคนิคใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานขึ้นกว่าเดิม	4.07	0.67	มาก	5
ภาพรวม	4.20	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.30$, S.D. = 0.54) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.30$, S.D. = 0.61) และอันดับสามคือ ท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงาน โดยนำความรู้และเทคนิคใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานขึ้นกว่าเดิมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, S.D. = 0.63)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน เป็นรายชื่อและภาพรวม

ด้านต้นทุน	N = 54		ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
	μ	S.D.		
53. ท่านจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัด คุ่มค่า เพื่อให้ เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ผลงานออกมาดีที่สุด	4.28	0.53	มากที่สุด	1
54. ในหน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงานและ ซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ในการ ปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานนั้นๆ	3.91	0.65	มาก	5
55. ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ออกไป เพื่อช่วยลดต้นทุนรวมในการดำเนินงาน	4.07	0.70	มาก	2
56. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมกับปริมาณและภาระงาน	4.00	0.67	มาก	4
57. ท่านสามารถจัดสรรและใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินงานได้ตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ได้	4.06	0.66	มาก	3
ภาพรวม	4.06	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ด้านต้นทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านจัดสรรและใช้ ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัด คุ่มค่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.28$, S.D. = 0.53) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกไป เพื่อช่วยลด ต้นทุนรวมในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.07$, S.D. = 0.70) และอันดับสาม คือ ท่าน สามารถจัดสรรและใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$, S.D. = 0.66)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.16 - 4.24

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยเชิงใจ			
1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.620**	0.000	ระดับปานกลาง
2. ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.735**	0.000	ระดับปานกลาง
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.690**	0.000	ระดับต่ำ
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.606**	0.000	ระดับปานกลาง
รวม	0.751**	0.000	ระดับสูง
ปัจจัยสุขอนามัย			
1. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	0.537**	0.000	ระดับปานกลาง
2. ด้านความมั่นคงในงาน	0.291*	0.033	ระดับปานกลาง
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.539**	0.000	ระดับต่ำ
4. ด้านค่าตอบแทน	0.677**	0.000	ระดับปานกลาง
รวม	0.642**	0.000	ระดับปานกลาง
สรุปภาพรวม	0.726**	0.000	ระดับสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยสรุปภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($r=0.726$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจหรือกระตุ้น โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($r=0.751$) และปัจจัยสุขอนามัยหรือค่าจูง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r=0.642$)

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของงาน	0.590**	0.000	ระดับปานกลาง
ด้านปริมาณงาน	0.550**	0.000	ระดับปานกลาง
ด้านเวลา	0.449**	0.001	ระดับต่ำ
ด้านต้นทุน	0.619**	0.000	ระดับปานกลาง
รวม	0.620**	0.000	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($r=0.620$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณงาน และด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.590, r = 0.550, r = 0.619$) ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.449$)

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของงาน	0.665**	0.000	ระดับปานกลาง
ด้านปริมาณงาน	0.685**	0.000	ระดับปานกลาง
ด้านเวลา	0.685**	0.000	ระดับปานกลาง
ด้านต้นทุน	0.600**	0.000	ระดับปานกลาง
รวม	0.735**	0.000	ระดับสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง ($r = 0.735$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.665, r = 0.685, r = 0.685, r = 0.600$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของงาน	0.665**	0.000	ระดับปานกลาง
ด้านปริมาณงาน	0.710**	0.000	ระดับสูง
ด้านเวลา	0.528**	0.000	ระดับปานกลาง
ด้านต้นทุน	0.569**	0.000	ระดับปานกลาง
รวม	0.690**	0.000	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.690$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.665$, $r = 0.528$, $r = 0.569$) ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับสูง ($r = 0.710$)

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ด้านความก้าวหน้าในงาน		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของงาน	0.555**	0.000	ระดับปานกลาง
ด้านปริมาณงาน	0.573**	0.000	ระดับปานกลาง
ด้านเวลา	0.417**	0.002	ระดับต่ำ
ด้านต้นทุน	0.612**	0.000	ระดับปานกลาง
รวม	0.606**	0.000	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.606$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.555, r = 0.573, r = 0.612$) ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.417$)

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของงาน	0.480**	0.000	ระดับต่ำ
ด้านปริมาณงาน	0.490**	0.000	ระดับต่ำ
ด้านเวลา	0.490**	0.004	ระดับต่ำ
ด้านต้นทุน	0.554**	0.000	ระดับปานกลาง
รวม	0.537**	0.000	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

จากตาราง 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($r=0.537$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.480, r = 0.490, r = 0.490$) ตามลำดับ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.554$)

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ด้านความมั่นคงในงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของงาน	0.343*	0.011	ระดับต่ำ
ด้านปริมาณงาน	0.200*	0.148	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านเวลา	0.197*	0.152	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านต้นทุน	0.298*	0.028	ระดับต่ำมาก
รวม	0.291*	0.033	ระดับต่ำมาก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับระดับต่ำมาก ($r = 0.291$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.343$) ด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับต่ำมาก ($r = 0.298$) ส่วนด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัด สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เป็นรายด้าน และภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคุณภาพของงาน	0.439**	0.001	ระดับต่ำ
ด้านปริมาณงาน	0.603**	0.000	ระดับปานกลาง
ด้านเวลา	0.374**	0.005	ระดับต่ำ
ด้านต้นทุน	0.501**	0.000	ระดับปานกลาง
รวม	0.539**	0.000	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.539$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน และด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.603$, $r = 0.501$) ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานและด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.439$, $r = 0.374$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ด้านค่าตอบแทน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
คุณภาพของงาน	0.552**	0.000	ระดับปานกลาง
ปริมาณงาน	0.694**	0.000	ระดับปานกลาง
เวลา	0.540**	0.000	ระดับปานกลาง
ต้นทุน	0.621**	0.000	ระดับปานกลาง
รวม	0.677**	0.000	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับระดับปานกลาง ($r = 0.677$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านค่าตอบแทนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.552, r = 0.694, r = 0.540, r = 0.621$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด สามารถสรุปตามปัจจัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน

เนื่องจาก การวิเคราะห์ด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากมีการมอบหมายงานเร่งด่วนแก่บุคลากร ซึ่งไม่มีความถนัดและความเชี่ยวชาญในการทำงานนั้นๆ ทำให้คุณภาพของงานที่ออกมาเกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้น จึงควรพิจารณากำหนดวางตัวบุคลากรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับงาน ตามคุณวุฒิ และประสบการณ์ พร้อมทั้งควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้เข้มข้น ให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึงโดยมีการพัฒนาจัดอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งลดขั้นตอนกระบวนการทำงานให้เกิดความคล่องตัว มีการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องทุกขั้นตอน ก่อนส่งออกสู่หน่วยงานภายนอก เพื่อลดความผิดพลาด ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดด้านคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย ควรมีการประเมินแผนและผลระหว่างปี และนำผลมาปรับปรุงแผนและผลก่อนการกำหนดแผนในปีงบประมาณถัดไป ทุกศูนย์/ฝ่าย ภายในหน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานในการทำงานให้เป็นรูปธรรมหรือมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อจะได้นำมาเป็นหลักฐานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพได้อีกทาง และควรมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้และปรับรื้อระบบต่างๆ ที่ล่าช้าให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

