

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองสิทธิบัตร และกองสิทธิบัตรออกแบบ กรมทรัพย์สินทางปัญญา ได้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
3. พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวก (พ.ศ. 2558)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผล (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน (Efficiency) โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” และ “การปฏิบัติงาน” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบแบบแผน การกระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ปรนนิบัติรับใช้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2538 อ้างถึงใน ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554) กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปจะหมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพคุ้ม ค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา

ชาคริต ศรีขาว (2551, น.22) ได้สรุปไว้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด พิจารณาถึงต้นทุน หรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่เดียวกันปัจจัยนำเข้า จะต้องพิจารณาความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ และวิธีการในการผลิต

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552, น.32) ได้สรุปไว้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ การปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติได้เป็นไปตามที่วางแผน การใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ หนึ่งเวลา ได้คุณภาพ ได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจัยนำเข้า

เสนาะ ดิยาวี (2545, น.2) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือ เสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด การทำงานให้เสร็จอย่างเดียวไม่พอ แต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัด ด้วยการทำได้ทั้งสองอย่าง คือ งานบรรลุผลตามที่ต้องการ และใช้ทรัพยากรต่ำสุด

สมยศ นาวิการ (2545, น.14) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จของเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพ ตอบคำถามที่ว่าเราต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร ต่อการบรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้นความมีประสิทธิภาพ คืออัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยการผลิต

โคมทอง ถานอาคณา (2548 อ้างถึงใน กชพร พุทธจักร, 2553) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ ” หมายถึง แนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตยในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับการที่ได้จ่ายเงินภาษีอากรไปในการบริหารประเทศ และจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545, น.513) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติการของบุคคลและองค์กร ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (การทำให้งานถูก) และประสิทธิผล (การทำให้ถูกงาน) ถ้าผู้บริหารขาดประสิทธิภาพ (Efficiency) มุ่งประสิทธิผล (Effectiveness) เมื่อนั้น ผู้บริหารกำลังสูญเสียทรัพยากร แต่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในอีกด้านถ้าผู้บริหารยอมเสียสละประสิทธิผล แต่มุ่งประสิทธิภาพ ผู้บริหารกำลังใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่อาจล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องหาวิธีการ ในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเพื่อปรับปรุงสินค้าและการบริการให้ประสบความสำเร็จสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557, น.6) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนด

ไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไปซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร(2539,น.71) ได้กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน ช่วยให้ เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝน ตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

Millet (1994 อ้างถึงใน นवलพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, น.10) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ด้วย และความพึงพอใจนั้น หมายถึงความพึงพอใจในการบริการ Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณา จาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538 อ้างถึงใน ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิดภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

เมเจอร์ และเบรจ (Mager & Besch, 1967, p.45-51) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหาหนึ่งจะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

เซอร์โต (Certo, 2000, p.9) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)”

Vroom and Deci (1997) ได้ทำการศึกษาพบว่าในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง' คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพ” ของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้น อาจกล่าวได้ว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ 2 แง่มุม คือ เมื่อมองในเชิงธุรกิจ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับหากการใช้วัตถุดิบที่เป็นปัจจัยนำเข้าในการผลิตที่น้อย และระบบให้ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของวัตถุดิบตั้งต้น บวกกับค่าดำเนินการ โดยที่มูลค่าของผลผลิตยิ่งสูงกว่าการลงทุนมากเท่าใดย่อมแสดงถึง ประสิทธิภาพที่สูงของการผลิตนั้น ๆ แต่ถ้ามองในอีกแง่หนึ่งในเชิงของการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยจะ ได้นำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ ถูกต้อง รวดเร็วกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้งคนและ อุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกมากขึ้น งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตาม กำหนดเวลาที่วางไว้ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (ผู้บังคับบัญชา) และเกิดการสูญเสียต่อ ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการ ปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากร พื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากร ทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุด ไม่ว่าจะยุคใดสมัยใดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจสังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจพูดได้ว่าคนกับงานเป็นสิ่งคู่กันฉะนั้นการปฏิบัติงานใน หน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ

ยอมอาศัยปัจจัยหลายๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป

สตีเยอร์ส (Steers, n.d. อ้างถึงใน ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน, 2550) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้ รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และบุคคล ระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ วิธีการเทคนิคและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุดบุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2549 อ้างถึงใน กชพร พุทธจักร, 2553) ได้เสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดเป็นภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอกองค์กร เป็นแผนปฏิบัติการที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสม ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรจะทำให้บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff)

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared value)

กลยุทธ์ เป็นแผนปฏิบัติการขององค์กร ที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสม ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมอื่น ๆ ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม และช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย องค์กรเป็นจำนวนมากได้มีการกำหนดรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ขึ้น โดยพิจารณาความสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงาน องค์กรโดยทั่วไปจะมีการกำหนดรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

1. การประเมินสภาพการทำงาน (Assessing)

เป็นกระบวนการศึกษาถึงภาพต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลที่สำคัญที่จะนำมาเป็นตัวกำหนดถึงความต้องการขององค์กร และความเป็นไปได้เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบด้วยงานต่อไปนี้ คือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการศึกษา หรือพิจารณาธรรมชาติและความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ สังเกตสิ่งต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบ วัตถุประสงค์และเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน

