บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี" โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

2.3 บริบทองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า มีนักคิดนักวิชาการได้อธิบายไว้ ดังนี้

กานดา จันทร์แย้ม (2556) ได้กล่าวว่า ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง "สิ่งใดก็ตามที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำขึ้น โดยมีลักษณะสำคัญคือ มีพลังชี้นำและมีความคงทนในการแสดงพฤติกรรม"

รัชนก มูลเกตุ (2552) "แรงจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ หมายถึง การที่ปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน รายได้ การบังคับบัญชา การได้รับการยกย่องยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ในทางตรงกันข้าม หากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางลบก็จะเกิดความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานขึ้น"

พิทยา บวรวัฒนา (2552) ยังกล่าวว่า "การจูงใจหมายถึง การสร้างความปรารถนาในตัวคนที่จะทำบางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้การกระทำนั้นเป็นตัวสนองความต้องการของปัจเจกบุคคลคนที่มีความ

ต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นคนที่มีความเครียด และความเครียดนี้จะเป็นตัวผลักดันทำให้ปัจเจกบุคคลนั้นขยันทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมายบางอย่างของตน"

Herzberg (1959) ได้กล่าวถึง "แรงจูงใจว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมากเพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ"

Leary & Baumeister (2017) กล่าวไว้ว่า "แรงจูงใจในการทำงาน คือพลังที่มีแหล่งกำเนิดทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน รวมทั้งกำหนดรูปแบบ ทิศทาง ความเข้ม และระยะเวลาของพฤติกรรมการทำงานนั้น"

Wlodkowski & Ginsberg (2017) กล่าวว่า "แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหวังรางวัลหรือผลตอบแทน ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการทำ จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จโดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายใน ที่เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุขไม่เกิดความเบื่อหน่ายท้อถอย ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทน เป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจ เต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด"

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของของแรงจูงใจในการทำงาน สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ก็ตามที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการ และเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้ได้ตามความต้องการของตน โดยแรงจูงใจในการทำงานนั้น จะส่งผลให้บุคคลในองค์กรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหาร

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่ามีนักคิดนักวิชาการได้อธิบายไว้ ดังนี้

1) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1970) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ โดยอธิบายว่าการจูงใจคนตามความต้องการของคนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย

และความต้องการทางเพศ เป็นต้น (2) ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เป็นเรื่องของการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกายความเจ็บปวดและความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน นอกจากนี้ ยังหมายถึง ความมั่นคงของงานอีกด้วย (3) ความต้องการทางสังคม (Belongingness Needs) นอกเหนือจากการได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและความความปลอดภัยแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการทางสังคม มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ดังนั้น จึงต้องการได้รับการยอมรับจากคนอื่นและการมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม (4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการหลังจากได้รับความต้องการจากทั้งสามข้างต้นแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการความมั่นใจตนเอง โดยต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญและความต้องการมีฐานะเด่นทางสังคม (5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการรับสูงสุด หลังได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งสี่ข้อข้างต้นแล้ว ความต้องการในระดับนี้ จะเป็นความต้องการที่จะสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง และผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุด แต่อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของตัวบุคคล นอกจากนี้ Maslow ยังเสนออีกว่า การประยุกต์ใช้เพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน มีข้อควรปฏิบัติอย่างไร โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง เป็นการตอบสนองความต้องการด้านสังคม กระทำได้โดยการให้ความรู้สึกแก่บุคคลที่ทำงานว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การได้รับความอบอุ่นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และการได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และได้รับโอกาสในด้านอื่น ๆ (2) ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย เป็นการตอบสนองความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยให้ความมั่นคงในหน้าที่การงานไม่ปล่อยให้ว่างงานหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผลหรือได้รับความยุติธรรมเมื่อได้รับการกลั่นแกล้ง (3) ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จ เป็นการตอบสนองความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ กระทำได้โดยการเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถที่มีอยู่

2) ทฤษฎีการจูงใจของ Alderfer (1972) ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยอาศัยพื้นฐานมาจากทฤษฎีของ Maslow แต่ได้มีการสร้างรูปแบบที่มีจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow คือ Alderfer เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งจะใช้สะดวกและตรงกับความเป็นจริง ประกอบด้วย E หรือความต้องการดำรงชีวิต (Existence) R หรือความต้องการสัมพันธ์ (Relatedness) และ G หรือความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth) ซึ่งความต้องการแต่ละประเภทขยายความดังนี้ (1) ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) หรือ E ความต้องการในกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในชีวิตจริงในองค์การนั้นการต้องการค่าจ้าง เงินโบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน หรือผลประโยชน์ที่ลูกจ้างควรจะได้รับตามกฎหมายแรงงาน

