

ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ
กรณีศึกษา กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์

JOB SATISFACTION AFFECTING WORK EFFICIENCY OF
GOVERNMENT PERSONNEL
CASE STUDY : DEPARTMENT OF INTERNAL TRADE ,
MINISTRY OF COMMERCE

พรพรรณ รัตนดากุล¹ , รศ.จรีพร ศรีทอง²
Pornpan Rattanadukul¹ , Assoc.Prof. Chareeporn Srithong²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ 3) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาที่เหมาะสมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มประชากรที่เป็นข้าราชการ และพนักงานราชการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way Analysis of Variance) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับตำแหน่งที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรภาครัฐที่มี เพศ ระดับการศึกษา อายุ สถานภาพ ประเภทบุคลากรภาครัฐ ระยะเวลาการทำงาน และอัตราเงินเดือน ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน 2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหาร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในงาน , ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน , บุคลากรภาครัฐ

¹ Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University. E-mail : 6314113002@rumail.ru.ac.th

² Independent research advisor Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University. E-mail : Chareeporn.s@rumail.ru.ac.th

ABSTRACT

The objectives of this independent study were to: 1) study the demographic factors affecting work efficiency of government personnel 2) study job satisfaction correlated with the work efficiency 3) use the results of the study as a guideline for improvement and development suitable for the performance of government personnel, Department of Internal Trade, Ministry of Commerce. The sample group used in this study were 250 personnel in government employees from Department of Internal Trade, Ministry of Commerce. The Research instrument were questionnaires. The statistics used to for data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypothesis were tested by t-test, F-test (One-Way Analysis of Variance) and Pearson's Correlation coefficient. The results of the study revealed that 1) Difference of position levels affected the work efficiency with statistical significance at the level of 0.05. The difference of personal factors, such as gender, education level, age, status, type, duration of work and salary rates did not affect the efficiency of work. 2) Job satisfaction : work performance, career success, promotion, relationship with supervisors, working environment, job security, method of governing, compensation and welfare correlated with overall work efficiency with the statistical significance at the level of 0.01

Keywords: job satisfaction , work efficiency , organization

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานการณ์โลกอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์หรือโลกไร้พรมแดน เทคโนโลยีต่างๆ พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยเริ่มส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจก่อน ตามมาด้วยสิ่งแวดล้อม ประชากร วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ในสังคม (ฉันทพร งามวิไลศิริวงศ์, 2561) ภาวะวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจและด้านสังคมของประเทศกำลังพัฒนา เกิดจากการขาดความพร้อมในการปรับตัว เพื่อรับความเปลี่ยนแปลง ในทางกลับกันโลกาภิวัตน์นี้จะส่งผลในทางที่ดีต่อกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา ได้มีโอกาสผลักดันการพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน (พระเรืองเดช โชติธมโม/เสียงเพราะ. วชรินทร์ สุทธิชัย. ณรงค์ฤทธิ์ โสภ, 2562)

องค์การเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ นอกจากจะมีการให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารงานแล้วยังมีการให้ความสำคัญกับโครงสร้างการบริหาร หน้าที่รับผิดชอบ การแบ่งงาน และยังหันมาให้ความสำคัญกับการรักษาทรัพยากรบุคคลที่ถือเป็นอีกกำลังหลักของหน่วยงาน เพื่อให้เกิด

ประสิทธิภาพและความสำเร็จของวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ควบคู่ไปกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงาน

ปัจจุบันระบบราชการไทยได้มีการปรับปรุงพัฒนาให้มีความทันสมัย และมีการเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสถานการณ์ภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปตามโลกาภิวัตน์ เพื่อให้นโยบายของหน่วยงานตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกภาคส่วน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้ผลักดันให้การบริหารราชการแผ่นดินต้องทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ และมีประสิทธิภาพ ทั้งยังให้ความสำคัญกับการลดขั้นตอนของงานภารกิจ รวมทั้งพิจารณาขยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กระจายอำนาจการตัดสินใจ และภารกิจแก่หน่วยงานท้องถิ่น เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560, หน้า 2 - 4)