2. จัดลำดับความสำคัญของงาน (Prioritizing)

เป็นกระบวนการกำหนดเป้าหมาย จุดประสงค์และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ตามลำดับความสำคัญ ประกอบด้วยงาน กำหนดเป้าหมาย ระบุจุดประสงค์ในการทำงาน กำหนดทางเลือก จัดลำดับความสำคัญ

3. ออกแบบวิธีการทำงาน (Designing)

เป็นกระบวนการวางแผนขั้นตอนวิธีการทำงานฝ่ายต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วยงานจัดสายงานให้ส่วนประกอบต่าง ๆ ทั้งภายในภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กัน หาวิธีการทำงานเอาทฤษฎีหรือแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ เตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะทำงาน จัดระบบการทำงานทั้งสายงานการผลิต และการบริการ กำหนดแผนการทำงาน ขั้นตอนวิธีการทำงานให้ชัดเจน

4. จัดสรรทรัพยากร (Allocation resources)

เป็นกระบวนการกำหนดทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ประกอบด้วยงานกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ตามความต้องการของหน่วยงาน จัดสรรทรัพยากรที่มีคุณภาพให้หน่วยงานต่าง ๆ กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นจะต้องใช้สำหรับจุดมุ่งหมายขององค์กร มอบหมายบุคลากรให้ทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

5. ประสานงาน (Coordinating)

เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคน เวลา วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เพื่อจะทำให้การเปลี่ยนแปลงบรรลุผลสำเร็จ การประสานงานมี ประสานการปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในภายนอกองค์กรให้ดำเนินการไปด้วยกันด้วยความราบรื่น ปรับการทำงานในส่วนต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพให้มากที่สุด กำหนดเวลาการทำงานในแต่ละช่วงสร้างความสัมพันธ์อันดี ให้เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร

6. นำการทำงาน (Directing)

เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติของแต่ละฝ่ายภายในองค์กร เพื่อให้เกิดสภาพที่เหมาะสม บรรลุผลแห่งการเปลี่ยนแปลงให้มากที่สุด มีการแต่งตั้งบุคลากรแต่ละฝ่าย กำหนดแนวทาง หรือกฎเกณฑ์การทำงานให้มีความชัดเจน กำหนดระเบียบแบบแผนเกี่ยวกับเวลา ปริมาณหรืออัตราความเร็วในการทำงาน แนะนำการปฏิบัติและชี้แจงกระบวนการทำงาน ตัดสินใจเกี่ยวกับ ทางเลือกในการปฏิบัติงาน

7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared value)

ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร เป็นข้อกำหนดร่วมกันของคนในองค์กรเพื่อใช้เป็น เครื่องกระตุ้น และ โน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและมีพฤติกรรม ในทางเดียวกัน

จิตติมา อัครจิตพิงศ์ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจ ของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่า พึงพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และ แก่บุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของ สังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของ ลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบาง ลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ประดิษฐ์ คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ และผู้ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะ กำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือ

เป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

- 3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์
- 3.2 บุคลิกภาพ
- 3.3 ความต้องการ
- 3.4 ค่านิยม
- 3.5 การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิต และการทำงาน
- 3.6 ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- 3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
- 3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

Becker and Neuhauser (อ้างถึงใน สมเกียรติ แก้วหอม, 2555) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (Model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การนั้น มีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ มากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน ไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และ ผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker and Neuhauser (อ้างถึงใน สมเกียรติ แก้วหอม, 2555) ยังเชื่ออีกว่าการ สามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของ ประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบ การปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพในหลายด้าน และใน หลายๆ ระดับในการทำงานซึ่งมีอยู่หลายประการ เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกรู้สีก่อน ความยุติธรรมในการทำงาน การรักษาระเบียบวินัย ในการทำงาน ความเข้าใจ และกำหนดแนวคิด ในการทำงานให้กระจ่างความน่าเชื่อถือ สมรรถภาพในการทำงาน การกำหนดมาตรฐานที่สามารถ ใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอน และการให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ทำงานได้ตามเป้าหมาย

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

สำหรับความหมายของแรงจูงใจ ได้มีผู้รู้และนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

แรงจูงใจตามพจนานุกรมการจัดการ (Dictionary of Management) ของทอส และ คาร์ โรลล์ (Tosi and Carroll, 1982, P.387) หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือการกระทำที่บุคคลจะทำงาน ให้สำเร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหาร โดยผู้บริหาร จะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

การจูงใจ (Motivation) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำให้บุคคลทุ่มเทร่างกายและแรงใจใน การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามจุดหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดย เน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ (Luthans, 1989: P.92) สำหรับ ความหมาย ของแรงจูงใจ ได้มีผู้รู้ และนักวิชาการต่าง ๆ กล่าวไว้ดังนี้

กรองแก้ว อยู่สุข (2542, น.71) อธิบายว่าแรงจูงใจหมายถึง พฤติกรรมที่มีการ แสดงออก บางอย่างที่ทำให้บุคคลที่ถูกจูงใจ แสดงความพยายามที่จะทำงานมากกว่าคนที่ไม่ได้ถูกจูงใจ หรือ “ความเต็มใจที่จะทำงานบางอย่าง โดยมีเงื่อนไขว่าการกระทำนั้นสามารถลดความพึงพอใจมาสู่ บุคคลนั้นได้”