คุ้มครอง (2) ความต้องการสัมพันธ์ (Relatedness Needs) หรือ R จะประกอบด้วยความสัมพันธ์ต่าง ๆ ระหว่างบุคคลในองค์การ หรือระหว่างบุคคลในครอบครัว เช่น สมาชิกในครอบครัวเพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน และคนที่ต้องการจะมีความสัมพันธ์ด้วยเหล่านี้ล้วนอยู่ในความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการทางสังคม (3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หรือ G เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราวของการพัฒนาตนตามศักยภาพสูงสุดและการเติบโตก้าวหน้าของคนผู้ทำงาน มีความต้องการอยากเป็นผู้มีความริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างออกไปเรื่อย ๆ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่

ทฤษฎี ERG นี้จะมีข้อสันนิษฐาน 3 ประการสำคัญ คือ (1) ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) โดยถ้าหากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อยกว่า ความต้องในระดับอื่น ๆ บุคคลนั้น ๆ ก็จะมีความต้องการประเภทนั้นที่สูงขึ้น (2) ขนาดความต้องการ(Desire Strength) กล่าวคือ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้วก็จะทำให้ความต้องการที่เคยได้รับสูงขึ้น หรือมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้น (3) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) กล่าวคือ เมื่อความต้องการสูงไม่ได้รับการตอบสนองหรือมีอุปสรรค ก็จะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความต้องการที่มีระดับรองลงมาแทน

นอกจากทฤษฎี ERG ได้เสนอการประยุกต์ใช้ เพื่อจูงใจในการปฏิบัติงานได้ 2 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม (2) ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จเป็นความต้องการด้านความก้าวหน้า เป็นความต้องการขั้นสูงสุดและเป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และได้รับความสำเร็จในชีวิต

3) ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (1959)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยเน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยค้นพบสาเหตุจูงใจ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบจูงใจ (Motivator Factors) และ 2) องค์ประกอบสุขวิทยา (Hygiene Factors) 1) องค์ประกอบจูงใจจะเป็นเรื่องของความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับจากคนอื่น และการมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายในของมนุษย์ ถ้ามีมากพอแล้วจะทำให้เกิดความพอใจในงานนั้น ๆ 2) องค์ประกอบสุขวิทยา เป็นเรื่องของนโยบายการบริหารงานของแต่ละองค์กร เช่น สภาพการทำงานโดยทั่วไป ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกไม่สามารถทำให้คนพอใจในงานได้ เพียงแต่ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านองค์ประกอบสุขวิทยาจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น

นอกจากนี้ Herzberg (1959)ได้เสนอทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขอนามัย (Motivation – Hygiene Theory) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการเกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย (1.1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) (1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) (1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) (1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) (1.5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจและการปฏิบัติงานที่ไม่ดี เนื่องจากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย (2.1) นโยบายและการบริหาร (Company Policy And Administration) (2.2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Of Growth) (2.3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) (2.4) เงินเดือน (Salary) (2.5) สถานการณ์อาชีพ (Status) (2.6) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors In Personal Life) (2.7) ความมั่นคงในงาน (Job Security) (2.8) สภาพการทำงาน (Working Condition) (2.9) วิธีการบังคับบัญชา (SupervisionTechnical)

4) ทฤษฎี X Y ของ McGregor (1960) ได้แบ่งคนออกเป็น 2 ลักษณะ จึงออกแบบวิธีการจูงใจให้คนรู้สึกพึงพอใจในการทำงานที่ทำแตกต่างกัน 2 วิธี

วิธีแรก คือ ทฤษฎี X ควรมีการปกครองด้วยรูปแบบระบบราชการจะเหมาะสมกับพนักงานลักษณะนี้ โดยมีวิธีการจูงใจ คือ การให้รางวัลและการลงโทษ โดยบุคคลที่ควรจะปกครองหรือใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจ คือ บุคคลที่มีความขี้เกียจชอบเลี่ยงงานหรือหางานทำน้อยที่สุด ขาดความรับผิดชอบ ไม่ทะเยอทะยาน เห็นแก่ตัวเองไม่สนใจความ เป็นไปขององค์กรหรือส่วนรวม และต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

วิธีที่สอง คือ ทฤษฎี Y ควรปกครองด้วยการสนับสนุนพนักงานให้มีโอกาสได้ใช้ความสามารถของบุคคลนั้น ๆ และมีโอกาสแสดงออกซึ่งคุณลักษณะที่ดีเหล่านั้นอย่างเต็มที่ โดยบุคคลที่ควรจะปกครองหรือใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจ คือ บุคคลมีความรับผิดชอบ ไม่เฉื่อยชา รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีจิตใจที่ต้องการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5) ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่างของ McClelland (1961) ได้กล่าวว่า คนโดยทั่วไปส่วนใหญ่จะมีความต้องการ 3 อย่าง คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ความต้องการในอำนาจ และความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (1) ผู้บริหารควรจัดหารางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน (2) แต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน (3) เงินไม่ใช่ปัจจัยหลักในการจูงใจพนักงาน ผู้บริหารจึงควรหารางวัลที่เป็นที่ต้องการของบุคลากรของตนอย่างเหมาะสม เพราะไม่เช่นนั้น รางวัลอาจจะไม่มีผลต่อการจูงใจบุคลากรในองค์กรเลย