เนื่องจากการวิเคราะห์ปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงควรมีการมอบหมายปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละงาน ซึ่งบางงานอาจจะต้องใช้เวลาในการทำงานเป็นระยะเวลานานกว่ากัน ควรมีการเฉลี่ยปริมาณงานให้มีความเหมาะสม และมีการจัดทำ KPI ที่ชัดเจน มีมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากบางกลุ่มงานต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมากและบุคลากรมีจำนวนจำกัดทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ ดังนั้น ควรพิจารณาและมอบหมายแบ่งงานให้ชัดเจนเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ ช่วงใดที่มีงานเร่งด่วนควรหาบุคลากรมาช่วย ไม่ควรปล่อยให้ทำอยู่คนเดียว หรือกลุ่มเดียว ควรหาบุคลากรจากงานอื่นมาช่วยสนับสนุนในช่วงเวลานั้นๆ ลดปริมาณงานหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นบางอย่างโดยต้องมีการวิเคราะห์งานอย่างเป็นรูปธรรม และมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพิ่มเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดการประชุมกิจกรรมเกี่ยวกับทุกงานภายในสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและมีความรอบรู้ในระบบการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในอย่างทั่วถึง

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา

เนื่องจาก การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร การสั่งงานแบบกะทันหัน ทำให้การบริหารเวลาในการทำงานบางเรื่องเกิดการสะดุด ส่งผลให้มีความล่าช้า ดังนั้น ควรมีการประชุมประสานนโยบายการทำงานให้เป็นระบบและความสัมพันธ์ทั้งองค์กร ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด การสั่งงานแบบกะทันหัน ทำให้การบริหารเวลาในการทำงานบางเรื่องเกิดการสะดุด ส่งผลกระทบทำให้เกิดความล่าช้า ช่วงใดที่มีงานเร่งด่วนควรหาบุคลากรมาช่วยเสริมโดยอย่าปล่อยให้ทำอยู่คนเดียวหรือกลุ่มเดียว ควรหาบุคลากรจากงานอื่นมาช่วยในช่วงเวลานั้นๆ ดังนั้น ควรมีการประชุมประสาน นโยบายการทำงานให้เป็นระบบและความสัมพันธ์ทั้งองค์กร รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยี-สารสนเทศมาประยุกต์ใช้ มีการกำหนดระยะเวลา (Time line) ที่สอดคล้องกับแผนกิจกรรม โครงการ โดยนำผลการประเมินมาพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องไม่ควรส่งแผนงาน ในเวลาที่จำกัด และต้องการอย่างเร่งด่วน เพราะจะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพไม่ครบถ้วน และไม่รอบด้าน ควรมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงเพื่อจะได้ทันเวลาไม่ให้เกิดผลกระทบต่องานบางชิ้นที่สามารถที่จะลดกระบวนการลงได้ เช่น งานธุรการ ทั้งนี้ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง หรือผู้บริหารควรจัดระดมความคิดหรือประชุมร่วมกันในการบริหารจัดการในระบบใหม่ทุกศูนย์/ฝ่าย เพื่อให้นำไปปรับลดกระบวนการ ขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้สั้น กระชับ และรวดเร็วกว่าเดิมที่ได้รับมาบางครั้ง บางชิ้นไม่ถูกต้อง ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบความถูกต้อง โดยต้องประสานงานกับหลาย ๆ หน่วย/ฝ่าย จึงต้องใช้เวลาานทำให้ล่าช้า ดังนั้น จึงควรใช้เวลาแก่ผู้ปฏิบัติ

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน

เนื่องจาก การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากกิจกรรมที่เกิดขึ้นในสำนักมีหลายกิจกรรม ซึ่งบางกิจกรรมทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด ไม่เป็นไปตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ บางครั้งมีการเพิ่มขึ้นขั้นตอนการทำงาน ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้น ควรมีการควบคุมและจัดสรรค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่กำหนดไว้ เน้นการบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นแต่ทั้งนี้ต้องเป็นต้นทุนที่เหมาะสมกับองค์กร มีการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้เป็นประจำ รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สั้นและกระชับ อย่างเข้มงวด ควรมีการประชุม

ร่วมกันระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตกลงหรือหาวิธีการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการจัดกิจกรรมต่างๆ หน่วยงานที่รับผิดชอบควรมีมาตรฐานการลดต้นทุนที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ควรมีการสำรวจและจัดสรร อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับยุคสมัยในปัจจุบันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ให้มีการณรงค์ประหยัดในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ของใช้ ส่วนกลางที่มหาวิทยาลัยจัดไว้ให้ เช่น มีการกำหนดระยะเวลา ในการเปิด-ปิดไฟ และ เปิด-ปิดแอร์ ในช่วงพักกลางวัน และก่อนเลิกงาน ตลอดจนการใช้น้ำ เป็นต้น เมื่อได้รับการจัดสรรทรัพยากรเพื่อนำมาใช้งานได้แล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบควรมีการประชุมเพื่อร่วมกันระดมความคิดเห็น จัดสรรในการใช้ให้เกิดความคุ้มค่าอย่างเข้มข้น โดยมีการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 4 ด้าน คือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงานและ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 4 ด้าน คือด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอรายละเอียดในเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.1.3 เพื่อข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัด สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชใช้แบบประชากรศึกษา จำนวน 54 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ประเภทการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบคำถาม ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เก็บข้อมูลจากแหล่งอื่น ที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้วจากหน่วยงานราชการและการค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการ เอกสารเผยแพร่ต่างๆ ตลอดจนบริการสืบหาข้อมูลภายใต้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เป็นสถิติการทดสอบแบบสองทาง เนื้อหานำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย สำหรับที่เป็นคำถามปลายปิดชนิดเลือกตอบให้ตอบคำถามปลายปิด โดยจัดประเภทของระดับความคิดเห็น และในส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิดสรุปข้อเสนอแนะเป็นประเด็นหลักๆ นำเสนอในรูปแบบข้อความเชิงพรรณนา

1.3 ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ร้อยละ 70.37 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 ประเภทตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักบริการ-การศึกษา บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักบริการการศึกษา ตั้งแต่ 26 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 48.15