พงศ์ หรคาล (2540, หน้า 81) ได้ให้นิยาม ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงการจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ให้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

Richard and Lyman (1991, p.380-391, อ้างถึงใน Moorhead and Griffin, 1998, p.518-520) ต่างให้ความหมายของแรงจูงใจที่ตรงกันว่า แรงจูงใจเป็นแรงผลักดัน หรือพลังที่ทำให้คนมีส่วนในการแสดงพฤติกรรมหนึ่งๆ หรือเป็นพลังหรือแรงผลักดันที่ช่วยนำคนไปสู่การแสดงพฤติกรรมเฉพาะหนึ่งๆ เช่นนักศึกษาที่ใช้เวลาทั้งคืนเพื่อทำรายงานหนึ่งๆ เพื่อให้มั่นใจว่ารายงานของเขาจะดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้หรือพนักงานขายที่อุทิศเวลาในวันหยุดของตนเพื่อการทำงาน และเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ บุคคลทั้งสองนี้ต่างก็ถูกจูงใจ แต่เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต่างกัน

DALE S. BEACH (1725) ได้กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การกระทำที่คนเต็มใจที่จะใช้พลังงานของเขาเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (GOAL) หรือรางวัล (REWARD) ที่จะได้รับ หรือรางวัลเป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งยั่วยุให้คน ไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์

FRED LUTHANS (1995) ได้กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่เริ่มต้นจากการที่ร่างกายและจิตใจมีความต้องการเกิดขึ้นแล้วมีแรงผลักดันทำให้เกิดแรงจูงใจ แล้วทำให้เกิดการกระทำ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายตามที่ต้องการ ประกอบด้วย

1. ความต้องการ (NEEDS) คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากทางร่างกายและจิตใจ มีความต้องการขึ้นมา เช่น ความต้องการมีชีวิตอยู่รอด หรือบางครั้งคนเราไม่มีเพื่อน ก็พยายามหาเพื่อนด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นต้น

2. แรงผลักดัน (DRIVES) คือ เมื่อร่างกายและจิตใจของคนเรารู้สึกว่ามีสิ่งใดสิ่งหนึ่งขาดหายไป พลังงานที่อยู่ในตัวเราก็จะขับออกมาเพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมนั้นๆ ได้ เช่น ความต้องการน้ำและอาหาร อากาศที่เกิดขึ้นมีความรู้สึกหิวกระหาย นั่นคือแรงผลักดันรูปแบบหนึ่งที่ออกมาจากร่างกาย หรือเมื่อต้องการเพื่อนจะมี แรงผลักดันให้เข้าไปสู่การเป็นสมาชิกของสังคมนั้น เป็นต้น

3. สิ่งจูงใจ (INCENTIVES) คือ สิ่งที่จูงใจขั้นสุดท้ายในการจูงใจ เมื่อร่างกายและ จิตใจได้รับการตอบสนองจากแรงผลักดันที่ได้กระทำไปนั้น ความต้องการและแรงผลักดันจะ ลดน้อยลง คนเราก็จะเข้าสู่สภาพปกติ เช่น ได้ดื่มน้ำ กินอาหาร และการ ได้มีเพื่อนดังนั้น น้ำ อาหาร และเพื่อน ก็คือ สิ่งจูงใจ

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Gordon (2002 อ้างถึงใน สมบัติ บารมี, 2551) กล่าวว่า การจูงใจในการทำงานจะมุ่งเน้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของพนักงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร พนักงานจะถูกจูงใจเพื่อให้เพิ่มความพยายามเป็นพิเศษ หรือเพิ่มความอดสาหะมากขึ้นเพื่อให้ได้ผลงานตามมาตรฐาน หรือลักษณะเจาะจงของงานในระยะสั้น ลักษณะของการจูงใจอาจเป็นการให้รางวัลพิเศษ ซึ่งในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารควรคำนึงถึงประเด็นสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. ทำอย่างไรจึงจะได้ผลงานที่มีความท้าทายสูง และมีผลผลิตภาพที่ดี
2. ทำอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความท้าทาย ที่จะแสดงความสามารถอย่างเต็มที่
3. ทำอย่างไรจึงจะปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานที่มีผลผลิตภาพต่ำ
4. ทำอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
5. ทำอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานพุ่งความสนใจไปที่ความต้องการของลูกค้ำเป็นหลัก

ผู้บริหารมักพบว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานเป็นเรื่องค่อนข้างยาก เพราะพฤติกรรมการทำงานในแต่ละคนนั้นมาจากหลายปัจจัย บ่อยครั้งที่พนักงานมักเกิดความไม่พอใจ และมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ หลายประการ ผู้บริหารจึงมักต้องพยายามสร้างแรงจูงใจโดยการหาทางตอบสนองความต้องการที่หลากหลายนั้น ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องศึกษาค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อค้นหาว่าอะไรเป็นสิ่งจูงใจที่เหมาะสมในการใช้สำหรับบำรุงขวัญและกำลังใจสำหรับการทำงานของพนักงานและยังตอบสนองความต้องการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจให้ได้