Wlodkowski & Ginsberg (2017) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ (1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

และเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) (2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) (3) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) (4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) (5) ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของปฏิบัติงาน (Social Integration) (6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) (7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (Total Life Span) (8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance)

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน สรุปได้ว่า แต่ละทฤษฎีก็มีวิธีการที่แตกต่างกันออกไป สิ่งสำคัญขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในองค์กรหรือบริษัทแต่ละบริษัทว่าควรนำทฤษฎีไหนไปปรับใช้ให้เหมาะสม โดยควรยึดความต้องการขั้นพื้นฐานของ Maslow ที่แบ่งความต้องการเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วบุคคลทั่วไปจะมีความต้องการตามลำดับนี้ ทั้งนี้ยังมีทฤษฎีของ Alderfer ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย E หรือ Existence ความต้องการดำรงชีวิต R หรือ Relatedness ความต้องการสัมพันธ์ และ G หรือ Growth ความต้องการเจริญก้าวหน้า นอกจากนี้ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่งกลุ่มจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) ซึ่งประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน สถานการณ์อาชีพ ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และวิธีการบังคับบัญชา โดยทั้ง 3 ทฤษฎีของแต่ละบุคคลที่กล่าวข้างต้น ล้วนเป็นทฤษฎีที่เป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความตั้งใจในการทำงานส่งผลให้องค์กรผลิตผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.1.3 ประเภทของแรงจูงใจ

การศึกษาเกี่ยวกับประเภทของแรงจูงใจ พบว่ามีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ ดังนี้

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง จิตใจของบุคคลที่มีความต้องการที่จะทำเพื่อให้ได้รับผลอย่างที่ตนเองต้องการ โดยสิ่งจูงใจภายในนี้เป็นการจูงใจที่เกิดขึ้นเอง

ในตัวของบุคคล ไม่ได้เกิดจากสภาพแวดล้อมหรือบุคคลอื่น การจูงใจประเภทนี้ได้แก่ (1.1) ความต้องการ (Need) (1.2) เจตคติ (Attitude) และ (1.3) ความสนใจพิเศษ (Special Interest)

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง การได้รับแรงบันดาลใจหรือแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้ความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายความสำเร็จที่ตั้งไว้ โดยการจูงใจประเภทนี้ ได้แก่ (2.1) เป้าหมายหรือความคาดหวัง (2.2) ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า (2.3) บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ และ (2.4) เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้มีการพฤติกรรม เช่น การให้รางวัล (Rewards) หรือการลงโทษ (Punishment) เป็นต้น (Leary & Baumeister, 2017)

จากการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของแรงจูงใจ สรุปได้ว่า ประเภทของแรงจูงใจมี 2 ประเภท คือ การจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก โดยแรงจูงในภายในเกิดจากความต้องการ เจตคติและความสนใจพิเศษ ส่วนแรงจูงใจภายนอก เกิดจากเป้าหมายหรือความคาดหวังความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า บุคลิกภาพ ความประทับใจ อันเกิดจากบุคลิกภาพ และเครื่องล่อใจอื่น ๆ

2.1.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของแรงจูงใจพบว่ามีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

Leary & Baumeister (2017) แบ่งองค์ประกอบเป็น 2 ประการคือ

1. ธรรมชาติของแต่ละบุคคล เพราะคนแต่ละคนไม่เหมือนกัน (Individual Differences) มีความแตกต่างกัน ตามภูมิลำเนาและสภาพแวดล้อมที่เกิด (1.1) แรงขับ (Drive) เป็นความตึงเครียดทางร่างกาย ที่ทำให้เกิดกิจกรรมที่จะบรรเทาหรือลดความตึงเครียดนั้น ๆ เช่น ความหิวความกระหายความต้องการทางเพศ เป็นต้น ซึ่งแรงขับเหล่านี้มนุษย์จะพยายามทำให้แรงขับหายไป โดยแรงขับแบ่งได้ 2 ประเภท คือ (1.1.1) แรงขับภายในร่างกาย (Primary Drive) คือปฏิกิริยาที่ร่างกายแสดงให้บุคคลนั้นรับรู้ว่า ร่างกายขาดความสมดุล หรือต้องการสิ่งใด อย่างเช่นการกระหายน้ำ ก็เกิดจากการที่ร่างกายขาดน้ำ จึงแสดงแรงขับออกมา คือ การกระหายน้ำ (1.1.2) แรงขับภายนอกร่างกาย (Secondary Drive) คือ แรงขับที่ไม่ได้เกิดจากร่างกายเป็นตัวสั่งการ แต่แรงขับภายนอกนี้จะเกิดจากความต้องการ สติปัญญาทัศนคติและสังคม เป็นตัวสั่งการให้มีแรงขับขึ้นมาและบุคคลนั้นก็จะพยายามทำให้แรงขับนั้นไป (1.2) ความวิตกกังวล (Anxiety) ความวิตกกังวลเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ที่เกิดจากทัศนคติและเป็นความรู้สึกของบุคคลที่วาดภาพหรือคิดถึงอนาคตข้างหน้า ที่ยังไม่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความวิตกกังวล

2. สถานการณ์ต่าง ๆ กล่าวว่า สิ่งแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่ 2 ของแรงจูงใจ เนื่องจากสภาพแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตามสภาพแวดล้อมที่ตนเองอยู่

Wlodkowski & Ginsberg (2017) ได้สรุปว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในงานไว้ 4 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (2) ปัจจัยด้านงานหรือลักษณะทั่วไปของงาน (3) ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและการได้รับความร่วมมือที่ดี การมีผู้บังคับบัญชาที่ดี นอกจากนี้ยังรวมถึงนโยบายและระเบียบของบริษัทหรือองค์กรด้วย (4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ได้แก่ การจัดสถานที่ อุณหภูมิ แสง เสียงและระบบในการบริหารงานภายในองค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ โดยแบ่งได้ 3 ประการ คือ (1) ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เชาว์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน (2) ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงานที่ต้องใช้ในการทำงาน มีความเหมาะสมกับค่าตอบแทน ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งทางการงาน ขนาดของหน่วยงาน ระยะทางระหว่างสถานที่ทำงานกับที่พักอาศัย และสภาพทางภูมิศาสตร์ (3) ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับหรือรายได้ที่ดี ผลประโยชน์ สิ่งชดเชยโอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบของงาน การนิเทศงาน และการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของแรงจูงใจสรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจ4 ด้าน ประกอบไปด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ควรให้ความสำคัญและความจัดการองค์กรของตนให้มีความพร้อมและครบทั้ง 4 ด้านนี้ เพื่อที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรของท่านเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้องค์กรของมีผลงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

2.2.1 ความหมายของประสิทธิผล

การศึกษาเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิผล พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ ดังนี้

Merki, Emmerich & Holmeier (2015) ให้ความหมายว่า "ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้"

Lu, Liu & Liu (2016) ได้ให้ความหมายว่า "ผลการปฏิบัติงานหมายถึงขอบเขตที่บุคคลทำงานสำเร็จลุล่วงหรือทำงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งครอบคลุมถึงผลิตผลของงานและด้านอื่น ๆ เช่น การคิดสร้างสรรค์ในการทำงานการปฏิบัติงาน เป็นต้น"

Wacker, Yang & Sheu (2016) ให้ความหมายว่า "ประสิทธิผลเป็นความสมดุลอย่างดีที่สุดระหว่างกิจการด้านการปรับตัวและรักษาสภาพ ดังนั้น กิจกรรมขององค์กร ซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์กรว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ ประกอบด้วยการได้มาซึ่งทรัพยากรการใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต การผลิตผลในรูปบริการหรือสินค้า การปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือด้านการบริการอย่างมีเหตุผล การลงทุนในองค์กร การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรมและการตอบสนองความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม"

Sitzmann & Weinhardt (2018) ให้ความหมายของ "ประสิทธิผลขององค์การว่าหมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (Survive) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใด ต้องการให้ลุล่วงประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้"

Saha (2019) ได้กล่าวว่า "ประสิทธิผลพิจารณาได้ 3 ระดับ คือระดับองค์การ (Corporate) ระดับหน่วยงาน (Departmental) และระดับบุคคล (Managerial) ประสิทธิผลระดับองค์การจะเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ กำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน การเจริญเติบโตและขยายตัวขององค์การ ผลิตภาพ ความยืดหยุ่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรความรับผิดชอบต่อสาธารณะและความสัมพันธ์กับส่วนราชการ ประสิทธิผลระดับหน่วยงานเป็นเรื่องที่หน่วยงานในระดับย่อยขององค์การสามารถทำผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์การใหญ่ในภาพรวมได้ ประสิทธิผลระดับบุคคล เป็นเรื่องของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การ"

Norouzi, Moghaddam&Sharafi (2018) ได้ให้ความหมายของ "ประสิทธิผลของโรงเรียนว่า หมายถึง การที่โรงเรียนสามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง สามารถพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก สามารถปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมที่ถูกบีบบังคับได้ และรวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียนได้เป็นอย่างดี"

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิผล สรุปได้ว่า ประสิทธิผล คือ การที่องค์กรหรือหน่วยงานหรือบุคคล สามารถที่จะทำภารกิจ หรือหน้าที่ได้ตามเป้าหมาย หรือตรงตาม

วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ไม่ว่าเป้าหมายนั้นจะเป็นอะไรก็ตาม โดยประสิทธิผล ยังไม่รวมถึงข้อจำกัดหรือข้อบังคับในการปฏิบัติให้ภารกิจนั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น ระยะเวลา งบประมาณ หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อภารกิจ