1.3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยทำการศึกษปัจจัยจูงใจที่คาดว่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยใช้แนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg มาบูรณาการ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้แก่ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ใน 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านความก้าวหน้าในงาน และ 2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ใน 4 ด้าน คือด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน สรุปผลได้ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.07, S.D. = 0.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีสูงสุดเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.30, S.D. = 0.59$) รองลงมา ลำดับสองคือ ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.29, S.D. = 0.72$) และอันดับสามคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20, S.D. = 0.79$)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20, S.D. = 0.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านมีความเข้าใจเรื่องงานและบทบาทหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.50, S.D. = 0.57$) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15, S.D. = 0.79$) และอันดับสามคือ องค์กรของท่านมีการกำหนดหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11, S.D. = 0.90$)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.30, S.D. = 0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านมีความเข้าใจเรื่องงานและบทบาทหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.50, S.D. = 0.57$) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15, S.D. = 0.79$) และอันดับสามคือ องค์กรของท่านมีการกำหนดหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11, S.D. = 0.90$)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.07, S.D. = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านรู้สึกพอใจเมื่อท่านได้รับคำชมเชยแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.22, S.D. = 0.63$) รองลงมาลำดับสองคือ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ให้ท่านปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11, S.D. = 0.79$) และอันดับสามคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับงานอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06, S.D. = 0.74$)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78, S.D. = 1.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความสำคัญลำดับแรกคือ

งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ช่วยพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถตลอดจนประสบการณ์ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.13$, S.D. = 0.70) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาความรู้ ความสามารถอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.94$, S.D. = 0.94) และอันดับสามคือ ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการพิจารณาความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.80$, S.D. = 1.03)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.99$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านได้รับความช่วยเหลือและได้รับน้ำใจไมตรีจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15$, S.D. = 0.49) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในทุกเรื่องเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.02$, S.D. = 0.69) และอันดับสามคือ บุคลากรในหน่วยงานของท่านให้ความเคารพนับถือกันเหมือนญาติสนิทอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.96$, S.D. = 0.95)

ปัจจัยจูงใจด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.29$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านคิดว่าการทำงานในสำนักฯ /องค์กรนี้มีความมั่นคงต่ออนาคตของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.78$, S.D. = 0.46) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านเชื่อมั่นว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.70$, S.D. = 0.50) และอันดับสามคือ ท่านคิดว่าตัวท่านเองได้ทำงานที่มีความมั่นคงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.67$, S.D. = 0.58)

ปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.94$, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความสำคัญลำดับแรกคือ หน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00$, S.D. = 0.786) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านได้ทำงานในบริเวณที่มีแสงสว่าง อากาศบริสุทธิ์ และการระบายอากาศที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.98$, S.D. = 0.84) และอันดับสามคือ หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมในการทำงานปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.98$, S.D. = 0.88)

ปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.99$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านคิดว่าตัวท่านมีโอกาสได้ลาพักตามความจำเป็น อาทิ ลาภิจ ลาป่วย และลาพักผ่อนประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.17$, S.D. = 0.69) รองลงมาลำดับสองคือ สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

($\mu = 4.138$, S.D. = 0.70) และลำดับสามคือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.87$, S.D. = 0.83)

1.3.3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาทำการศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้แนวคิดของปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) มาบูรณาการเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยสรุปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับความสำคัญเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านต้นทุนอยู่ในลำดับท้ายสุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลได้ ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.16$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.24$, S.D. = 0.58) รองลงมาลำดับสองคือ ผลสำเร็จของงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใช้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, S.D. = 0.56) และอันดับสาม คือ ผลงานที่ได้มีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, S.D. = 0.68)

2) ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.23$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรก มี 2 ข้อ คือ ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้สามารถทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.33$, S.D. = 0.61) รองลงมาลำดับสองคือ ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.28$, S.D. = 0.60) และอันดับสามคือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมและท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.13$, S.D. = 0.73)

3) ด้านเวลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.30$, S.D. = 0.54) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.30$, S.D. = 0.61) และอันดับสามคือ ท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงาน

โดยนำความรู้และเทคนิคใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานขึ้นกว่าเดิม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20, S.D. = 0.63$)

4) ด้านต้นทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06, S.D. = 0.64$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับที่มีความสำคัญลำดับแรกคือ ท่านจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัด ค่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.28, S.D. = 0.53$) รองลงมาลำดับสองคือ ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกไป เพื่อช่วยลดต้นทุนรวมในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.07, S.D. = 0.70$) และอันดับสามคือ ท่านสามารถจัดสรรและใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06, S.D. = 0.66$)

1.3.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และต้นทุน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง สรุปผลได้ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่าปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.620$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.590, r = 0.550, r = 0.619$) ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.449$)

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ปัจจัยจิตใจด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง ($r = 0.735$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.665, r = 0.685, r = 0.685, r = 0.600$) ตามลำดับ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ปัจจัยจิตใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.690$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.665, r = 0.528, r = 0.569$) ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับสูง ($r = 0.710$)

4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.606$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.555, r = 0.573, r = 0.612$) ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.417$)

5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ปัจจัยจิตใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.537$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.480, r = 0.490, r = 0.490$) ตามลำดับ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.554$)

6) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านความมั่นคงในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ปัจจัยจิตใจด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำมาก ($r=0.291$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาพของงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.343$) ด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับต่ำมาก ($r 0.298$) ส่วนด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน

7) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ปัจจัยจิตใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.539$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน และด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.603, r = 0.501$) ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานและด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ ($r = 0.439, r = 0.374$) ตามลำดับ

8) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ปัจจัยจิตใจด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับระดับปานกลาง ($r = 0.677$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านค่าตอบแทนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.552, r = 0.694, r = 0.540, r = 0.621$) ตามลำดับ

1.3.5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
สรุปผล ดังนี้

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน

เนื่องจากการวิเคราะห์ด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากมีการมอบหมายงานเร่งด่วนแก่บุคลากร ซึ่งไม่มีความถนัดและความเชี่ยวชาญในการทำงานนั้นๆ ทำให้คุณภาพของงานที่ออกมาเกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้น จึงควรพิจารณากำหนดวางตัวบุคลากรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับงาน ตามคุณวุฒิ และประสบการณ์ พร้อมทั้งควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้เข้มข้น ให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึง โดยมีการพัฒนา จัดอบรมบุคลากร

อย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งลดขั้นตอนกระบวนการทำงานให้เกิดความคล่องตัวมีการตรวจสอบคุณภาพ และความถูกต้องทุกขั้นตอน ก่อนส่งออกสู่หน่วยงานภายนอก เพื่อลดความผิดพลาด ควรมีการกำหนด ตัวชี้วัดด้านคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย ควรมีการประเมินแผน และ ผลระหว่างปี และนำผลมาปรับปรุงแผนและผลก่อนการกำหนดแผนในปี งบประมาณถัดไป ทุกศูนย์/ฝ่าย ภายในหน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานในการทำงานให้เป็นรูปธรรมหรือมีการจัดทำคู่มือในการ ปฏิบัติงานเพื่อจะได้นำมาเป็นหลักฐานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพได้อีกทาง และควรมีการปรับเปลี่ยนระบบ การทำงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ และปรับหรือ ระบบต่าง ๆ ที่ล่าช้าให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