Sallis and Sallis (1990) กล่าวว่า แรงจูงใจนั้นเป็นสิ่งเชื่อมโยงกับความพึงพอใจที่ได้จากการตอบสนองความต้องการและแรงขับภายใน ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีในด้านการทำงานนั้น หากบุคคลไม่เข้าใจในสิ่งที่เป็นแรงจูงใจแล้ว ก็จะทำให้บุคคลต้องประสบกับงานหรืออาชีพที่ไม่เหมาะสมกับตนเอง แรงจูงใจนั้นคือ แรงขับที่จะทำให้บุคคลเกิดการกระทำ หรือพฤติกรรมนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ อาจจะเป็นความปรารถนาในด้านทรัพย์สินเงินทองที่มากขึ้น บ้าน รถยนต์ที่ดีขึ้นใหญ่ขึ้น อำนาจ สถานะหรือการประสบความสำเร็จ หรือเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น สามารถสร้างผลงานได้สูงกว่าเป้าหมาย คนทั่ว ๆ ไปมักกล่าวว่า จะมีแรงจูงใจ หรือมีความกระตือรือร้นและพลังอย่างเต็มเปี่ยม เมื่อสามารถมีอิสระในการกำหนดเป้าหมาย นั้นหมายถึงบุคคลจะมีแรงจูงใจให้ต้องการจะทำงานที่ดีมากกว่า เมื่ออยู่ในสถานะที่ถูกบังคับขู่เข็ญ หรือมีสิ่งล่อใจ

ภุมรินทร์ ทวีขศรี (2554) อธิบายว่า พฤติกรรมของคนในองค์กรจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้จะมีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละบุคคล ถ้าผู้บริหารมีความเข้าใจในการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมาก บุคลากรในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก การจูงใจในการทำงาน คือ การ

สร้างส่วนประกอบในการทำงาน เพื่อโน้มน้าวจิตใจให้คนมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับการทำงาน อยากรทำงาน โดยทุ่มเทและเสียสละเพื่อองค์กร การจูงใจจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจเป็นเครื่องล่อ การจูงใจเป็นความพยายามอย่างมีระบบของหน่วยงานที่จะลดปัญหาต่าง ๆ ที่เผชิญหน้ากับบุคลากรใหม่ เพื่อให้เขามีความสุข ความพอใจกับงานและตำแหน่งของเขาเพื่อผลักดันพฤติกรรมในการทำงานให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการและมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในด้านส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ หากองค์การมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จแล้ว องค์กรต้องคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้ด้วย บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจทั้งหลายนั้นอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงว่าแต่ละคนจะถูกจูงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพอใจ อันก่อให้เกิดผลที่ว่า ทฤษฎีการจูงใจนั้นอย่างน้อยต้องพิจารณาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน

ยงยุทธ เกษสาคร (2547, อ้างถึงใน ปริศนา พิมพ์า, น.24-25) กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory) ว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจที่เหมือนผลของการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่ง จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่อสำเร็จ เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงาน (Work It self) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถ หรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จ ก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

สรุป พะยอมแย้ม (2545, น. 63-64) ได้กล่าวเอาไว้ว่า Frederick Herzberg และคณะได้มีการวิจัยและเสนอทฤษฎีจูงใจค้ำจุน หรือเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual-Factors Theory) เนื่องจากการต้องการคำตอบว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขาที่ทำอยู่” และ หลังจากทำการพิสูจน์สมมติฐานหลักว่าองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติทางลบในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งค้านกับสมมติฐานเดิมที่ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติทางบวกในการปฏิบัติงาน จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางลบด้วย จากผลวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่ทัศนคติในทางบวก ทำให้คนอยากทำงานเรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น เพราะสภาวะแวดล้อมรอบด้านได้แก่ ความยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิต ในการปฏิบัติงานแย่งจึงเรียกว่าปัจจัยนี้อีกชื่อว่า “ปัจจัยสุขอนามัย” Herzberg (1959) สรุปปัจจัย 2 ประการดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้มนุษย์ทำงานมากขึ้น เป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จ คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้ประสบความสำเร็จ
- 1.2 การยอมรับนับถือ คือ พนักงานมีความรู้สึกว่ามีคนยอมรับเขา
- 1.3 ลักษณะของงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ
- 1.4 ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงาน
- 1.5 ความก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน คือ พนักงานรู้สึกว่าการตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ทำ
- 2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
- 2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อน

2.5 การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าหัวหน้าตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ

2.6 นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่ามีฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีและเขาเข้าถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่

2.7 สภาพการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

2.8 สภาพชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

ทฤษฎีความต้องการ หรือทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow's theory of growth motivation) (Maslow, 1970 อ้างถึงใน ฉันทฐา กริหิรัญ, 2550) ได้เสนอความต้องการด้านต่าง ๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด (Basic physiological survival needs) ไปจนถึงความต้องการทางสังคม (Social needs) ซึ่งก็คือ ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and belonging needs) ความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่า ตนมีคุณค่า (Needs for self-esteem) และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น(Personal development or self-actualization) มาสโลว์ ถือว่าความต้องการที่จัดเรียงนี้ มีความสำคัญ โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนอง แต่ทั้งนี้ มิได้หมายความว่าความต้องการขั้นที่อยู่สูงถัดไปจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำเกิดในลักษณะเสร็จสมบูรณ์แล้ว ถึงแม้ว่าความต้องการขั้นต่ำยังไม่เสร็จสิ้นสมบูรณ์ ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็สามารถเกิดขึ้นได้จากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และจำเป็นที่สุดสำหรับชีวิตร่างกายของมนุษย์ได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ น้ำดื่มอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การตอบสนองความต้องการขั้นนี้ของมนุษย์ส่วนมากใช้เงินเป็นค่าตอบแทนจากการทำงานเพื่อนำเงินไปแสวงหาสิ่งที่เป็นต่าง ๆ เหล่านี้