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ ดังนี้

Wacker, Yang & Sheu (2016) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลองค์การโดยพิจารณาจาก

1) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน

2) การบรรลุเป้าหมาย

3) ความพึงพอใจ

4) ความสนใจในชีวิต

Norouzi, Moghaddam & Sharafi (2018) พบว่าฝ่ายบริหารขององค์การสามารถนำเกณฑ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เพื่อประเมินประสิทธิผลของหน่วยงานตนเองได้ คือ

1. ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพโดยวัดจากผลผลิต

2. ลักษณะขององค์การ เช่น บรรยากาศขององค์การ สไตล์การอำนวยการและสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติงาน

3. พฤติกรรมในการผลิต เช่น ความร่วมมือร่วมใจการพัฒนาการปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้

Saha (2019) ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยพิจารณาจาก

1) ปริมาณและคุณภาพของผลผลิต

2) ประสิทธิภาพ

3) ความสามารถในการปรับตัว

4) ความสามารถในการยืดหยุ่น

Sitzmann & Weinhardt (2018) ได้ทำการศึกษาและกำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยใช้หลายเกณฑ์ ดังนี้

1) ความสามารถในการผลิต

2) ประสิทธิภาพ

3) ความพึงพอใจ

4) ความสามารถในการปรับตัว

5) การพัฒนาและการอยู่รอด

Lu, Liu & Liu (2016) ได้เสนอความคิดในการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยพิจารณาจาก

1) การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม (Adaptation)

2) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment)

3) การบูรณาการ (Integration)

4) การคงไว้ซึ่งระบบค่านิยม (Latency)

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล สรุปได้ว่า สามารถประเมินได้ 4 ปัจจัย คือ ปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ประสิทธิภาพ ความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการยืดหยุ่น

2.2.3 วัตถุประสงค์การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

ปราณี กมลทิพยกุล (2552) ได้กล่าวว่าวัตถุประสงค์การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การ ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้บุคลากรหรือพนักงานได้รับรู้รับทราบถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงของตนเอง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ให้การมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นต่อไป

2. เพื่อให้ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อเป้าหมายให้พนักงานหรือบุคลากรปฏิบัติงาน

3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับผลผลิตขององค์กรหรือบริษัทให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรภายในองค์กรอีกด้วย

4. เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ในการกำหนดแนวทางการจัดอบรมพัฒนาพนักงานและบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังส่งผลให้มีการพิจารณาเลื่อน ปรับ โอน ย้าย ตำแหน่ง ได้ตรงตามความสามารถของแต่ละบุคคล

5. เพื่อพิจารณาค่าตอบแทน โดยนำมาใช้สำหรับการคิดคำนวณ โบนัสและการขึ้นเงินเดือนของแต่ละบุคคลด้วย

6. เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารได้มีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงให้องค์กรให้สามารถเดินหน้าต่อไปอย่างไม่ติดขัด และบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Sitzmann & Weinhardt (2018) ได้สรุปว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีอยู่ 2 ประการสำคัญ คือ

1. เพื่อใช้ในการบริหารงานบุคคล อาทิเช่น การคำนวณค่าตอบแทน หรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ

2. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร อาทิเช่น การเพิ่มมาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น

Lu, Liu & Liu (2016) ได้กล่าวว่าวัตถุประสงค์การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การไว้ ดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและรักษาประสิทธิภาพการทำงาน

2. เพื่อพัฒนาพนักงาน

3. เพื่อการเปลี่ยนแปลงงาน

4. เพื่อการปฏิบัติในเรื่องค่าจ้างเงินเดือน

5. เพื่อตรวจสอบระบบการสรรหาและว่าจ้าง

6. เพื่อความเข้าใจในการบังคับบัญชา

จากการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกออกเป็น 6 ประการหลัก ๆ คือ เพื่อให้บุคลากรหรือพนักงานได้รับรู้รับทราบถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง เพื่อให้ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับผลผลิตขององค์กร เพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร เพื่อพิจารณาค่าตอบแทนและเพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารได้มีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงให้องค์กรต่อไป

2.2.4 ประโยชน์การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่ามีนักคิดนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

ปราณี กมลทิพยกุล(2552) ได้กล่าวว่า ประโยชน์ของการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น อีกทั้งยังช่วยสร้างและรักษาไว้ซึ่งระดับการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการตื่นตัวที่จะปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการทำงานให้ดียิ่ง เพื่อหวังผลตอบแทนที่ดียิ่งขึ้นด้วย

2. ช่วยพัฒนาความสามารถของพนักงาน อีกทั้งยังทำให้ทราบถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องของความก้าวหน้าและพัฒนาตัวเองเพื่อให้ตนมีตำแหน่งหรือค่าตอบแทนที่สูงขึ้น

ซึ่งทางบริษัทควรจัดให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถให้กับพนักงานของตน