เนื่องจากการวิเคราะห์ปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน จึงควรมีการมอบหมายปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานของแต่ละงาน ซึ่งบางงานอาจจะต้องใช้เวลาในการทำงานเป็นระยะเวลานานกว่ากัน ควรมีการเฉลี่ยปริมาณงานให้มีความเหมาะสม และมีการจัดทำ KPI ที่ชัดเจน มีมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากบางกลุ่มงานต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมากและบุคลากรมีจำนวนจำกัดทำให้ ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ ดังนั้น ควรพิจารณาและมอบหมายแบ่งงานให้ชัดเจน เหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ ช่วงใดที่มีงานเร่งด่วนควรหาบุคลากรมาช่วย ไม่ควรปล่อยให้ทำ อยู่คนเดียวหรือกลุ่มเดียว ควรหาบุคลากรจากงานอื่นมาช่วยสนับสนุนในช่วงเวลานั้นๆ ลดปริมาณ งานหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นบางอย่างโดยต้องมีการวิเคราะห์งานอย่างเป็นรูปธรรม และมีการเพิ่ม จำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพิ่มเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดการประชุมกิจกรรมเกี่ยวกับทุกงานภายในสำนักฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรเข้าใจและมีความรอบรู้ในระบบการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในอย่างทั่วถึง

3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา

เนื่องจากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร การสั่งงานแบบกะทันหัน ทำให้การ บริหารเวลาในการทำงานบางเรื่องเกิดการสะดุด ส่งผลให้มีความล่าช้า ดังนั้น ควรมีการประชุม ประสานนโยบายการทำงานให้เป็นระบบและความสัมพันธ์ทั้งองค์กร ควรให้ความสำคัญกับการ วางแผนการปฏิบัติงาน มีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลา ที่กำหนด การสั่งงานแบบกะทันหัน ทำให้การบริหารเวลาในการทำงานบางเรื่องเกิดการสะดุด ส่งผลกระทบทำให้เกิดความล่าช้า ช่วงใดที่มีงานเร่งด่วนควรหาบุคลากรมาช่วยเสริมโดยอย่าปล่อยให้

ให้ทำอยู่คนเดียวหรือกลุ่มเดียว ควรหาบุคลากรจากงานอื่นมาช่วยในช่วงเวลานั้นๆ ดังนั้น ควรมีการประชุมประสาน นโยบายการทำงานให้เป็นระบบและมีความสัมพันธ์ทั้งองค์กร รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ มีการกำหนดระยะเวลา (Time line) ที่สอดคล้องกับแผนกิจกรรม โครงการ โดยนำผลการประเมินมาพัฒนากระบวนการงานอย่างต่อเนื่องไม่ควรส่งแผนงาน ในเวลาที่จำกัด และต้องการอย่างเร่งด่วน เพราะจะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพไม่ครบถ้วน และไม่รอบด้าน ควรมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงเพื่อจะได้ทันเวลาไม่ให้เกิดผลกระทบต่องานงานบางชิ้นสามารถที่จะลดกระบวนการลงได้ เช่น งานธุรการ ทั้งนี้ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง หรือผู้บริหารควรจัดระดมความคิดหรือประชุมร่วมกันในการบริหารจัดการในระบบใหม่ทุกศูนย์/ฝ่าย เพื่อให้เข้าไปปรับลดกระบวนการ ขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้สั้น กระชับ และรวดเร็วกว่าเดิม งานที่ได้รับมาบางครั้ง บางชิ้น ไม่ถูกต้อง ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบความถูกต้อง โดยต้องประสานงานกับหลาย ๆ หน่วย/ฝ่าย จึงต้องใช้เวลาจนทำให้ล่าช้า ดังนั้น จึงควรใช้เวลาแก่ผู้ปฏิบัติ

4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน

เนื่องจาก การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากกิจกรรมที่เกิดขึ้นในสำนักมีหลายกิจกรรม ซึ่งบางกิจกรรมทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด ไม่เป็นไปตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ บางครั้งมีการเพิ่มขึ้นตอนการทำงาน ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้น ควรมีการควบคุม และจัดสรรค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่กำหนดไว้ เน้นการบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นแต่ทั้งนี้ต้องเป็นต้นทุนที่เหมาะสมกับองค์กร มีการตรวจสอบเครื่องมือ เครื่องใช้เป็นประจำ รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สั้นและกระชับ อย่างเข้มงวด ควรมีการประชุมร่วมกันระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตกลงหรือหาวิธีการลดต้นทุน ค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการจัดกิจกรรมต่างๆ หน่วยงานที่รับผิดชอบควรมีมาตรฐานการลดต้นทุนที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ควรมีการสำรวจและจัดสรร อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับยุคสมัยในปัจจุบันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ให้มีการรณรงค์ประหยัดในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ของใช้ ส่วนกลางที่มหาวิทยาลัยจัดไว้ให้ เช่น มีการกำหนดระยะเวลา ในการเปิด-ปิดไฟ และเปิด-ปิดแอร์ ในช่วงพักกลางวัน และก่อนเลิกงาน ตลอดจนการใช้น้ำ เป็นต้น เมื่อได้รับการจัดสรรทรัพยากร เพื่อนำมาใช้งานได้แล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบควรมีการประชุมเพื่อร่วมกันระดมความคิดเห็น จัดสรรในการใช้ให้เกิดความคุ้มค่าอย่างเข้มข้น โดยมีการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จากผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยบุคลากร มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด และมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ลำดับที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน ลำดับที่ให้ความสำคัญมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และลำดับสุดท้ายด้านต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน กับสอดคล้องกับงานวิจัยของ ורתัย อินต๊ะยศ (2557) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลาอยู่ในอันดับแรกเป็นปัจจัยที่มีประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด อันดับสองคือด้านต้นทุน อันดับ 3 คือด้านปริมาณงาน และอันดับสุดท้ายคือด้านคุณภาพของงาน โดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมยศ แยมเพื่อน (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการบริษัทเอเชียนมารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอเชียนมารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณงาน พนักงานของบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด

(มหาชน) มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านคุณภาพพนักงานของบริษัทเอเชียน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านผลผลิตพนักงานของบริษัทเอเชียนมารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลผลิตโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ซึ่งผลการวิจัยที่สอดคล้องกันเช่นนี้ อาจมาจากปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความใกล้เคียงกัน