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security needs) เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อชีวิต เช่น อุบัติเหตุ ภาวะการณ์ที่มีความเสี่ยงต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีความต้องการถึงความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงานด้วย ความมั่นคงนี้ จะมีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจ ในการทำงานขององค์กร เพราะถ้าหากคนในองค์กรทำงานด้วยความรู้สึกที่ไม่มั่นคงปลอดภัย มีความหวาดระแวงในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นด้วยสาเหตุใด ๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ การปลดออก ไล่ออก ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อขวัญและกำลังใจต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social of belonging needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในทั้งสองขั้นข้างต้นแล้ว ความต้องการต่อมา คือ การต้องการด้านสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะเป็นการเข้าร่วมและได้รับการยอมรับจากเพื่อนและได้รับความรักจากบุคคลอื่น ๆ สำหรับในองค์การสามารถตอบสนองความต้องการขั้นนี้ โดยให้การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการให้ความรู้สึกเป็นส่วนสำคัญขององค์การและกลุ่ม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) ความต้องการถูกยกย่องในสังคม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ ความสามารถ ความสำเร็จ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ การเป็นที่ยอมรับของบุคคลต่าง ๆ การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จชีวิตตามความนึกคิด (Self – actualization) เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุด ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จนี้ มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียง หรือเป็นนักร้องระดับโลก เป็นต้น

3. พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวก (พ.ศ. 2558)

โดยที่ปัจจุบันนี้มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก อีกทั้งในการอนุญาตบางเรื่องจะมีกฎหมายหลายฉบับที่มีความเชื่อมโยงผูกพันกัน การประกอบกิจการของประชาชนภาคเอกชนหรือ ประชาชนต่าง ๆ ก็จะต้องขออนุญาตในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจากส่วนราชการหลายแห่ง นอกจากนี้ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลา กำหนดรายละเอียดของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นที่จะต้องยื่นเพื่อประกอบการพิจารณา รวมถึงไม่ได้มีการกำหนดขั้นตอนในการพิจารณาของ เจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน จนทำให้เป็นการสร้างภาระและเป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตเพื่อ ดำเนินการต่าง ๆ เกินสมควร อาทิเช่น การขออนุญาตประกอบกิจการด้านการค้า ด้านการอุตสาหกรรม ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ และ ทำให้ประเทศไทยเสียโอกาสทางการค้าและการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะในปี 2558 นี้จะมี การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณา อนุญาต ให้มีความชัดเจน รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาตจุดเดียว เพื่อให้การบริการและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวก แก่ประชาชนตามหลักของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ต่อที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติและสภานิติ

บัญญัติแห่งชาติ ในคราวประชุมครั้งที่ 25/2557 เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2557 ได้พิจารณาแล้วลงมติเห็นสมควร ประกาศใช้เป็นกฎหมายได้ ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังต่อไปนี้

1. ระยะเวลาและขอบเขตการใช้บังคับของพระราชบัญญัติ

โดยที่พระราชบัญญัติฉบับนี้จะมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด 180 วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา กล่าวคือ จะมีผลใช้บังคับนับตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม 2558 เป็นต้นไป พระราชบัญญัติ ฉบับดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้อนุญาตตามกฎหมายจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องของการอนุญาต ทุกประเภท เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจถึงรายละเอียดของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ยื่น รวมทั้งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน และประชาชนก็จะต้องยื่นคำขออนุญาตตามคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องนั้นๆ ดังนั้น ในระยะเริ่มแรกจึงต้องให้ผู้อนุญาตตามกฎหมายเตรียมความพร้อม โดยการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องของการขออนุญาตในทุกเรื่องของการอนุญาตทุกงานบริการ

พระราชบัญญัติฉบับนี้ใช้บังคับกับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐกับประชาชนแต่ไม่ใช้กับการประสานงานบริการระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกิจการอื่นใดของรัฐ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพิจารณาการออกใบอนุญาต การอนุมัติการจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร ตามกฎหมายหรือกฎหมายของภูมิจังหวัดนั้น

2. การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

คู่มือเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขออนุญาตและเป็นรายละเอียดที่ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการอนุญาต โดยคู่มือสำหรับประชาชน ดังกล่าวต้องประกอบด้วย

- 2.1 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ
- 2.2 ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต
- 2.3 รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาต จะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ

เมื่อส่วนราชการได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในแต่ละกระบวนการให้อุญาตแล้ว คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จะเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตในคู่มือสำหรับประชาชนว่ามีระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ซึ่งหากเห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดนั้นมีความล่าช้าเกินสมควร ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วด้วย

