ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ

Bureau of the Budget Government Officers' Working Efficiency

นรินทร บุณยเกียรติ[1] และนัทนิชา โชติพิทยานนท์[2]

Narinthorn Boonyakiati and Natnicha Chotpittayanon

Received: October 28, 2022 Revised: January 14, 2023

Accepted: February 19, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ โดยการวิจัยให้มีแนวทางการดำเนินการตามภาคของรัฐให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่มีความจำเป็น โดยสำนักงบประมาณจัดสรรงบประมาณประจำปีให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจัดสรรออกมาในรูปของงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงาน กิจการที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ ให้ความสำคัญในประสิทธิภาพของงานของข้าราชการ โดยเสนอกรอบแนวคิดให้ข้าราชการสำนักงบประมาณมีส่วนร่วมด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปริมาณงาน 2) ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านมุ่งเน้นเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ และ 4) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผล, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สำนักงบประมาณ

Abstract

[1] หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Master of Public Administration, College of Politics and Government, Suan Sunandha Rajabhat University. Email: gorrilla_07@hotmail.com

[2] วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of Politics and Government, Suan Sunandha Rajabhat University. Email: natnicha.ch@ssru.ac.th

The purpose of this study is to examine the factors that affect the performance of civil servants in the Budget Bureau. The research aims to provide guidelines for implementing strategies in the government sector to achieve efficiency, effectiveness, and cost-effectiveness in fulfilling the state's missions. It aims to streamline unnecessary processes and allocate the annual budget in a way that maximizes benefits. The budget allocation is in the form of annual expenses, intended for government agencies and state enterprises to utilize for the development of their organizations and essential activities for national development, considering factors that affect efficiency.

In the performance of their duties in the Budget Bureau, civil servants prioritize the efficiency of their work. They propose a framework that involves the participation of civil servants in the Budget Bureau in terms of motivating factors and supportive factors to enhance the performance efficiency in four aspects: 1) work quantity, 2) work quality, 3) timely completion of tasks, and 4) resource utilization efficiency or cost-effectiveness.

Keywords: Affecting, Working Efficiency, Bureau of the Budget

บทนำ (Introduction)

นโยบายและแนวทางในการบริหารราชการภาครัฐ ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบัน และตอบรับความต้องการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ สำนักงบประมาณ หน่วยงานภาครัฐ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานส่วนกลาง ที่ทำหน้าที่หลัก 3 ด้าน คือ ด้านการจัดทำงบประมาณ ซึ่งทำหน้าที่พิจารณาและตั้งงบประมาณ รายจ่ายของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่สอดคล้องกับการงบประมาณ โดยคำนึงถึง วินัยทางการคลังและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์โครงการ และรวบรวม ข้อมูลเป็นข้อมูลระดับประเทศเพื่อเข้าสู่กระบวนการของการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติต่อไป ด้าน การบริหารงบประมาณ ด้วยการให้คำปรึกษาและดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

และด้านการติดตามและประเมินผล ทั้งติดตามการใช้จ่ายเงิน งบประมาณและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวม และเสนอแนะแนวทางให้กับรัฐบาล ลักษณะงานของสำนักงบประมาณจึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลเอกสาร การวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล โครงสร้างหน่วยงานตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี แบ่งเป็น 16 ฝ่าย เช่น สำนักนโยบายและแผนงบประมาณ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ สำนักจัดทำงบประมาณด้านเศรษฐกิจ 1 ซึ่งแต่ละฝ่ายประกอบด้วยผู้บริหารถึง 5 ระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้อำนวยการระดับสูง นักวิเคราะห์งบประมาณทรงคุณวุฒิ นักวิเคราะห์ งบประมาณเชี่ยวชาญ นักวิเคราะห์งบประมาณชำนาญการพิเศษหรือระดับ อาวุโส ส่วนในระดับ ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ตำแหน่งระดับชำนาญการ ชำนาญงาน ปฏิบัติการและ ปฏิบัติงาน ลักษณะการทำงานในระดับผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะต้องรับผิดชอบตามแต่ละหน่วยงานที่ ได้รับมอบหมายและทุกคนมีลักษณะงานเช่นเดียวกันคือทำทั้งจัดทำงบประมาณ บริหารงบประมาณ และติดตาม และประเมินผล ซึ่งหน่วยงานสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และจะมีการปรับเปลี่ยนแนว ทางการดำเนินงานตามสถานการณ์อยู่เสมอ การปฏิบัติงานของข้าราชการจึงต้องทันต่อการ เปลี่ยนแปลงและบางครั้งต้องทำงานหนักเป็นเวลาติดต่อกัน การส่งเสริมสวัสดิการให้บุคลากรจึง ความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งการส่งเสริมความเสมอภาคหญิงชายเป็นอีกทางหนึ่งที่สำนักงบประมาณได้ ดำเนินงาน มาตั้งแต่ ปี 2547 ตามพันธกรณีระหว่างประเทศและนโยบายรัฐบาล มีวิสัยทัศน์ของสำนักงบประมาณคือเป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลที่ ทันสมัย และเชื่อถือได้ ปฏิบัติงานภายใต้พันธกิจ 4 ประการ ได้แก่

1) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแนะนำในด้านการงบประมาณแก่รัฐบาล และ หน่วยงานภาครัฐ

2) จัดทำงบประมาณรายจ่ายที่สนองต่อนโยบายและเป้าหมายนโยบายของ รัฐบาล โดยคำนึงถึงวินัยทางการคลัง และเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 3) บริหารจัดการงบประมาณเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าให้บรรลุ เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ของงานตามแผนที่กำหนดไว้ และ 4) ติดตามประเมินผลและรายงานผลความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้ จ่าย

งบประมาณของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งทำให้สำนักงบประมาณมีอำนาจหน้าที่ ทั้งหมด 11 ประการ ได้แก่ 1)ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 2) เสนอแนะนโยบายและแนวทางการจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตาม แนวนโยบายแห่งรัฐและแนวทางการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมในระดับชาติต่อคณะรัฐมนตรี 3) ให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำงบประมาณที่สอดคล้องกับการงบประมาณ แก่ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ 4) จัดทำงบประมาณรายจ่ายโดยคำนึงถึงวินัยทางการคลังและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 5) จัดทำร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมเสนอต่อคณะรัฐมนตรี 6) จัดทำข้อเสนอเพิ่มหรือลดการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และกำลังเงินของแผ่นดินต่อคณะรัฐมนตรีและนายกรัฐมนตรี 7) บริหารจัดการงบประมาณเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าให้บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงานตามแผนที่กำหนดไว้ 8) ติดตามผล ประเมินผล และรายงานผลความสำเร็จของการดำเนินงานของส่วน ราชการและรัฐวิสาหกิจต่อคณะรัฐมนตรี 9) จัดทำรายงานการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเสนอต่อคณะรัฐมนตรี 10) เสนอแนะและให้ความเห็นต่อคณะรัฐมนตรี ในด้านการงบประมาณ และด้าน อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 11) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงบประมาณหรือตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย ซึ่งภารกิจของสำนักงบประมาณ จึงต้องสร้างปัจจัยที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation)

แรงจูงใจ (Motivation) มาจากภาษาลาติน คือคำว่า Movere หมายถึง การเคลื่อนไหว (to move) แรงจูงใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

Maslow (1954) ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์และให้ความสำคัญว่า ประการที่ 1 มนุษย์มีความต้องการเกิดขึ้นเสมอและความต้องการจะมีตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ประการที่ 2

ความต้องการของมนุษย์เป็นสากล คล้ายกันทุกวัฒนธรรมและเป็นลำดับขั้นตอน เมื่อความต้องการในระดับล่างเพียงพอแล้วก็จะขยับความต้องการขึ้นไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงเป็นลำดับขั้นได้ 5 ระดับ โดยเริ่มจากลำดับความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความต้องการขั้นสูง ดังต่อไปนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานในปัจจัยสี่ทั้งหลาย เพื่อการมีชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