2.2 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยสรุปภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีสูงสุดเป็นอันดับแรก รองลงมาลำดับสองคือ ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสามคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักบริการการศึกษามีการกำหนดหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ มีความเข้าใจเรื่องงานและบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่สำนักฯ กำหนดไว้ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงผลงาน และมีการส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถตัดสินใจได้ ทำงานได้ตามมาตรฐานของสำนักที่กำหนดไว้ ทำให้บุคลากรรู้สึกมั่นใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ต่อไปนานเท่าที่ต้องการ บุคลากรเข้าใจในนโยบายและแนวทางการบริหารงานของสำนักฯ อย่างชัดเจน และเชื่อมั่นว่าองค์กรนี้มีความมั่นคงต่ออนาคต สามารถที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ต่อไปนานเท่าที่ต้องการ บุคลากรจึงมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ของ Herzberg กล่าวคือ ถ้ามีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจมีมากประสิทธิภาพในการทำงานก็จะดีมาก ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ เป็นแรงจูงใจจากภายในที่ได้ถูกกระตุ้นจากลักษณะของงาน และมีสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยทั่วไป ได้แก่ ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานให้เสร็จและประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี และเมื่อผลงานนั้นสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจและมีความปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่เราได้รับการยกย่องยอมรับทั้งโดยทางวาจา หรือโดยทางอื่นให้เป็นบุคคลที่มีความสำคัญในกิจการที่ได้รับมอบหมาย คือ บุคคลผู้ปฏิบัติงาน เมื่อได้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างประสบความสำเร็จและ

เป็นที่น่าพอใจย่อมอยากได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง และคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนจากเพื่อนร่วมงานด้วยกันว่าเป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นผู้มีคุณค่าแก่หน่วยงานความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ประเภทหรือชนิดของงานที่ได้รับผิดชอบตลอดจนปริมาณงาน และคุณลักษณะของงานที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ตามหน้าที่ต่างๆ เป็นต้น 2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัยเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรก็อาจทำให้เกิดการไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกของตัวบุคคล ปัจจัยนี้ได้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก ซึ่งไม่ได้เป็นแรงจูงใจที่มีส่วนทำให้เกิดผลผลิตที่มากขึ้น แต่เป็นสภาพของปัจจัยนี้ถือเป็นแรงจูงใจเพื่อจรรโลงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีและความมั่นคงขององค์กรในส่วนที่จะผูกไว้ซึ่งความก้าวหน้า และรักษาทรัพยากรที่มีอยู่นั้นให้ยาวนาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้นเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจในภาพรวมการทำงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของหลายๆ ท่าน อาทิเช่น

มาลินี นกศิริ และ ธนเดช กังสวัสดิ์ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อุบล ใจตาง (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ ปราณิ ต้นประยูร (2554) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ระดับมาก

2.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุนในภาพรวมอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.726$) นั่นหมายถึง บุคลากรมีแรงจูงใจมากย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจของ (Herzberg Theory)

2.3.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง ($r = 0.735$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg Theory) กล่าวคือ ถ้ามีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจมีมากประสิทธิภาพในการทำงานก็จะมียากปัจจัยจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก หรือปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivator Factors) เป็นแรงจูงใจจากภายในที่ได้ถูกกระตุ้นจากลักษณะของงาน และมีสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยทั่วไปได้แก่ ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานให้เสร็จและประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี และเมื่อผลงานนั้นสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจและมีความปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา นั้นหมายถึงบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของสำนักบริการการศึกษา พร้อมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าขององค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่ลูกค้า (ลูกค้าในที่นี้จะหมายถึง นักศึกษา หรือบุคคลทั่วไป) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรปรียา เล็กละมุด (2550) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาลิโอ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .831$) 4. เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้านความก้าวหน้า ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ด้านเงื่อนไขการงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความยุติธรรม และด้านความดีความชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้อง

กับผลการวิจัยของคาร์ลิน ปฏิเมธีกรณ (2556) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ 4) ปัจจัยค่าจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.3.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช

ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับสูง เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บุคลากรมีโอกาสนในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่ เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ให้ทำ และได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น จึงมีความสำคัญกับหน่วยงานมาก มีผลต่อการทำงานหน่วยงานควรให้การสนับสนุน ยอมรับนับถือ ส่งเสริมให้เกียรติให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าของบุคลากร เป็นการสร้างขวัญกำลังใจ จะทำให้บุคลากรทำงานได้ดีขึ้นมีปริมาณงานที่มากขึ้น มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านต้นทุนและด้านเวลาที่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg Theory) และในส่วนของทฤษฎีแรงจูงใจไฟส์สัมฤทธิ์ของ แมคคลีแลนด์ (David I. McClelland's Achievement Motivation Theory) สอดคล้อง ในประเด็นที่เน้นถึงความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง นั้นหมายถึงบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จะพยายามทำงานให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือในความสามารถของตน ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จที่ตนเองได้ตั้งเป้าหมายไว้ทั้งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา และผลการศึกษา ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัย

จูงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณี สารนอก (2553, หน้า 129) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าเขต 3 จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3.3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัย-

ชรรมาธิราช

มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากร สังกัดสำนักบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยชรรมาธิราช ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานที่มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่ทำงานเสริมสร้าง บรรยากาศในการทำงาน มีแสงสว่าง อุณหภูมิ เสียงและการระบายอากาศที่เหมาะสม รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอเหมาะสม ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ก็เป็นการใช้ค่าใช้จ่ายขององค์กรด้วยในกรณีที่มีมากเกินไปจนความจำเป็น สอดคล้องกับ แนวคิดของปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Plowman & Peterson, 1989 : 325 อ้างใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547:11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด ซึ่งทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการ-การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยชรรมาธิราช ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน

2.3.4 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยชรรมาธิราช

ในด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ส่วนด้านที่เหลือมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยชรรมาธิราชไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้ เพราะว่าจะมี

ความมั่นคงในงานหรือไม่มีก็ตามบุคลากรก็ต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้ เวลาทำงานก็ต้องทำให้เสร็จ เพื่อให้งานบรรลุผล และต้องทำงานให้ดีมีคุณภาพ ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการมีจิตสำนึกที่ดี มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จากการศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg ได้อธิบายว่าองค์ประกอบทางด้าน จูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้นจึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานอย่างไร ส่วนองค์ประกอบทางด้านค่าจูงหรือสุขอนามัย ถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค่าจูงหรือสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค่าจูง หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมี ในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความ พึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของเนตรทราย กาญจนอุดมการ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัยกรุงเทพมหานคร พบว่าแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ 5 ปี ขึ้นไป มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานภาพรวม ในระดับต่ำ ($r = .21$) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ เชิงบวกในระดับปานกลางและพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านความมั่นคงในงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ส่วนด้านที่เหลือมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับต่ำ ส่วนแรงจูงใจด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานของลูกจ้างประจำมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมในระดับต่ำ ($r = .17$) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานรายด้าน พบว่าด้านมาตรฐานความถูกต้อง และความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับต่ำ ด้านการบรรลุตัวชี้วัดของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางด้านคุณภาพ ของงานมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงแผนการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้นได้

3.1.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน เพราะจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงควรมุ่งเน้นความสำคัญในการส่งเสริมแรงจูงใจด้านต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่บุคลากรเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกทางหนึ่ง