สอดคล้องกับเป้าหมายเพื่อเกิดประโยชน์สุขและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ก่อเกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ที่ต้องการลดขั้นตอนที่ไม่มีความจำเป็น ให้ทันต่อเหตุการณ์ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ การดำเนินการต่างๆ ต้องยึดแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุน ลดการใช้ดุลยพินิจ ของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการปฏิบัติราชการ (ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563)

องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้บริบทความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผันได้ประกอบกับบริบทผันผวนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้ต้องมีการทบทวนหลักการ แนวทาง รูปแบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของการพัฒนาที่ต้องเน้นให้บุคลากรภาครัฐเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การสร้างระบบนิเวศที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สำนักงาน ก.พ., 2565) ซึ่งในแต่ละหน่วยงานภาครัฐนั้นจะมีผู้เชี่ยวชาญในทุกๆ ด้านคอยควบคุมดูแล โดยผ่านการคัดเลือกและสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และยังต้องสร้างทัศนคติที่ดีและความพึงพอใจในงาน เพื่อรักษามูลค่าเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด (ธัญพร งามวิไลศิริวงศ์, 2561)

กรมการค้าภายใน เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงพาณิชย์ มีพันธกิจหลักในการส่งเสริมและพัฒนาสินค้า ระบบและกลไกการตลาด เพื่อสร้างโอกาสและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันให้เกษตรกร สถาบันเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการ นอกจากนี้ยังส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจท้องถิ่น ดูแลราคา ปริมาณ และการแข่งขัน ในสินค้าและบริการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและเป็นธรรม พัฒนามาตรฐานซึ่งตวงวัด เสริมสร้างความรู้ให้แก่ประชาชนในการบริโภคสินค้าและบริการ ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมทั้งการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพบนหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (กรมการค้าภายใน, 2564)

จะเห็นได้ว่ากรมการค้าภายใน มีความสำคัญอย่างยิ่งกับระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ในฐานะผู้จัดระบบ ส่งเสริม และพัฒนาการค้า การตลาด และตลาดภายในประเทศ รวมทั้งกำกับ ตรวจสอบ และควบคุมการประกอบธุรกิจ และพัฒนากฎหมาย กฎ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงต้องคำนึงถึงความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้งานสามารถสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความพึงพอใจในงานซึ่งถือเป็นแรงผลักดันอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงาน ย่อมเป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษา กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาที่เหมาะสมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ของกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ ทำให้กรมการค้าภายในสามารถดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการค้นคว้าวิจัยอิสระเรื่อง ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษา กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาที่เหมาะสมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษา กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ มีขอบเขต ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ จะศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นข้าราชการ (สายวิชาการ และสายปฏิบัติการ) และพนักงานราชการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 546 คน (แบ่งเป็นข้าราชการ 467 คน พนักงานราชการ 79 คน) ของกรมการค้าภายใน ยกเว้นบุคลากรที่ทำหน้าที่ หัวหน้างานระดับกอง/ศูนย์/กลุ่ม บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งประเภทเชี่ยวชาญ อำหนวยการ และบริหาร (กรมการค้าภายใน, 2564)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึง

2.1 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ สถานภาพ ประเภอบุคลากรภาครัฐ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และอัตราเงินเดือน

2) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในงาน นโยบาย และการบริหาร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (กมลพร กัลยาณมิตร , 2559, หน้า 179 - 182)

2.2 ตัวแปรตาม : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปริมาณงานและคุณภาพของงาน เวลาในการทำงาน และความคุ้มค่าของผลงาน (สำนักงาน ก.พ., 2544)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ กรมการคำภายใน กระทรวงพาณิชย์ 563 ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2565 - เดือนกุมภาพันธ์ 2566

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิไลลักษณ์ เสริมศรี (2560, หน้า 11) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับความสามารถของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ใ้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้โดยเร็ว โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดคุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด

ธัญพร งามวิไลศิริวงศ์ (2561, หน้า 46) ประสิทธิภาพเป็นผลของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน คือ เวลาและต้นทุน ได้แก่ คน ต้นทุน เวลา สถานที่ วัตถุดิบสิ่งของต่างๆ รวมไปถึงเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่ให้เกิดการสูญเสีย หรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