3. การรับคำขอและการพิจารณาคำขอ

3.1 หน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวดำเนินการตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐาน ที่ยื่นพร้อมคำขออนุญาต โดยแบ่งการพิจารณาเป็น

(1) กรณีคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบในทันทีเพื่อให้ดำเนินการดังนี้

กรณีที่ผู้ยื่นคำขอสามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ได้ในขณะนั้น ก็ให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการในทันที

กรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ พร้อมทั้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามในบันทึกนั้น โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องมอบสำเนา บันทึกดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอ เพื่อผู้ยื่นคำขอเก็บไว้เป็นหลักฐาน

(2) กรณีคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน หรือผู้ยื่นคำขอได้มีการแก้ไขตามข้อ (1) เรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้อนุญาตดำเนินการตามคำขอให้แล้วเสร็จตามขั้นตอนและระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นมิได้ หรือจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอ โดย เหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้

(3) กรณีผู้ยื่นคำขอไม่ขอแก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งตาม (1) พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการคืนคำขอ พร้อมทั้งแจ้งเป็น หนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ผู้ขออนุญาตทราบ ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอมีสิทธิที่จะยื่นอุทธรณ์การแจ้งของ พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอ จะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

3.2 การกำกับและการรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่

(1) การกำกับการดำเนินการของผู้อนุญาตที่ให้ไปเป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชน เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่คู่มือสำหรับ

ประชาชนกำหนดไว้และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ แต่หากผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว ผู้อนุญาตจะต้อง ดำเนินการแจ้งให้ผู้ยื่นขออนุญาตทราบเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งให้ส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้ ก.พ.ร. ทราบทุกครั้ง ทั้งนี้ หาก ก.พ.ร. เห็นว่าความล่าช้า นั้นเกินสมควรแก่เหตุ หรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้ ก.พ.ร. รายงานต่อคณะรัฐมนตรีโดยมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงงานหรือระบบการปฏิบัติ ราชการของหน่วยงานนั้นก็ได้

(2) ความรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ และพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบคำขอว่าเป็นคำขอที่ครบถ้วนถูกต้องตามข้อ 3.1 (2) แล้วแต่ปรากฏว่าในระหว่าง การพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่า คำขออนุญาตนั้น ไม่สมบูรณ์หรือ เอกสารประกอบคำขออนุญาต ไม่ครบถ้วน โดยเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ จนทำให้ผู้อนุญาต ไม่อาจอนุญาตได้ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งการตามที่เห็นสมควร และมีหน้าที่ในดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว

(3) ความรับผิดชอบของผู้อนุญาต หากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาแล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชนแล้วไม่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน หรือหากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาไม่แล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับ ประชาชนแล้วไม่แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขออนุญาตทราบถึงสาเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วัน และ ส่งสำเนาให้ ก.พ.ร. ทราบทุกครั้งตามข้อ 3.2 (1) ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

4. การชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่อใบอนุญาต

ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดอายุใบอนุญาตไว้ และกิจการหรือการดำเนินการที่ได้รับใบอนุญาตนั้นมีลักษณะเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่ต่อเนื่องกัน คณะรัฐมนตรี โดยการเสนอแนะของ ก.พ.ร. จะออกพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการ ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตในเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานซึ่งมีอำนาจออกใบอนุญาตได้รับ ค่าธรรมเนียมแล้ว หน่วยงานดังกล่าวต้องออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตให้แก่ผู้รับ ใบอนุญาต โดยเร็ว และให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตได้รับการต่อ ใบอนุญาตตามกฎหมายนั้นแล้ว

5. การกำหนดหลักเกณฑ์และตรวจสอบการดำเนินการที่ได้รับอนุญาต

5.1 การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการประกอบกิจการ ผู้อนุญาตมีหน้าที่ในการ

กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการประกอบกิจการหรือ การดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตในเรื่องนั้น ๆ กำหนด

5.2 การกำกับดูแลผู้ได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตและพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ต้องตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตและหลักเกณฑ์แนวทางตาม (5.1) กำหนด อย่างไรก็ดี ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่พบเห็นเองหรือมีผู้ร้องเรียนว่าได้รับ ความเดือดร้อนรำคาญหรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาต พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

6. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม และศูนย์รับคำขออนุญาต

6.1 การจัดตั้งและหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม ให้ส่วนราชการต่าง ๆ จัดตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้นภายในส่วนราชการนั้น ๆ โดยทำ หน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับงานรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต ที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง มาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว ทั้งนี้การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมด้วย ดังกล่าวต้องเป็นไปตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

6.2 ศูนย์รับคำขออนุญาต

(1) การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต คณะรัฐมนตรีอาจมีมติให้จัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตขึ้นได้เฉพาะในกรณี จำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีฐานะเป็นส่วนราชการซึ่งไม่มี ฐานะเป็นกรม แต่มีผู้บังคับบัญชาเป็นอธิบดีหรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นอธิบดีก็ได้โดยอยู่ใน สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และอาจจะให้มีสาขาของศูนย์รับคำขออนุญาตดังกล่าวประจำกระทรวงหรือ ประจำจังหวัดด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ศูนย์รับคำขออนุญาตหรือสาขาของศูนย์อนุญาตนั้นเป็นศูนย์กลางในการรับ คำขอเฉพาะเรื่องที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดรายชื่อกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตที่จะให้อยู่ภายใต้การ ดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาตเท่านั้น