(2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security and Safety Needs) กล่าวคือ เมื่อมีอยู่ชีวิตอยู่รอด ได้รับปัจจัย 4 แล้ว มนุษย์ก็อยากจะมีความมั่นคงในสิ่งที่ได้รับ เช่น ต้องการมีความมั่งคงทางด้านหน้าที่การงาน มั่นคงในชีวิต และทรัพย์สิน

(3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) กล่าวคือ ความต้องการที่จะมีเพื่อน มีกลุ่มคนที่รัก ที่ไว้วางใจ เพื่อการพูดคุยปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เนื่องจาก มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงไม่ชอบอยู่โดดเดี่ยว อยู่เป็นกลุ่ม เป็นสังคม

(4) ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) คือ ความต้องการให้คนอื่นเห็นคุณค่า เห็นความสำคัญ ยอมรับในความรู้ความสามารถที่เรามีอยู่ ภาคภูมิใจในตนเองว่าเป็นคนที่มีคุณค่าต่อสังคม

(5) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ไม่มีความกังวลใด ๆ ในความต้องการจากลาดับก่อนหน้าทั้ง 4 ข้อ โดยต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองไปด้วยความอยากรู้ อยากสร้างสรรค์ เพราะใจรัก ทำงานเพราะอยากทำ และมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงจุดสูงสุดที่ศักยภาพของตนเอง มีอยู่อย่างแท้จริง

ทฤษฎี ERG ของเคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer's Existence-Relatedness-Growth ERG Theory) (Alderfer, 1969)

ความต้องการของมนุษย์ในมุมมองของเคลตันไม่ได้เป็นไปในลักษณะตามลำดับขั้นของมาสโลว์ จึงได้นำเสนอทฤษฎี ERG โดยเห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

(1) ความต้องการการดำรงอยู่ (Existence Needs: E) เป็นความต้องการด้านกายภาพ ด้านการดำรงอยู่ของชีวิต ด้านวัตถุ และด้านปัจจัย 4 ซึ่งความต้องการในขั้นนี้เทียบเคียงได้กับความต้องการในขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของมาสโลว์นั่นเอง

(2) ความต้องการด้านความสัมพันธภาพ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ผู้บังคับบัญชา และกับคนในครอบครัว ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี การดำรงรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อบุคคลอื่น ๆ ความต้องการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งจะเทียบเคียงได้ กับความต้องการในระดับ 3 ของมาสโลว์

(3) ความต้องการการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs: G) กล่าวคือ ความต้องการในระดับนี้เป็นความต้องการสูงสุด คือ ความต้องการมีชื่อเสียงได้รับการยกย่องสรรเสริญ จากสังคม ต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต มีความเชื่อมั่นและนับถือในตัวเอง สามารถเทียบเคียง ได้กับความต้องการในระดับ 4 และ 5 ของมาสโลว์

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฮิร์สเบิร์ก

เฮิร์สเบิร์ก (Herzberg, 1974) ผู้คิดค้นทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในกลุ่มนักคิด นักบริหาร ซึ่งทฤษฎีของเฮิร์สเบิร์ก ได้ถูกเรียกแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็น "Motivation- Maintenance Theory" หรือ "Dual Factor Theory" หรือ "The Motivation-Hygiene Theory" ในปี 1959 เฮิร์สเบิร์ก เริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎีโดยสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีจำนวน 200 คน ในโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในย่าน Pittsburgh รัฐเพนซิลเวเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยจุดมุ่งหมายของการ

ค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานและการหาหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานตลอดจนเพื่อประโยชน์ ให้องค์การมีความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจ อันจะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น

(1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ปัจจัยจูงใจนี้หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นและสนับสนุนให้คนทำงานมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยตรง เป็นปัจจัยที่จะเป็นตัวสร้างทัศนคติในแง่บวกให้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น ซึ่งปัจจัยจูงใจประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงาน ได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักหาแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จ ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาความสำเร็จในการทำงานประกอบด้วย 4 ประเด็น 1) การปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ 2) การมีส่วนร่วมในการทำงาน 3) การตัดสินใจในการทำงาน 4) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากหลาย ๆ ฝ่ายไม่ว่าจะเป็นจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงานหรือจากบุคคลอื่น ๆ ได้รับ คายกย่องชมเชย และแสดงความยินดีจากภายในองค์กร ได้รับการให้กำลังใจหรือได้รับการแสดงออก ถึงการยอมรับในความสามารถของบุคคลนั้น ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าของผลงาน ของตนเอง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาการได้รับการยอมรับ ประกอบด้วย 4 ประเด็น 1) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน 2) การยกย่องชมเชย 3) การยอมรับจากองค์กร 4) ความภาคภูมิใจในอาชีพ