3. ช่วยให้เกิดความมีสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการประเมินอย่างเป็นทางการและสม่ำเสมอ จะช่วยกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาสังเกตพฤติกรรมผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

4. เปิดโอกาสขยับขยายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ โดยการพิจารณาและตัดสินใจการประเมินการปฏิบัติงานรายบุคคล เพื่อโยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ลดตำแหน่ง และเลิกจ้าง เป็นต้น

5. ช่วยเป็นมาตรฐานในการพิจารณาค่าตอบแทนหรือเงินเดือนให้กับบุคลากรในองค์กร

6. ช่วยข้อมูลให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีแนวทางในการคัดเลือกพนักงานหรือบุคลากรในอนาคตให้ตรงต่อลักษณะงานหรือรูปแบบงานในองค์กร เพื่อลดอันตราการลาออกของพนักงานภายในองค์กรให้น้อยลง

จากการศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น ช่วยพัฒนาความสามารถของพนักงาน ช่วยให้เกิดความมีสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสขยับขยายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ ช่วยเป็นมาตรฐานในการพิจารณาค่าตอบแทน และช่วยฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีแนวทางในการคัดเลือกพนักงานหรือบุคลากรในอนาคต

2.2.5 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีนักคิดนักวิชาการได้อธิบายไว้ ดังนี้

Tomás Pereira & Burwell (2015) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) คือ อธิบายรายละเอียดของงาน เป้าหมายที่ต้องการคุณลักษณะของบุคคล รวมทั้งทรัพยากรที่ต้องการสำหรับงาน วิธีการจะต้องมีการวิเคราะห์พิจารณาให้เห็นถึงชนิดของงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และทักษะความชำนาญเฉพาะอย่างต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องมีรวมทั้งแบบของสไตล์การทำงาน หรือแง่มุมการพิจารณาที่มีประสิทธิภาพที่สุดที่จะนำมาใช้ด้วย ความสามารถในด้านการทำงานอาจได้มาจากความสามารถอุดมคติหลักของธุรกิจ โมเดลความสามารถของธุรกิจที่มีการประยุกต์ใช้การวิเคราะห์พฤติกรรมด้วยเทคนิค (Behavioral Interviews,BEIs) การวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Function Analysis (FA) หรือซื้อจากบริษัทที่ปรึกษา

2. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standards) คือ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยระบุถึงรายละเอียด ระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน (เช่น ดีเลิศ, ดี, พอใช้, ไม่พอใช้) อย่างชัดเจนว่า มีผลการทำงานอย่างไร

3. มาตรฐานการปฏิบัติงานทำให้การประเมินมีมาตรฐานเท่าเทียมกัน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นขั้นตอนที่จะสรุปว่า บุคคลผู้ถูกประเมิน มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด สำหรับขั้นตอนนี้มีกระบวนการย่อย 2 ประการ คือ

4.1 การสังเกต คือ การค้นหา รวบรวมสิ่งที่พบจากการสังเกต และทบทวนเกี่ยวกับพฤติกรรมและเหตุการณ์ต่างๆ

4.2 การประเมินตัดสิน คือ การแยกแยะ วิเคราะห์และประเมินค่าจากข้อมูลที่ได้รับจากการสังเกต

จากการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standards) มาตรฐานการปฏิบัติงานทำให้การประเมินมีมาตรฐานเท่าเทียมกันการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งแบ่งออกเป็นการสังเกต และการประเมินตัดสิน

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ประกาศใช้หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี สำหรับรอบการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีนั้น ให้คำนึงถึงระบบการบริหารผลงาน (Performance Management) โดยมีองค์ประกอบการประเมิน แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1.1 ผลสัมฤทธิ์ของงาน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70) โดยประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพของงาน ความรวดเร็วหรือความตรงต่อเวลา และความประหยัดหรือความคุ้มค่า 1.2 พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (ร้อยละ 30) ซึ่งผลสัมฤทธิ์ของงานนั้นเป็นองค์ประกอบของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

2.3. บริบทองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและ อบต. รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน

ในปี พ.ศ. 2498 มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 อันมีผลให้เกิด "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" มีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค และในปี พ.ศ. 2540 ได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด โดยการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามโครงสร้างใหม่ อย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีโครงสร้างเป็น 2 ส่วน คือ ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และฝ่ายบริหาร โดยผู้ดำรงตำแหน่ง นายกองค์การบริหารจังหวัดสุพรรณบุรี คนปัจจุบันคือ นายบุญชู จันทร์สุวรรณ

ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ภายใต้ข้อบัญญัติตามกฎหมาย มาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

(1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

(2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

(3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (7 ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(8) จัดทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือ

ราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 80 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาได้แก่ค่าความถี่ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้เทคนิคการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) วิธี Backward