3.1.3 ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีการประชุมร่วมกันเพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคในการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไข และปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้นต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษาเท่านั้น ซึ่งหากทำการศึกษากครั้งต่อไป ผู้ศึกษาเสนอแนะให้ทำการศึกษาในสำนักอื่นที่ดำเนินงานในลักษณะประเภทเดียวกันเพื่อนำข้อมูลมาศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละสำนัก เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบ และพัฒนาปรับปรุงในภาพรวมขององค์กร อันเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3.3.2 ควรทำการศึกษา วิจัย ประเด็นการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อาทิเช่น การจัดการคุณภาพโดยรวม TQM การบริหารจัดการคนเก่งในองค์กร จิตความสามารถของบุคลากร และควรศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหลากหลายวิธี เพื่อนำมาปรับใช้กับบุคลากร ตามแต่ช่วงเวลา โอกาส และวัตถุประสงค์ ซึ่งการศึกษา วิจัยดังกล่าวสามารถนำผลการวิจัยในเชิงบวกและลบมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้

3.3.3 การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งประชากรที่ศึกษามีจำนวนไม่มาก ดังนั้น ในการศึกษากครั้งต่อไปควรเพิ่มเทคนิควิธีการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม มาใช้ในการศึกษาร่วมด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ถึงสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อย่างรอบด้าน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 - สำนักงาน ก.พ.ร.

จาก www.opdc.go.th/uploads/files/law/officer_gov51.pdf.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) Office of The Public Sector Development

Commission (OPDC), 59/1 ถนนพินิจโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

สรุปพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

จาก www.ctalro.com/images/knowledge078.pdf

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. สืบค้นจาก <https://www.opde.go.th/> /

คู่มือการพัฒนาองค์กร. สืบค้นจาก https://www.moac.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8657

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561 ...

สืบค้นจาก www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=2653

แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2556 - พ.ศ. 2560)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา*

หน่วยที่ 8,15, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2557). ใน *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการ*

รัฐประศาสนศาสตร์. หน่วยที่ 4, 5. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

(พ.ศ.2556 - พ.ศ. 2561). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561 ...

สืบค้นจาก www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=2653

จิรัรัตน์ เข้มกลิ่นฟุ้ง, 20 ปี มสธ.แห่งการพัฒนา จาก

<http://www.stou.ac.th/Offices/Oes/OesPage/mainpage/about.html>

ประวัติสำนักบริการการศึกษา. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2560

จาก <http://www.stou.ac.th/Offices/Oes/OesPage/new/>

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ:

อักษรเจริญทัศน์.

- ภัทรนันท์ ศิริไทย และ ดร.จิตพล ชัยมะดัน. (2559). “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว”.
- วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง, 5(1), (2559) DOI: 10.14456/papa.2016.5
- มยุรี บุญเยี่ยม. (2558). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์.
- อรสุดา คูสิตรัตนกุล. (2557). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อรทัย อินตะยศ. (2557). ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ร้อยเอก ศักรินทร์ นาคเจือ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- นิชากร บุญบุรี. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่งเสริมพัฒนาสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร เขตตรวจราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ 15, (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์. (2556). ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเนชั่น, ลำปาง.
- คาริน ปฎิเมธีกรณ. (2556). ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). ศรีนครินทร์วิโรฒ, กรุงเทพฯ.

- ดวงใจ วุฒิประเสริฐ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
สำนักขายและบริการลูกค้าองค์กร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- อุบล ใจตาง. (2555). *ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ปราณี ต้นประยูร. (2554). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
(การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4
:กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. (วิทยานิพนธ์
ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- นิวัฒน์ การงาน. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท
แคนาดอล เอเชีย จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- วนิดา ประดิษฐ์. (2554). *ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร
ทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี, ปทุมธานี.
- จารุณี สารนอก. (2553). *การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานการไฟฟ้า เขต 3 จังหวัด นครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- เนตรทราย กาญจนอุดมการณ์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัย*. (ภาคินพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- กิตติพงษ์ ศิริพร. (2551). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ: กรณีศึกษา โรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

- สุพรรณิการ์ นาคทองอินทร์. (2551). *ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).*
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สมยศ เข้มเฟื่อน. (2551). *ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามีน เซอร์วิสเซ จำกัด (มหาชน).(สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อรปรีชา เล็กละมุด. (2550). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคาลิโอ (ประเทศไทย) จำกัด. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).*
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- Herzberg, Frederick, (1968). “ One More Time : How Do You Motivate Employees ”
Harvard Business Review. January-February
- Frederick Herzberg, (1966). *Work and the Nature of Man.* Cleveland : Work Book Company, passim.
- Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard; and Synderman, Block. (1959). *The Motivation to Work.* New York: John Wiley.
- Elmore Perterson and Plowman, E. Grovenor. (1953). *Business Organization and Management.* Homewood Illinois: Richard D. Irwin.
- McDonald, F. J. (1997). *Educational psychology.* Ohio: Charler E. Merill.
- Maslow,A.M. (2013). *Eupsychian Management Organizational Behavior.*
Person Education