Dakota Sheetz (2020) ประสิทธิภาพ หมายถึง ระบบที่ใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุดเพื่อสร้างผลการดำเนินงานสูงสุด การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้ปริมาณการผลิตสูงขึ้นจากปริมาณทรัพยากรที่นำเข้ามาเท่ากัน

ซึ่งการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถทำได้โดยพิจารณาจาก 3 ประการ คือ 1) ความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด 2) แนวความคิดในรูปแบบระบบการทำงาน และ 3) ให้ความสำคัญกับบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในระยะยาว หรือการยอมรับว่าพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรทำให้องค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ (พีรญา ชื่นวงศ์, 2560)

โดย สำนักงาน ก.พ. (2544) ได้มีหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยพิจารณาจาก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ปริมาณงาน ความทันเวลา คุณภาพของผลงาน ผลลัพธ์และประโยชน์ในการนำไปใช้ และความคุ้มค่าของผลงาน

แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ภิศราณณิษฐ์ อาจชอบการ (2559, หน้า 39) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการกระทำของพนักงานที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ ซึ่งองค์กรให้คุณค่าผลการปฏิบัติงานตามความคาดหวังขององค์กร อีกทั้งทำให้ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย และศักยภาพของพนักงานแต่ละคน

John W. Newstrom, Keith Davis (1997) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานคือชุดความรู้สึกรู้สึก (feeling) ที่ซึมซับหรือไม่ซึมซับของพนักงานที่มีต่องาน ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกในเรื่องความเพลิดเพลินหรือความเจ็บปวด ซึ่งแตกต่างไปจากความคิดที่เป็นรูปธรรม และพฤติกรรมที่ตั้งใจ เมื่อรวมกับทัศนคติเข้าด้วยกันก็จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานต่องาน และสามารถนำไปพยากรณ์ผลต่อพฤติกรรมในอนาคต

Mumford (อ้างถึงใน ชีระยุทธ เมฆประสาธ, หน้า 2558, หน้า 72 - 73) กล่าวถึง แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ได้จากผลสรุปของงานวิจัย แบ่งไว้ 5 กลุ่ม ดังนี้ (1) ความพึงพอใจนั้นมีผลมาจากความต้องการในความสำเร็จของงาน และเป็นที่ยอมรับนับถือ (2) ความพึงพอใจในงานต่อรูปแบบและพฤติกรรมของตัวผู้นำที่มีต่อผู้ตาม (3) ความพึงพอใจในงานที่ได้จากรายได้ อัตราเงินเดือน และสิ่งตอบแทนจากแหล่งอื่นๆ (4) ความพึงพอใจในงานประเมินจากพฤติกรรมของการบริหารงานขององค์กร (5) ความพึงพอใจในเรื่องของเนื้อหาของตัวงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Abraham Maslow เป็นหนึ่งในทฤษฎีแรงจูงใจที่รู้จักกันดีที่สุด ทฤษฎีของ Maslow กล่าวว่า การกระทำของเราได้รับแรงกระตุ้นจากความต้องการทางสรีรวิทยาและจิตใจที่ก้าวหน้าจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับซับซ้อน (Maslow, 1954, หน้า 35 - 45) (Kendra Cherry, 2022) (Matthew Channell, 2021) ดังนี้ 1. ความต้องการที่จำเป็นต่อการอยู่รอด 2. ความต้องการความปลอดภัยขั้นพื้นฐานบางประการ 3. คนเราต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นในทางที่ดี 4. มีความต้องการพัฒนาตัวเองในระดับที่สูงขึ้น และ 5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองเป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็น

Matthew Channell (2021) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของ Vroom ที่ได้กล่าวว่า แรงจูงใจของบุคคลที่เลือกการรับรู้ตามความคาดหวังกับผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวัง และความพยายามเป็นแรงจูงใจนำไปสู่รางวัล รายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ความคาดหวังจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย คือ (1) ความพึงพอใจ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายาม

ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's two-factor theory) ของ Frederick Herzberg ซึ่งกล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ 2 ด้าน ประกอบด้วย (1) ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และ (2) ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (ปิยวรรณ บรรพชาติ, 2563) (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559) ดังต่อไปนี้ 1. ด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เกิดจากความต้องการภายในของบุคลากร นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน โอกาสก้าวหน้า

และ 2. ด้านปัจจัยต่ำจน ปัจจัยที่เข้ามาช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบ ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ นโยบายบริษัทและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสื่อสารกับหัวหน้างาน ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยอมรับขององค์กรจากสังคม และสภาพความเป็นอยู่

นฤมล กิตตะยานนท์ (2527) (อ้างถึงใน เฉลิมเกียรติ แก้วหอม, 2555) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะถูกกำหนด โดย 3 ส่วน ดังนี้ 1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ทักษะ ทักษะ ค่านิยม การรับในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย ความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล 2. ระดับความพยายามในการทำงาน จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ และ 3. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่จะมอบหมายงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

กำหนดกลุ่มประชากร 250 คน และเก็บข้อมูลการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และแบบผ่าน Google Form โดยส่งแบบสอบถามในช่องทางกลุ่มไลน์บุคลากรเป็นรูปแบบลิงก์และคิวอาร์โค้ด จากนั้นจึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติตามขั้นตอนต่อไป

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้แล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการหาคำตอบในการศึกษาและทดสอบสมมติฐาน ด้วยโปรแกรม (Statistical Package for the Social Science : SPSS for window) โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรภาครัฐ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และอัตราเงินเดือน ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และคำถามเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้เฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Interferential Statistics)

2.1 ใช้วิธีทดสอบ T (T- test) สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ และประเภทบุคลากรภาครัฐ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐที่แตกต่างกัน

2.2 ใช้วิธีทดสอบค่า F (F- test) สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐที่แตกต่างกัน

2.3 ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของบุคลากรภาครัฐกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 250 คน พบว่า บุคลากรภาครัฐในภาพรวม ส่วนใหญ่นั้นเป็นเพศหญิง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 68 และบุคลากรเหล่านี้มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็น ร้อยละ 39.6 โดยร้อยละ 74.4 มีสถานภาพโสด และร้อยละ 60.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 78 ในที่นี้มีระดับตำแหน่ง ประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 26 ระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.2 และอัตราเงินเดือน อยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.4

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในงานและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า ด้านความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบาย และการบริหาร ด้านโอกาสก้าวหน้า และความพึงพอใจระดับต่ำที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ในขณะที่ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีระดับมากโดยรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อด้านเวลาในการทำงาน ถัดลงมา คือ ปริมาณงานและคุณภาพของงาน ความคุ้มค่าของผลงาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ระดับตำแหน่งซึ่งแตกต่างกันเท่านั้น ที่ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยภาพรวม และเมื่อพิจารณาเฉพาะด้าน ปรากฏว่า ระดับตำแหน่ง เปรียบเทียบแยกด้านนั้น ด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพแตกต่างกัน ในขณะที่ด้านเวลาในการทำงาน และความคุ้มค่าของผลงานนั้น ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ในทุกด้านความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันทั้งหมด โดยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลอย่างสูงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งหากความพึงพอใจในงานของปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นด้วยในระดับสูง ส่วนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการนั้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ซึ่งหากความพึงพอใจในงานของปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นด้วยในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรภาครัฐ ระยะเวลาการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ เนื่องจากองค์การภาครัฐนั้น เป็นลักษณะการทำงานที่ไม่ได้คำนึงด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรภาครัฐ ระยะเวลาการทำงาน และอัตราเงินเดือน จะมีความแตกต่างกันในเรื่องระดับตำแหน่งของบุคลากรภาครัฐ เพราะการมอบหมายงานเป็นไปตามความรู้ ความสามารถที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะมีการจัดสรร วางแผนการกระจายงาน และหน้ารับผิดชอบที่ชัดเจนในเบื้องต้นอยู่แล้ว จึงทำให้ด้านอื่นๆ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริประภา ภาคิธรธ (2562) ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขณะที่ตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ไม่สอดคล้องกันบางส่วน โดยในส่วนของงานวิจัยข้างต้นนั้น ด้านรายได้และระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถเป็นไปได้ตามลักษณะการบริหารของแต่ละองค์กร

จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานภาพรวม อยู่ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกันหรือทางบวก โดยที่ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะงาน ส่งผลระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง ในขณะที่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความมั่นคงในงาน ส่งผลในระดับปานกลาง อาจเกิดจากงานราชการนั้น เป็นงานที่มีความมั่นคงในระดับหนึ่ง และมีขั้นตอนการทำงาน การแบ่งหน้าที่ กฎระเบียบ/ข้อบังคับที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคลากรภาครัฐสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีมาตรฐาน โดยเฉพาะความสำเร็จในงาน นโยบายและการบริหาร ลักษณะงาน เป็นปัจจัยที่จะสอดคล้องกัน เพราะทิศทางของนโยบายและการบริหาร จะส่งผลโดยตรงต่อโครงสร้าง การแบ่งงาน และความรับผิดชอบ และกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิต ฉายาจรพันธ์ (2564) ซึ่งพบว่า ความสำเร็จของงาน การได้รับยกย่องนับถือ การเป็นที่ยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ส่งผลถึงความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน และ ปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ยังพบว่า ในภาพรวมแล้วนั้น ปัจจัยจากแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกันเช่นกัน โดยด้านความสำเร็จในการทำงาน นโยบายการบริหารขององค์กร ความก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างและผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับปานกลาง ธนยพร งามวิไลศิริวงศ์ (2561) ปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ซึ่งหากปัจจัยเหล่านี้ได้รับการตอบสนองในทิศทางบวก จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงขับเคลื่อนและกระตุ้นให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

รวมทั้ง ภัทรนันท์ ศิริไทย (2559) และ ธนยพร งามวิไลศิริวงศ์ (2561) ผลจากการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานนั้น แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ในทางที่ดีต่อประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานทิศทางเดียวกันเช่นกัน นอกจากนี้ตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพ

ในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ อำนาจในหน้าที่ เอกลักษณ์ของงาน อิสระในการทำงาน ผลสำเร็จของการทำงาน ความท้าทายในงาน นโยบายและการบริหาร และการเลื่อนตำแหน่งงาน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รณฤทธิ์ ลิขมณังสุ (2560) จุฑารัตน์ ฉิมมาลี (2559) ภิศรามณีนธ์ อาจชอบการ (2559) ซึ่งได้วิเคราะห์ อิทธิพลของแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายในต่อผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่พรนภา สอนรัตน์ชัย (2556) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีความสำคัญต่อความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ตลอดไปของบุคลากร และควรเน้นปัจจัยในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร รายได้และสวัสดิการ นโยบายองค์กร และสภาพการทำงาน

เป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's two-factor theory) ของ Frederick Herzberg ได้อธิบายไว้ว่า ด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เป็นปัจจัยทางตรง ที่เกิดจากความต้องการภายในของบุคลากรที่เชื่อมโยงกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นกลุ่มปัจจัยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวก ด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยเข้ามาช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน เป็นป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบ Anne Bruce (2003) ทำให้พนักงานเกิดผลผลิตภาพในการทำงานให้กับพนักงาน องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ต้องสร้างความมั่นใจ เพื่อเพิ่มคุณค่าและรักษาจิตวิญญาณของพนักงานต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้า