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับดี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับสูงรองลงมาคือด้านปริมาณงาน และด้านการทันเวลา สำหรับการทดสอบสมมติฐานเมื่อพิจารณาจากค่า R มีค่าเท่ากับ 0.70 และเมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนความแปรปรวนที่อธิบายด้วยสมการถดถอย R2 เท่ากับ 0.491 แสดงว่า คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเป็นไปในทิศทางเชิงบวกได้แก่การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ ลักษณะของงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาขีดความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม และเคารพสิทธิส่วนบุคคลส่วนการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนร่วมและลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชานนท์ อภิชัยณรงค์ (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร : ศึกษากรณี สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือไม่ ประชากรที่ศึกษาคือ ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลอาญา จำนวน 209 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 138 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ

หญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล พรรณนาข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดกลุ่มตัวแปรโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ต่อจากนั้นนำตัวแปรที่วิเคราะห์องค์ประกอบแล้วมาวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Stepwise

ผลการศึกษาแรงจูงใจพบว่า แรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม พบว่าประสิทธิผลโดยรวมของสำนักอำนวยการประจำศาลอาญาอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มคนที่มีอายุมากกว่า มีอายุงานมากกว่า มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า จะมีประสิทธิผลการในปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ผลการทดสอบการมีอิทธิพลของแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่าองค์ประกอบของแรงจูงใจ 4 ด้านคือ ด้านทัศนคติต่อองค์การ ($r = 0.584$) ด้านสวัสดิการและการสนับสนุน ($r = 0.332$) ด้านการปกครอง ($r = 0.269$) ด้านความสัมพันธ์ ($r = 0.209$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์โดยรวมในระดับสูง ($R = 0.753$) และสามารถอธิบายค่าได้ร้อยละ 56.7

ปฐมวงค์ สีหาเสนา (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวงตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทตำแหน่งตำแหน่ง โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรจำนวน 45 คน สถิติที่ใช้ คือสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงในในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ

มาก ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหาร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับและลำดับสุดท้ายด้านเงินเดือนมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทตำแหน่งตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วรรณา อาวรณ์ (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการรัฐสภาระดับความผูกพันต่อองค์การและเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์การ การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าแจกแจงความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ F – test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และทำการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าของผลต่างเฉลี่ยกับค่าผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)

ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีอายุการทำงานส่วนใหญ่น้อยกว่า 5 ปีและมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท สำหรับผลการศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม พบว่าอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับสูงเช่นกัน เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยข้าราชการรัฐสภาที่มีแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าข้าราชการรัฐสภาที่มีแรงจูงใจในการทำงานปานกลางและต่ำทุกด้าน เมื่อพิจารณาจากขนาดค่า F ผลปรากฏว่าข้าราชการรัฐสภาที่มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเทคนิคการควบคุมดูแลด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานและด้านการได้รับการยอมรับ

ศิริวรรณ ศิริเดชานนท์ (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : ศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสังกัดศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษา 2) แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของประชากร 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลใน

การปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชากร 4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เท่ากับ 115 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (ค่าความถี่ ร้อนละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (การทดสอบด้วยค่าสถิติที การทดสอบด้วยค่าสถติเอฟ)

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปี ระดับชั้นเอก (10-11) รายได้ 40,001-50,001 บาท ในส่วนของแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน โดยรวม พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน โดยรวมอยู่ระดับในปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ และพบว่าในบรรดาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่อนั้น ปัจจัยที่มีค่าถ่วงน้ำหนักสูงที่สุด คือ ในเรื่องด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในส่วนของประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เมื่อการสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนด การให้เวลาและทุ่มเทใจกับการทำงาน การสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนด การให้เวลาและทุ่มเทใจกับการทำงาน การสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายมาได้บรรลุตามเป้าหมาย การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ลุล่วง อยู่ในระดับมาก ส่วนความผิดพลาดในการทำงานมีน้อยลง อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานพบว่า มีความสัมพันธ์กัน 22 กรณี จากทั้งหมด 36 กรณี อหนึ่งจากการวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อหาปัจจัยหลักที่ใช้เป็นตัววัดประสิทธิผลของการทำงาน และนำมาหาความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ด้วยแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วีรภัทร์ โทจำปา (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนายทหารประทวนของกรมทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนายทหาร ประทวนของกรมทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 1 และเพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนายทหารประทวนของ กรมทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 1กลุ่มตัวอย่าง คือ นายทหารประทวนของกรมทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 1

จำนวน 60 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การวิจัยในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยการวิจัยเพื่อการสำรวจ (Exploratory Study) เป็นการวิจัยเพื่อสำรวจตัวแปรและปรากฏการณ์ของตัวแปรเพื่อนำผลมาอธิบายการเกิดของปรากฏการณ์นั้น โดยมุ่งเน้นที่การการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร (Discovery of Relationship Between Variables) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการการใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลเพียงครั้งเดียวและนำไปวิเคราะห์หาข้อสรุป