(2) การดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต

(2.1) เมื่อผู้ยื่นคำขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาต ส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือชำระค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขออนุญาตแล้ว ให้ถือว่าได้มีการยื่นคำขออนุญาต ส่งเอกสารหรือ หลักฐาน หรือชำระค่าธรรมเนียม โดยชอบตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตนั้นแล้ว

(2.2) กรณีที่ศูนย์รับคำขออนุญาตได้รับเงินค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการยื่นคำขออนุญาต ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินหรือส่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วแต่กรณีพร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงานผู้อนุญาตทราบ

(2.3) กรณีที่หน่วยงานของผู้อนุญาตหักค่าใช้จ่ายจากเงินที่จะต้องนำส่งคลัง ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตหักเงินดังกล่าวแทน และส่งมอบเงินที่หักไว้คืนให้แก่หน่วยงานของผู้อนุญาต โดยให้ ศูนย์รับคำขออนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายตามอัตราที่จะได้ตกลงกับหน่วยงานผู้อนุญาต

(2.4) ระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน ให้นับแต่วันที่ ศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาต โดยศูนย์รับคำขออนุญาตจะต้องส่งเรื่องให้ผู้อนุญาต ไม่ช้ากว่าวันทำการ หากศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตช้ากว่า 3 วัน หรือไม่ส่งให้นำเรื่องกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นมาใช้บังคับโดยอนุโลม เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัย

(3) การดำเนินการของผู้อนุญาต ผู้อนุญาตต้องส่งคู่มือสำหรับประชาชนฉบับที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามจำนวนที่จำเป็น รวมทั้งต้องดำเนินการให้มีการฝึกอบรมหรือชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ของ ศูนย์รับคำขออนุญาตทราบด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(4) การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับคำขออนุญาต เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวดำเนินการตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือ หลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขออนุญาตโดยแบ่งการพิจารณาเป็น

(4.1) กรณีคำขอ ไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดตามที่ ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบในทันที เพื่อให้ดำเนินการดังนี้กรณีที่ผู้ยื่นคำขอสามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ก็ให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการในทันที

กรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐาน เพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ พร้อมทั้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามในบันทึกนั้น โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องมอบสำเนา บันทึกดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอ เพื่อผู้ยื่นคำขอเก็บไว้เป็นหลักฐาน

(4.2) กรณีคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน หรือผู้ยื่นคำขอ ได้มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่

เกี่ยวข้อง และผู้อนุญาตดำเนินการตามคำขอให้แล้วเสร็จตามขั้นตอนและระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นมิได้ หรือจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดย เหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้เว้นแต่คำขออนุญาต นั้นไม่สมบูรณ์หรือเอกสารประกอบคำขออนุญาตไม่ครบถ้วน โดยเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของ พนักงานเจ้าหน้าที่จนทำให้ผู้อนุญาตไม่อาจอนุญาต ได้ ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งการตามที่เห็นสมควร และมีหน้าที่ในดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว

(5) หน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาต

(5.1) รับคำขอและค่าธรรมเนียม รวมตลอดทั้งคำอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

(5.2) ให้ข้อมูล ชี้แจง และแนะนำผู้ยื่นคำขอหรือประชาชนให้ทราบถึงหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการอนุญาต รวมตลอดทั้งความจำเป็นในการยื่นคำขออื่นใดที่จำเป็น

(5.3) ส่งคำขอ หรือคำอุทธรณ์ พร้อมทั้งเอกสารหรือหลักฐานให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคอยติดตามเร่งรัดหน่วยงานดังกล่าวเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมายฉบับนี้คู่มือสำหรับประชาชน หรือกฎหมายที่ให้สิทธิในการอุทธรณ์

(5.4) กรณีที่ศูนย์รับคำขอเห็นว่าหลักเกณฑ์หรือวิธีการในการยื่นคำขอมิ ราชละเอียดหรือกำหนดให้ต้องส่งเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือเป็นภาระเกินสมควร ให้เสนอ คณะรัฐมนตรีสั่งการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

(5.5) รวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของ ศูนย์รับคำขออนุญาตเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีสั่งการให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

(5.6) เสนอแนะในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอในการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวกับการอนุญาตเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น

7. การทบทวนกฎหมาย

ในทุกระยะเวลา 5 ปีนับแต่วันที่กฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับ ให้ผู้อนุญาตมีหน้าที่ในการ พิจารณากฎหมายที่ให้อำนาจในการอนุญาตว่าสมควรจะปรับปรุงกฎหมาย ยกเลิกการอนุญาต หรือ จัดให้มี มาตรการอื่นแทนการอนุญาตหรือไม่ เว้นแต่มีความจำเป็นผู้อนุญาตจะดำเนินการดังกล่าว

ในกำหนด ระยะเวลาที่เร็วกว่านั้นก็ ได้ ทั้งนี้ ให้ผู้อนุญาตเสนอผลการพิจารณาดังกล่าวต่อ คณะรัฐมนตรี และให้ คณะรัฐมนตรีรับฟังความคิดเห็นของคณะกรรมการพัฒนากฎหมายด้วย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(ปริศนา พิมพ์, 2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านอำนาจ ในหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านการนิเทศงาน ปัจจัยด้านภาวะการทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ

(นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรหญิงในวัย ทำงานซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานไม่มาก มีอิสระ มีเวลาทุ่มเทให้กับงาน ได้มาก และมีความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับค่อนข้างสูงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดย ทำการศึกษาใน 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการ สามารถสรุปตาม ปัจจัยที่ศึกษาได้ ดังนี้

1. ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ คือ 1.ด้านโครงสร้าง
2. ด้านความสามารถ 3. ด้านกลยุทธ์ 4. ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร 5. ด้านบุคลากร 6.ด้าน ระบบ และ 7. ด้านแบบของการบริหาร

2. แรงจูงใจในการทำงาน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ พบว่า 1. ความสำเร็จในการ ทำงาน 2.ตำแหน่งงาน 3. ความรับผิดชอบในงาน 4.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร 5.ความ มั่นคงใน 6.การปกครองบังคับบัญชา 7.นโยบายการบริหารขององค์กร 8.สถานภาพในการทำงาน 9.ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย 10.การได้รับการยอมรับนับถือ 11.ความก้าวหน้าใน อาชีพ และ 12.ค่าจ้างและผลตอบแทน

(ขันติรักษ์ ต้นติเฉลิม, 2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโฮม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านขั้นตอนและการปฏิบัติ ด้านบทบาทในการปฏิบัติ งานของ หน่วย ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดองค์กร และด้านยุทธศาสตร์ และงบประมาณ มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ งานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโฮม ใน ระดับต่ำ บุคลากรที่มี เพศ ระดับชั้นยศ อายุราชการ และประสบการณ์ในการบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกัน ส่วน

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกัน

(วารสาร ศรีพะเนิน, 2550) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลัง กรณี ศึกษา เทศบาลในเขตอำเภอเมืองอำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าพนักงานภายในกองคลังส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีรายได้ตั้งแต่ 7,001-12,000 บาท พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกองคลังมา 2-6 ปี และส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ในงานการเงินและบัญชี ความพร้อมภายในกองคลังโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยด้านบุคลากรมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ด้านวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีและด้านงบประมาณมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง การบริหารภายในกองคลังโดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านการจัดหางบประมาณ

(อรรถสิทธิ์ ต้นดิษฐ์, 2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษา การประปานครหลวง ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือปัจจัยในด้านความมั่นคงในการทำงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในด้านการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยในการทำงาน 1.ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 2. ด้านเงินเดือน 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 4. ด้านสภาพการทำงาน 5. ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยในด้านลักษณะงาน และจากการศึกษาสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะด้านเพศที่แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจที่ไม่แตกต่างกัน

(ธีระยุทธ เลี้ยงสมบูรณ์, 2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการดำเนินชีวิต รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริหารงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ทั้ง 5 ด้านพบว่าในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความ

คิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ได้แก่ ด้านการบริหารงาน เสนอแนะว่าควรใช้หลักคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารจัดการ ด้านความพึงพอใจในงาน เสนอแนะว่าควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เสนอแนะว่า ควรสนับสนุนอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย ด้านการดำเนินชีวิตเสนอแนะว่า ควรใช้หลัก เศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิตและด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เสนอแนะว่าควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน

(ประเสริฐ มิ่งเมือง, 2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานและลูกจ้างงานรักษาความสะอาด กองอนามัย และสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการจัดการมูล ฝอย กรณีศึกษาเทศบาลเมืองแพร่ ผลการศึกษาพบว่า ประชากรที่ศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ แรงจูงใจ การยอมรับการนับถือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ ความเสี่ยงภัยในการทำงาน แต่ไม่สามารถดำรงชีวิต อยู่ได้จากค่าจ้าง ค่าตอบแทน ที่ได้รับจากเทศบาลแต่ด้านเดียว ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานในการศึกษาครั้งต่อไป ควรสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศบาลเพื่อจะได้จำนวนประชาชนมากขึ้นและนำข้อมูลที่แตกต่างกันมาหาข้อสรุปในอัน ที่ จะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการจัดการมูลฝอยของเทศบาลเมืองแพร่

(วีระศักดิ์ ประพันธ์วิทย์, 2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจรถไฟ สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจรถไฟ สำนักงานตำรวจ แห่งชาติทั้ง 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการ บริหารงาน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความเพียงพอของค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ 1 เครื่องมือที่ใช้เก็บ รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟกองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจ รถไฟทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ 1 กองบังคับ การตำรวจรถไฟ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจรถไฟ ทั้ง 5 ปัจจัยเมื่อพิจารณาภาพรวมและรายข้อมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ยกเว้นเบี่ยงเลียงที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(สุดารัตน์ กิมศิริ, 2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดอุดรดิตถ์” ผลการวิจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน การบริหารและนโยบายขององค์กร ความก้าวหน้า สวัสดิการและความมั่นคง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 4 ปัจจัย คือ ความร่วมมือและความสามัคคีการปฏิบัติตน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ความรับผิดชอบ โดยปัจจัย ความสำเร็จ จากการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและปัจจัยความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05