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีความน่าสนใจที่จะทำ ตัวงานมีความท้าทายให้ลงมือทำ เป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์และ/หรือทำงานให้เสร็จในระยะเวลาอันสั้น โดยองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่างานที่เขาทำนั้นมีความสำคัญและมีความหมายต่อองค์กร จะทำให้บุคคลนั้นแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาลักษณะงานที่ทำ ประกอบด้วย 4 ประเด็น 1) ความท้าทายความสามารถในการทำงาน 2) ความมีอิสระในการทำงาน 3) ความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา 4) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกที่พึงพอใจต่อการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานของตนและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระไม่มีการควบคุมจากหัวหน้ามากจนเกินไป ให้อำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษา ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 4 ประเด็น 1) ความเชื่อถือและความไว้วางในงาน 2) ความเหมาะสมกับปริมาณงาน 3) การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ 4) การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น หมายรวมถึงการได้รับโอกาสในการเข้าฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประกอบด้วย 4 ประเด็น 1) การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น 2) การได้รับการเลื่อนขั้น 3) การได้รับการฝึกอบรม 4) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

จึงสรุปได้ว่าปัจจัยจูงใจ จึงเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นและสนับสนุนให้คนทำงานมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยตรง เป็นปัจจัยที่จะเป็นตัวสร้างทัศนคติในแง่บวกให้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและการแสดงสิ่งหนึ่งที่ส่งผลให้เห็นผลงานของบุคคลหนึ่ง

- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอรับการปรึกษา บุคลากรในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นทั่วไปซึ่งการยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย อย่างไรก็ตามการได้เลื่อนขั้นตำแหน่ง หรือได้รับเงินรายได้เพิ่มขึ้นก็จัดอยู่ในลักษณะของการยอมรับนับถือเช่นกัน แต่เป็นการยอมรับในระดับรองลงไป

- ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

- ด้านความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่ง ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์การโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ แต่เป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบงานมากขึ้นเรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่มิใช่เป็นความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่แท้จริง

- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work it self) หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีที่บุคคลมีต่อลักษณะงาน เช่น อาจเป็นงานประจำ หรือเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ง่ายหรือยากเกินไป

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะหรือข้อกำหนดเบื้องต้น อันเป็นการป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่จะบ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงานอยู่เท่านั้น ไม่ได้มีการจูงใจใด ๆ และยังเป็นปัจจัยทั่วไป ไม่ได้เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง แต่จะเป็นปัจจัยทางด้านการอยู่ร่วมกันในองค์กร เช่น กฎ ระเบียบ นโยบายและข้อบังคับต่าง ๆ รวมไปถึง การบริหารจัดการของผู้บริหารด้วย ค่าจ้าง ค่าตอบแทนต่าง ๆ อันจะช่วยให้บุคคลนั้นจะยังคงปฏิบัติงานกับองค์กรไปได้ตลอด ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย 9 ประการดังนี้

1. ค่าจ้างและเงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์อื่นใดอันพึงได้รับ

จากการทำงานของบุคคลนั้น หมายรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานอย่างเหมาะสม อันเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายการจัดการและการบริหารองค์กรต่าง ๆ กฎ ระเบียบข้อบังคับ การจัดการระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การกำหนดนโยบาย หรือกฎระเบียบใด ๆ กำหนดอย่างชัดเจน เหมาะสมและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา (Inter Personal Relationship with Supervisors, Peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยกริยาหรือวาจา ท่าทางต่าง ๆ ที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน ความช่วยเหลือเกื้อกูลอยู่ร่วมกันได้ เป็นอย่างปกติสุข

4. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สถานที่ทำงาน กล่าวคือ แสง เสียง อากาศ บรรยากาศ โดยรวม รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ได้แก่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานต่าง ๆ ที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในการปฏิบัติงาน

5. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และหมายรวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถ ได้รับความก้าวหน้าในทักษะต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างวิชาชีพอีกด้วย

6. สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพที่ทำอยู่นั้นเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับถือของสังคม

7. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่เกิดจากการได้รับงานในหน้าที่ของบุคคลนั้น กล่าวคือ การงานที่ได้รับมอบหมายอาจเป็นผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การได้รับคำสั่งให้ย้ายไปทำงานในที่ใหม่ ซึ่ง

อาจจะต้องห่างใกล้จากครอบครัว อาจก่อให้พนักงานไม่มีความสุขและทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำ ความมั่นคงต่อองค์กร ความมั่นคงยั่งยืนของการประกอบอาชีพ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการภายในองค์กร การดำเนินงานต่าง ๆ ปกครองและบริหารด้วยความยุติธรรม บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี รับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและให้คำแนะนำสนับสนุน และส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชา

ปัจจัยค้ำจุน จึงเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะหรือข้อกำหนดเบื่องต้น อันเป็นการป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่จะบ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงานอยู่เท่านั้น ไม่ได้มีการจูงใจใด ๆ และยังเป็นปัจจัยทั่วไป ไม่ได้เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง แต่จะเป็นปัจจัยทางด้านการอยู่ร่วมกันในองค์กร เช่น กฎ ระเบียบ นโยบายและข้อบังคับต่าง ๆ รวมไปถึง การบริหารจัดการของผู้บริหารด้วย ค่าจ้าง ค่าตอบแทนต่าง ๆ อันจะช่วยให้บุคคลนั้นจะยังคงปฏิบัติงานกับองค์กรไปได้ตลอด แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านนโยบายการบริหารงาน (Work policies) หมายถึง ผู้บริหารองค์การมีนโยบาย ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในนโยบายและสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ตามนโยบายขององค์การ

- ด้านค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง การได้รับเงินเดือน ค่าจ้างผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations) หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์อันดี มีความสามัคคี และช่วยเหลือกัน

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) หมายถึง บรรยากาศ อาคารสถานที่ในการ ทำงานมีความเหมาะสม สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอสำหรับ การทำงาน

- ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Work security) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นในองค์การ ตำแหน่งและ องค์การมีความมั่นคง ยั่งยืนในระยะยาว

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2550) ได้ให้นิยามของประสิทธิภาพว่า คือการทำงานที่ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่น้อยกว่าผลผลิตที่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herbert A. Simon (1960) ที่กล่าวว่าการจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพให้ดูจาก ปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้มา และถ้าเป็นการบริหารราชการหรือองค์การภาครัฐจะมีการเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

E = (O – I) + S

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้ออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับปรุงองค์การในด้านต่าง ๆ ได้แก่

(1) ปรับโครงสร้างองค์การ ตำแหน่ง เงินเดือน ขั้นตอนกระบวนการการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบ ที่ใช้อยู่ให้มีความยืดหยุ่น โดยมองว่าการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลางจะเป็นการปิดกั้นความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ต้องปรับโครงสร้างองค์การให้เป็นแนวราบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน

(2) ปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับชัดเจน ควรมีการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (Reengineering) เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วในการตัดสินใจมากขึ้น โดยไม่ต้องรอการตัดสินใจ จากผู้บังคับบัญชา

(3) พัฒนาสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ องค์การส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และประสบการณ์ รวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

(4) สร้างบรรยากาศองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยมีการให้รางวัลในการแสดงความคิดสร้างสรรค์ และมีการเปิดโอกาสและยอมรับการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง

(5) เขียนคำบรรยายลักษณะงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ในแต่ละตำแหน่ง