ภาคผนวก



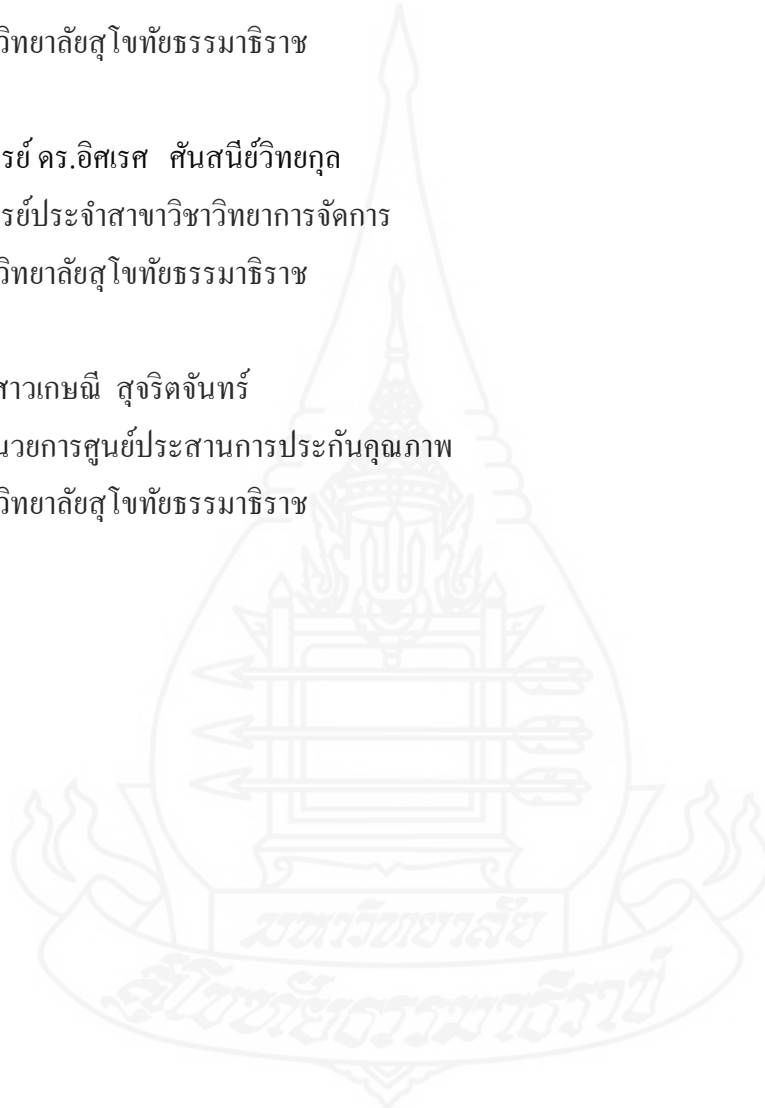


ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. อาจารย์ ดร. ลักษณ์า ศิริวรรณ
อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. อาจารย์ ดร. อิศเรศ ศันสนีย์วิทย์กุล
อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. นางสาวเกษณี สุจริตจันทร์
ผู้อำนวยการศูนย์ประสานการประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



ภาคผนวก ข

ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม



ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC)

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็น			ค่า IOC
	สอดคล้อง (1) ไม่ แน่ใจ (0) ไม่สอดคล้อง (-1)			
* 1. อาจารย์ ดร. ลักษณะ สิริวรรณ	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1			
** 2. อาจารย์ ดร.อิศเรศ สันสนีย์วิทยกุล				
*** 3. นางสาวเกษณี สุจริตจันทร์				
1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	1	2	3	
1. ท่านมีความเข้าใจเรื่องงานและบทบาทหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน	1	1	1	1
2. ท่านได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ	1	1	1	1
3. องค์กรของท่านมีการกำหนดหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน	1	1	1	1
4. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่ได้รับมอบหมายและสามารถตัดสินใจได้	0	1	1	1
2. ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1	1	1	0.66
5. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานของสำนักฯ	1	1	1	1
6. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	1	1	1	1
7. ท่านมีส่วนช่วยให้สำนักฯ ได้ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	1	1	1	1
8. ท่านสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของสำนักฯ	1	1	1	1
9. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในผลงานของท่าน	1	1	1	1
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ		1	1	1
10. ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่	1			
11. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ให้ท่านปฏิบัติ	1	1	1	1
12. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับงาน	1	1	1	1
13. ท่านรู้สึกพอใจเมื่อท่านได้รับคำชมเชย แสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	0	1	1	1
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน				
14. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	1	1	1	1
15. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาความรู้ความสามารถอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	1

16. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการพิจารณาความก้าวหน้าในงาน	1	1	1	1
17. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ช่วยพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ	1	1	1	1
18. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบันมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปอีกได้	1	1	1	1
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน		1	1	1
19. บุคลากรในหน่วยงานของท่านให้ความเคารพนับถือกันเหมือนญาติสนิท	1			
20. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในทุกเรื่องเป็นอย่างดี	1	1	1	1
21. ท่านได้รับความช่วยเหลือและได้รับน้ำใจไมตรีจากเพื่อน	1	1	1	1
22. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจและเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	1	1	1	1
23. ท่านปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกสบายใจและมีความสุข	1	1	1	1
6. ด้านความมั่นคงในงาน	1	1	1	1
24. ท่านคิดว่าการทำงานในสำนักฯ /องค์กรนี้มีความมั่นคงต่ออนาคตของท่าน				
25. ท่านเชื่อมั่นว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	1	1	1	1
26. ท่านคิดว่าตัวท่านเองได้ทำงานที่มีความมั่นคง	1	1	1	1
27. ท่านมั่นใจที่จะปฏิบัติงานในสำนักฯ/องค์กรนี้ต่อไป		1	1	1
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
29. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน				
30. หน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ	1	1	1	1
31. ท่านได้ทำงานในบริเวณที่มีแสงสว่าง อากาศดี เสียงและการ	1	1	1	1
32. สถานที่ทำงานของท่านเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน	1	1	1	1
33. ท่านมีความสุขในสภาพแวดล้อมการทำงานของท่าน	1	1	1	1
8. ด้านค่าตอบแทน		1	1	1
34. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน				
35. ท่านได้รับการเลื่อนขึ้นเงินเดือน/ขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	1	1	1	1
36. ท่านคิดว่าตัวท่านมีโอกาสได้ลาพักตามความจำเป็น อาทิ ลาภัก ลาป่วย และลาหยุดพักผ่อนประจำปี	1	1	1	1
37. สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	1	1	1	1

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงคำตอบเดียว (กรุณาทำทุกข้อ)

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality)				
1. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนน่าเชื่อถือและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	0	1	1	0.66
2. ผลสำเร็จของงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที	0	1	1	0.66
3. ผลงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา/ลูกค้าที่มารับบริการ	1	1	1	1
4. ผลงานที่ได้มีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	1	1	1	1
5. ผลงานที่ได้มีการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้อง ก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง	1	1	1	1
2. ด้านปริมาณงาน (Quantity)				
6. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม และท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน	1	1	1	1
7. ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน	1	1	1	1
8. ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	1	1	1	1
9. ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีปริมาณสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้	1	1	1	1
10. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้สามารถทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	0	1	1	0.66
3. ด้านเวลา (Time)				
11. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อน/ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	0	1	1	0.66
12. ท่านมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนด	1	1	1	1
13. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตรงตามกำหนดเวลา	1	1	1	1
14. ผลงานที่ได้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	1	1	1	1
15. ท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงาน โดยนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการทำงานขึ้นกว่าเดิม	1	1	1	1

4. ด้านต้นทุน (Quality)				
16. ท่านจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัด คุ่มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ผลงานออกมามีที่ที่สุด	0	1	1	0.66
17. ในหน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงานและซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานนั้นๆ	1	1	1	1
18. ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกไป เพื่อช่วยลดต้นทุนรวมในการดำเนินงาน	1	1	1	1
19. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมกับปริมาณและภาระงาน	1	1	1	1
20. ท่านสามารถจัดสรรและใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินงานได้ตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ได้	1	1	1	1

ผลรวม IOC (Index of Item – Objective Congruence) = 0.958 สรุปได้ว่ามีความน่าเชื่อถือ



ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

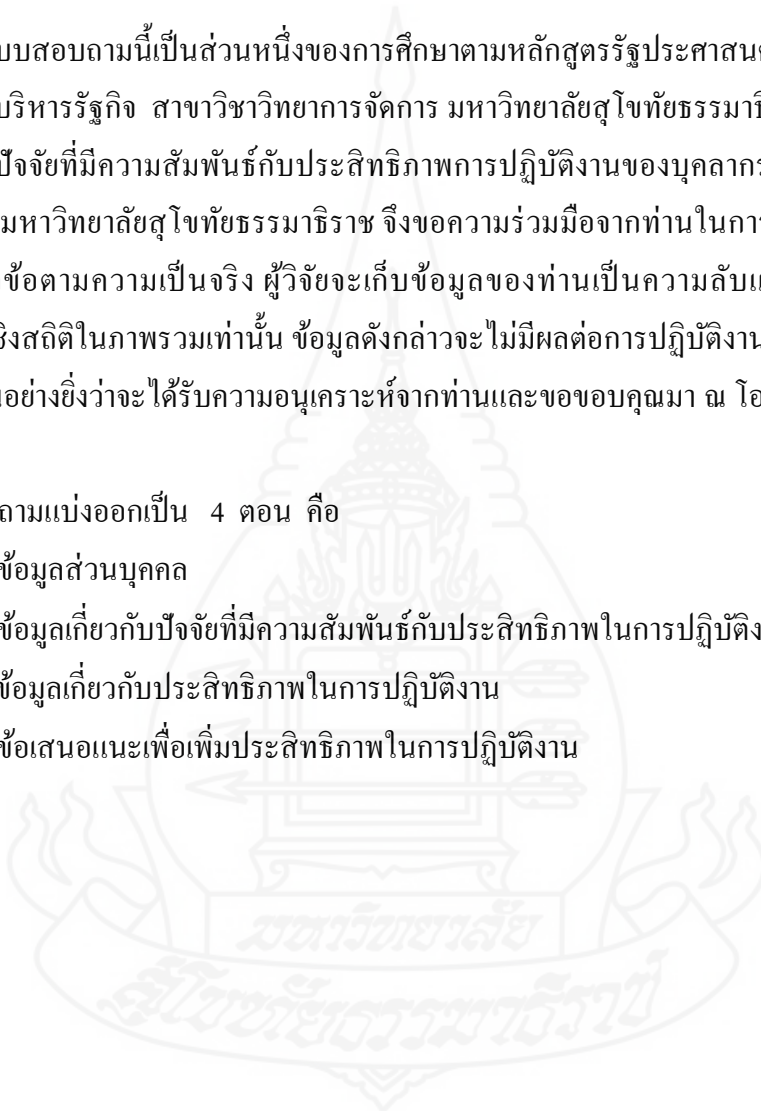
เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนัก
บริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการ
การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม
ฉบับนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับและนำไปใช้ในการ
วิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด
จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. ประเภทตำแหน่งของท่าน

() 1. ข้าราชการ

() 2. พนักงานมหาวิทยาลัย

() 3. ลูกจ้างประจำ

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. ปริญญาโท

() 4. ปริญญาเอก

5. รายได้ต่อเดือนบาท

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสำนักบริการการศึกษา.....ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว (กรุณาทำทุกข้อ)

ความหมายของระดับความคิดเห็น มีดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวน้อยที่สุด

รายละเอียดของปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
1. ท่านมีความเข้าใจเรื่องงานและบทบาทหน้าที่ของท่านอย่างชัดเจน					
2. ท่านได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ					
3. องค์กรของท่านมีการกำหนดหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน					
4. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถตัดสินใจได้					
2. ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
5. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานของสำนักฯ					
6. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
7. ท่านมีส่วนช่วยให้สำนักฯ ได้ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
8. ท่านสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของสำนักบริการฯ					
9. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในผลงานของท่าน					
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
10. ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่					
11. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ให้ท่านปฏิบัติ					
12. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับงาน					
13. ท่านรู้สึกพอใจเมื่อท่านได้รับคำชมเชย แสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน					
14. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
15. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาความรู้ความสามารถอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
16. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการพิจารณาความก้าวหน้าในงาน					
17. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ช่วยพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงาน					
18. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบันมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปอีกได้					

รายละเอียดของปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน					
19. บุคลากรในหน่วยงานของท่านให้ความเคารพนับถือกันเหมือนญาติสนิท					
20. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในทุกเรื่องเป็นอย่างดี					
21. ท่านได้รับความช่วยเหลือและได้รับน้ำใจไมตรีจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
22. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจและเป็นกันเองกับใต้บังคับบัญชา					
23. ท่านปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกสบายใจและมีความสุข					
6. ด้านความมั่นคงในงาน					
24. ท่านคิดว่าการทำงานในสำนักฯ /องค์กรนี้มีความมั่นคงต่ออนาคตของท่านและครอบครัว					
25. ท่านเชื่อมั่นว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง					
26. ท่านคิดว่าตัวท่านเองได้ทำงานที่มีความมั่นคง					
27. ท่านมั่นใจที่จะปฏิบัติงานในสำนักฯ/องค์กรนี้ต่อไปนานเท่าที่ท่านต้องการ					
28. ท่านมีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ที่ตัวเองไม่ออกไป					
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
29. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
30. หน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ					
31. ท่านได้ทำงานในบริเวณที่มีแสงสว่าง อากาศดี เสียงและการระบายอากาศที่เหมาะสม					
32. สถานที่ทำงานของท่านเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน					
33. ท่านมีความสุขในสภาพแวดล้อมการทำงานของท่าน					
8. ด้านค่าตอบแทน					
34. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
35. ท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน/ขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม					
36. ท่านคิดว่าตัวท่านมีโอกาสได้ลาพักตามความจำเป็น อาทิ ลาภัก ลาป่วย และลาหยุดพักผ่อนประจำปี					
37. สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว (กรุณาทำทุกข้อ)

รายละเอียดของปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality)					
1. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วน นำเชื่อถือและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
2. ผลสำเร็จของงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาหรือ ผู้ใช้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที					
3. ผลงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา/ลูกค้าที่มารับบริการ					
4. ผลงานที่ได้มีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
5. ผลงานที่ได้มีการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้อง ก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง					
2. ด้านปริมาณงาน (Quantity)					
6. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม และท่าน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน					
7. ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
8. ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
9. ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีปริมาณสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้					
10. มีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้สามารถทำงานให้ สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					

รายละเอียดของปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ด้านเวลา (Time)					
11. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อน/ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					
12. ท่านมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนด					
13. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตรงตามกำหนดเวลา					
14. ผลงานที่ได้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด					
15. ท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงาน โดยนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานขึ้นกว่าเดิม					
4. ด้านต้นทุน (Quality)					
16. ท่านจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัด คุ่มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ผลงานออกมามีคุณภาพที่สุด					
17. ในหน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบอุปกรณ์ สำนักงานและซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานนั้นๆ					
18. ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกไป เพื่อช่วยลดต้นทุนรวมในการดำเนินงาน					
19. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมกับปริมาณและภาระงาน					
20. ท่านสามารถจัดสรรและใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินงานได้ตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ได้					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

1. ด้านคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

2. ด้านปริมาณงาน

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

3. ด้านเวลา

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

4. ด้านต้นทุน

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้
เจดีย์ อุปภา

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวเฉลีย์ อุปภา
วัน เดือน ปี	28 มีนาคม 2510
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2536
สถานที่ทำงาน	สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษานำนาถการ