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรมีนโยบายที่สร้างความชัดเจนในจัดสรรกรอบการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น มีการมอบหมายงานที่ท้าทายให้แก่บุคลากรภาครัฐ โดยต้องพัฒนาความรู้และความสามารถ สร้างความท้าทายอยู่เสมอ และมีการยกย่องชมเชยเพื่อสร้างความมุ่งมั่นตั้งใจให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลางต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงควรเน้นการให้ความสำคัญต่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน และสนับสนุนให้บุคลากรภาครัฐมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าทั้งด้านการสอบเลื่อนระดับต่างๆ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้มีโอกาสนำหน้าและค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ในขณะที่หน่วยงานเองก็ต้องมีการปรับตัวให้มีความสำคัญกับสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมกับสถานที่และวิธีการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังต้องใส่ใจและดูแลการปฏิบัติงานและความเป็นอยู่ของบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาขั้นต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรภาครัฐ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ แต่เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาหน่วยงานที่มีข้อจำกัดในเรื่อง จำนวนประชากร ขนาดขององค์กร ที่มีขนาดเล็ก และประชากรน้อย ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรเลือกศึกษาในหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่และกลุ่มประชากรที่มากกว่านี้ เพื่อศึกษาแนวทาง และนำข้อมูลภาพรวมที่ใหญ่ขึ้นไปใช้ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อหรือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีการเพิ่มปัจจัยด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น หรือทำการศึกษารายด้าน ให้มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ **TWO POWERFUL MOTIVATION FACTORS TO SUCCESS**. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2559. ค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2565. จาก http://acad.vru.ac.th/Journal/Journal%206_3/6_3_13.pdf
- กรมการค้าภายใน. (2564). รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกรมการค้าภายใน. ค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2565. จาก <https://www.dit.go.th/Content.aspx?m=6&c=40378>
- จุฑารัตน์ ฉิมมาลี. (2559). ศึกษาเรื่อง อิทธิพลความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. ค้นเมื่อ 29 พฤศจิกายน 2565. จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html
- ธัญพร งามวิไลศิริวงศ์. (2561). ผลกระทบของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีระยุทธ เมฆประสาท. (2558). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของประเทศญี่ปุ่นในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- บัณฑิต ฉายาจรพันธ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย ไทยซีคอม จำกัด. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณภา สอนรัตนชัย. (2556). ปัจจัยด้านจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ตลอดไปของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระเรืองเดช โชติธรมโม/เสียงเพราะ, วชรินทร์ สุทธิชัย, ณรงค์ฤทธิ์ โสภา. (2562). เศรษฐกิจไทยในกระแสโลกาภิวัตน์. วารสารนันทมฤตของแพทยศาสตรปริทรรศน์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2562. ค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2565. จาก https://so06.tci-thaijo.org/index.php/Vanam_434/article/view/247695/167970
- พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). การวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ภัทรนันท์ ศิริไทย. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (2559). ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2565. จาก <http://ojslib3.buu.in.th/index.php/journalgspa/article/view/4343>
- ภิศราณันท์ อาจชอบการ. (2559). อิทธิพลของแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายในต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รณฤทธิ์ ลิขฉนังสุ. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิไลลักษณ์ เสริมศรี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศิริประภา ภาคีธรรม. (2562). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

- สำนักงาน ก.พ.. (2544). **หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ**. ค้นเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2565. จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/circular/w5-2544_0.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, (2560). **15 ปี ของการพัฒนาระบบราชการ**. ค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2565. จาก <https://www.opdc.go.th/content/ebook/MTI5>
- Abraham Harold Maslow. (1954). **Motivation and personality**. 2nd E.D. New York : Harper & Row. c1954
- Anne Bruce . (2003). **How to motivate every employee [electronic resource]: 24 proven tactics to spark productivity in the workplace** , New York ; McGraw-Hill.
- Dakota Sheetz. (2020). **Everything You Need to Know About Work Efficiency**. ค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2565. จาก <https://hubworks.com/en/work-efficiency.html>
- John W. Newstrom (1997). **Organizational behavior : human behavior at work** . 13th McGraw-Hill International Edition.
- Kendra Cherry. (2022). **Maslow's Hierarchy of Needs**. ค้นเมื่อ 29 พฤศจิกายน 2565. จาก <https://www.verywellmind.com/what-is-maslows-hierarchy-of-needs-4136760>
- Matthew Channell. (2021). **Vroom's Expectancy Theory: How To Motivate Staff And Increase Performance**. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2565. จาก <https://www.tsw.co.uk/blog/leadership-and-management/vrooms-expectancy-theory/>