การปฏิบัติงานของข้าราชการนั้น สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล หรือผลสัมฤทธิ์ เพื่อใช้ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และนำผลการ ประเมินมาประกอบการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนและพัฒนาบุคลากร ตามหลักเกณฑ์และ วิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ 2544 โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านมุ่งเน้นปริมาณงาน (Quantity) คือ จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน หรือเป้าหมายขององค์กร ซึ่งโดยรวมแล้วจะพิจารณาจากจำนวนผลงานที่ทำสำเร็จ

(2) ด้านมุ่งเน้นคุณภาพงาน (Quality) คือ ต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ซึ่งผลงานที่มีคุณภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ ซึ่งโดยรวมแล้วจะพิจารณาจากความถูกต้องเรียบร้อยตามมาตรฐานของผลงาน

(3) ด้านมุ่งเน้นเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด

ถูกต้อง และรวดเร็ว ซึ่งโดยรวมแล้วจะพิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบจากมาตรฐานที่กำหนดไว้

(4) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (Costs) คือ การดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ โดยต้องลงทุนน้อยได้ผลกาไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งโดยรวมแล้วจะพิจารณาจากการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

ซึ่งหลักในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้อง กับแนวคิดของ Petersen and Plowman (1989) ที่ได้ให้แนวคิดว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

(1) คุณภาพของงาน (Quality) งานที่ได้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

(2) ปริมาณงาน (Quantity) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์การกำหนด

(3) เวลา (Time) ใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว โดยนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น

(4) ค่าใช้จ่าย (Costs) มีการลงทุนน้อยแต่ได้กำไรมาก กล่าวคือสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างจำกัด ทั้งด้านเงิน คน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ได้อย่างประหยัดและคุ้มค่า

โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลถูกกำหนดด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ (วรจิตร หนองแก, 2540)

(1) ด้านลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ของแต่ละบุคคล เป็นต้น

(2) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความพยายาม ความตั้งใจในการที่จะ ปฏิบัติงานให้สำเร็จเนื่องจากคนที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความพยายามความอุทิศแรงกายแรงใจและมี กำลังใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จส่งผลให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มี แรงจูงใจต่ำ

(3) ด้านการสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะเป็นขวัญและกำลังใจสนับสนุนให้บุคลากร ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือได้ผลสำเร็จของงานออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

Simon (1960) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักรโดยพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output)

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กรงานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใดเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง สถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

Millet (1954) ได้ให้คำนิยาม ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรในการปฏิบัติงานซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

อุทัย หิรัญโต (2525) กล่าวว่า คำว่าประสิทธิภาพในวงธุรกิจหมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงหมายรวมถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและผลประโยชน์แก่ประชาชน ดังนั้นประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าจะทำอย่างประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้การบริหารที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาคำว่าประสิทธิภาพ ที่หมายถึง ผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิผลเพียงแต่พิจารณาถึงผลงานที่ได้รับเท่านั้น ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิผลคือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็ว โดยนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย ลักษณะของความสำเร็จ คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถที่ได้รับมอบหมายและเต็มเวลาและรู้จักทำงานเป็นทีม หากคนในองค์กรปฏิบัติงานที่ได้รับความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

(1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร การบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

(2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

(3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Mager and Besch (1967) ได้ทำการศึกษาและนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง ความสามารถในการที่จะบอกว่าความแตกต่างระหว่างสิ่ง 2 สิ่ง สิ่งไหนเป็นสิ่งสำคัญกว่า ทั้งนี้ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าสิ่งไหนถูกต้องสิ่งไหนไม่ถูกต้อง

(2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการเห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดการนำไปสู่แนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ถูกต้อง

(3) ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง ความสามารถที่รู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ระดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

(4) ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

(5) ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในเชิงการพูดหรือการสื่อสาร คือสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

การปฏิบัติงานของข้าราชการนั้น สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือผลสัมฤทธิ์ เพื่อใช้ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และนำผลการประเมินมาประกอบการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนและพัฒนาบุคลากร ตามหลักเกณฑ์และ

วิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ 2544 โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านมุ่งเน้นปริมาณงาน พิจารณาจากจำนวนผลงานที่ทำสำเร็จ