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจริยธรรม ด้านการได้เลื่อนยศเป็นนายทหาร ด้านความพึงพอใจในตัวผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นผู้นำและด้านความรู้ความชำนาญในหน้าที่ สำหรับความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของกำลังพล โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในครอบครัวด้านการเสียสละให้กับงาน ด้านความพึงพอใจในตัวผู้บังคับบัญชา ด้านความรู้ความชำนาญในหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของกำลังพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของกำลังพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA การทดสอบถดถอยพหุคูณ Multiple linear regression

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-25000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม : กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม และศึกษาสหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม : กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้างสำนักอำนวยการประศาลอุทธรณ์ภาค 1 จำนวน 94 คน โดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติอนุมานด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ Pearson ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรมในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยปัจจัยค้ำจุนมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจ ส่วนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านปริมาณผลงาน ด้านความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความทันเวลา และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับหรือน้ำหนักของความสัมพันธ์โดยรวมในระดับสูง (r = 0.882) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเทคนิคการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านลักษณะงาน มีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในระดับสูงทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ดำรงศักดิ์ ธงตะทบ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลอดุลยเดช กรมอู่ทหารเรือ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลอดุลยเดช กรมอู่ทหารเรือ (2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลอดุลยเดช กรมอู่ทหารเรือ (3) เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลอดุลยเดช กรมอู่ทหารเรือ และ (4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลอดุลยเดช กรมอู่ทหารเรือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของอู่ราชนาวีมหิดลอดุลยเดช กรมอู่ทหารเรือ จำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) สูง วิเคราะห์ข้อมูลสถิติด้วยค่าร้อยละค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลอดุลยเดชกรมอู่ทหารเรือ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) บรรยากาศองค์กรของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลอดุลยเดช กรมอู่ทหารเรือ มีบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี
(3) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลอดุลยเดช กรมอู่ทหารเรือมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (4) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (r = 0.71**) และบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (r = 0.70**) โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและบรรยากาศองค์กร

มีอิทธิพลทางบวกสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดล อดุลยเดช กรมอู่ทหารเรือ ในภาพรวมได้ร้อยละ 52.9

กฤษดา เชียรวัฒนสุข และคณะ (2560) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ เบทาโกรสเปเชียลตี้ฟู้ดส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ เบทาโกรสเปเชียลตี้ฟู้ดส์ จำกัด จำนวน 255 คน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD และ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยธำรงรักษาในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน นอกจากนี้พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุและประสบการณ์ที่แตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาด้านคุณภาพและด้านปริมาณงานต่างกัน ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยธำรงรักษาด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานด้านระยะเวลา สำหรับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยธำรงรักษาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพและยังพบอีกว่า ปัจจัยธำรงรักษาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารและด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วารี ทิพย์เนตร (2560) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนเจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและภาคเอกชนในจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของคนเจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชนในจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของคนเจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและภาคเอกชนใน จังหวัดชลบุรี การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน โดยแบ่งเป็นคนเจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภาครัฐจำนวน 7 คน และคนเจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 7 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของคนเจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาครัฐ ประกอบด้วย ปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านทัศนคติส่วนบุคคลและทัศนคติของครอบครัวและปัจจัยภายนอกได้แก่ค่าตอบแทน ลักษณะของงานที่ทำสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสความก้าวหน้าในงาน สำหรับปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของคนเจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชน มีเพียงปัจจัยภายนอกเท่านั้น ได้แก่ ค่าตอบแทน ลักษณะของงานที่ทำความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน และความเป็นอิสระในงาน สำหรับการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนเจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่พบทั้งคนเจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและภาคเอกชน คือค่าตอบแทนลักษณะของงานที่ทำความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสความก้าวหน้าในงานส่วนแรงจูงใจในการทำงานที่พบเฉพาะกลุ่มเจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาครัฐเท่านั้นคือสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และความเป็นอิสระในงาน พบว่า เป็นแรงจูงใจในการทำงานของคนเจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชนเท่านั้น

สรุปได้ว่างานวิจัยฉบับนี้ใช้แนวคิดแรงจูงใจของ Herzberg ได้แก่ 1. ปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย (1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (1.2) ความเจริญก้าวหน้า (1.3) การได้รับความยอมรับนับถือ (1.4) ความรับผิดชอบ (1.5) ลักษณะและขอบเขตของงาน และ 2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย ซึ่งประกอบด้วย (2.1) เงินเดือน, ค่าตอบแทน (2.2) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (2.3) นโยบายและการบริหาร (2.4) สภาพแวดล้อมการทำงาน (2.5) ความมั่นคงในการทำงานและใช้แนวคิดประสิทธิผลจากประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี สำหรับรอบการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ซึ่งผลสัมฤทธิ์ของงานนั้นเป็นองค์ประกอบของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้แก่ 1. ปริมาณผลงาน 2. คุณภาพของงาน 3. ความรวดเร็วหรือความตรงต่อเวลา 4. ความประหยัดหรือความคุ้มค่า