2) ด้านมุ่งเน้นคุณภาพงาน พิจารณาจากความถูกต้องเรียบร้อยตามมาตรฐานของผลงาน

3) ด้านมุ่งเน้นเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ พิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบจากมาตรฐานที่กำหนดไว้

4) ด้านที่มุ่งเน้นความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร พิจารณาจากการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

Becker and Neuhauser (1975) ได้เสนอ ตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ ในการทำงานขององค์กรอย่างแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High-Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลของ การทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Certo (2000) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่าง ระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้น ลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3) ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้ อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4) ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกล ต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5) ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อ ความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ตาม มาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมาคุณภาพของ ชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

Steers (1977) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประการ ดังนี้

(1) ความสามารถเฉพาะตัว หมายถึง การที่กำหนดการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้ตรงตามทักษะและความสามารถที่มี

(2) ความชัดเจนของบทบาทและการยอมรับ หมายถึง การที่บุคลากรมีการยอมรับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

(3) ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย

Peterson and Plowman (1989) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานจะประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการ คุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

(2) ด้านปริมาณของงาน (Quantity) กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานจะต้องเป็นไปตามจำนวนและความคาดหวังหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ในแผนการทำงานหรือเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้

(3) ด้านเวลา (time) ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีอีกด้านหนึ่งคือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องรวดเร็ว เหมาะสมกับลักษณะของงานสามารถนำข้อมูลที่ทันสมัยมาใช้ประโยชน์เพื่อให้ผลงานเสร็จตามระยะเวลาที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนด

(4) ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า และได้ผลการปฏิบัติงานตามที่ต้องการ

ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงเป็นการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ที่แสดงความสามารถ ความรับผิดชอบ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงานของตน เพื่อรักษาคุณภาพและ มาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างความพึงพอใจต่อตนเอง องค์กรและลูกค้า แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- ด้านปริมาณงาน หมายถึง ทำงานได้จำนวนตามเป้าหมายที่องค์การกำหนด

- ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง งานที่ได้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

- ด้านมุ่งเน้นเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ หมายถึง การใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว โดยนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น

- ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หมายถึง มีการลงทุนน้อยแต่ได้กำไรมาก กล่าวคือสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างจำกัด ทั้งด้านเงิน คน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ได้อย่างประหยัดและคุ้มค่า

บทสรุป (Conclusion)

ข้าราชการในสำนักงบประมาณที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากข้าราชการที่มีอายุมากกว่าจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า จึงส่งผลให้ในการปฏิบัติงานแต่ละงานนั้น สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของกานต์สิริ กาวิน และพิชิต รัชตพิบุลภพ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ข้าราชการในสำนักงบประมาณที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันย่อมมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแตกต่างกันไป หรืออาจเนื่องมาจากข้าราชการที่มีการศึกษาระดับที่ต่ำกว่าจะมีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้ตนเองได้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งและในหน้าที่การงานมากขึ้น รวมถึงมีความต้องการที่จะอยู่ในหน่วยงานต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของพฤธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสระแก้วที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ข้าราชการในสำนักงบประมาณที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยจะมี

ความกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่า จึงทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า รวมถึงข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานเป็นระยะเวลานาน จะมีประสบการณ์ในการทำงานสูง และมีความต้องการที่จะอยู่ในหน่วยงานต่อไปและมีความผูกพันกับหน่วยงานสูง จึงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

การได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ข้าราชการแสดงความคิดเห็น เคารพการตัดสินใจ และยอมรับในความสามารถของข้าราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพงศ์ ปีคาน (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกของบริษัทโดลไทยแลนด์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการยอมรับนับถือมีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ จากผลการวิจัยที่พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับศักยภาพของข้าราชการที่แสดงออกมาให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็น ให้นำความสามารถนั้นมาพัฒนาในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น อาจจะมอบหมายงานที่มีความยากเพิ่มขึ้น ช่วยส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อีกทั้ง ยังช่วยให้ข้าราชการเกิดความภาคภูมิในตนเอง

ความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ อาจเนื่องมาจากหน่วยงานมอบหมายงานอย่างชัดเจน เหมาะสมกับหน้าที่ ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ กระตือรือร้นในการทำงาน ใช้ความรู้ คิดค้นวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ให้ผลงานนั้นมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลการวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบมีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จากผลการวิจัยที่พบว่า ความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ

ดังนั้น องค์กรควรให้สิทธิในการแสดงความเห็น หรือการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ แลกเปลี่ยนความคิด หรือจัดทำตัวอย่างการตอบหนังสือราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีลักษณะทิศทางแบบเดียวกัน รวมไปถึงช่วยในการปรับปรุงผลงานของข้าราชการให้ดียิ่งขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ อาจเนื่องมากจาก ลักษณะของเนื้องานสามารถเข้าใจได้ดี และมีความเข้าใจในการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 จากผลการวิจัยที่พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมลักษณะงานที่มีความท้าทายต่อความรู้ความสามารถ ซึ่งการทำงานที่ท้าทายจะทำให้เกิดการกระตุ้นในการทำงาน จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการทำงานมากขึ้น และส่งผลทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานที่ดีและได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและเป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ถ้าได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

นโยบายการบริหารงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ อาจเนื่องมาจากนโยบายการบริหารงานที่ดีและชัดเจน จะทำให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน จึงทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ และนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน ยังเป็นสิ่งจูงใจให้ข้าราชการมีความต้องการทำงานออกมาให้ดีได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพันธุ์ธัช รัตนกาญจนวงษ์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า นโยบายการบริหารงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสานักงบประมาณ จากผลการวิจัยที่พบว่านโยบายการบริหารงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ ดังนั้น องค์กรควรมีนโยบายในการบริหาร และระเบียบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เหมาะสม และมีการประกาศให้บุคลากรในองค์กรทราบล่วงหน้าก่อนใช้บังคับ

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ อาจเนื่องมาจากเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงานให้

สำเร็จตามเป้าหมายเดียวกัน มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน ทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมในหน่วยงาน จึงสามารถทำให้ให้มีประสิทธิภาพได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของสาวิตรี ตันเจริญ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร จากผลการวิจัยที่พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมให้ข้าราชการได้ทำร่วมกันเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี

สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ อาจเนื่องมากจากหน่วยงานให้ความใส่ใจสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน รวมถึงการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและใช้การได้ดี สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมทำให้ข้าราชการรู้สึกมีความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิษณุ กิตติพงศ์วร (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน จากผลการวิจัยที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ ดังนั้น องค์กรควรจัดอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอตามตำแหน่งที่มีอยู่ และซ่อมแซมปรับปรุงให้อุปกรณ์สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ บรรยากาศในการทำงานควรเงียบสงบ รวมไปถึงการรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ อาจเนื่องมาจากบุคคลส่วนมากที่เลือกมารับราชการมีความต้องการในความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงความมั่นคงในงานของระบบราชการ จึงสามารถทำงานให้งานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถคงอยู่ในหน่วยงานได้ต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 จากผลการวิจัยที่

พบว่า ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงบประมาณ ดังนั้น องค์กรควรส่งเสริมและปลูกฝังให้ข้าราชการรับรู้ถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานกับองค์กร และสร้างการรับรู้ให้แก่ข้าราชการว่าองค์กรให้ความสำคัญกับข้าราชการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

เอกสารอ้างอิง (Reference)

กานต์สิริ กาวิน และพิชิต รัชตพิบุลภพ. (2564). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 9*(2), 73-81.

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560**). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7.** (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.** (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร.** (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พฤธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา.

พันธุ์ธัช รัตนกาญจนวงษ์. (2562). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ.** (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิษณุ กิตติพงศ์วร. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.** (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วุฒิพงศ์ ปีคาน. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกของบริษัทโดลไทยแลนด์ จำกัด.** (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สาวิตรี ตันเจริญ. (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร.** (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงบประมาณ. (2565). เกี่ยวกับสำนักงบประมาณ. https://www.bb.go.th/topic-detail.php?id=138&mid=162

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. Harper & Row.