

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้อ้างอิง ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
 - 2.6 ทฤษฎีสองปัจจัย
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด

บริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด (มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์). 2548 : 11) ก่อตั้งขึ้น ในปี พ.ศ. 2548 ซึ่งที่ผ่านมาได้เห็นความก้าวหน้า และเติบโตอย่างรวดเร็วของ บริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด จากพนักงาน 20 คน จนกระทั่งปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมดประมาณ 720 คน ในสภาวะตลาดปัจจุบันที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง พนักงานทุกคนมีส่วนสำคัญในการเติบโตและก้าวต่อไปของบริษัท การรักษาส่วนแบ่งการตลาดที่มีอยู่ในปัจจุบัน กับลูกค้าสำคัญของบริษัท คือ ซีเกท (Seagate) และ เวสเทิร์น ดิจิตอล(Western Digital) บริษัทยังมีโครงการที่จะเพิ่มเติมผลิตภัณฑ์ใหม่ในตลาดนอกเหนือจากนี้ (Diversification) การที่บริษัทจะก้าวสู่เป้าหมายทางธุรกิจที่ตั้งไว้ใน 2-3 ปี ชำนาญในการเป็นผู้นำทางธุรกิจด้านอิเล็กทรอนิกส์ เป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ไม่สามารถจะประสบความสำเร็จได้หากปราศจากความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานทุก ๆ คน (Teamwork) ในการที่จะสร้างความเป็นหนึ่งทางด้านคุณภาพ (Quality) และความพยายามอย่างต่อเนื่อง ในการลดต้นทุนการผลิต (Cost) และผลที่เกิดขึ้นยังทำให้บริษัท มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน และยังเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและเสริมสร้างความพร้อม การผลิตชิ้นงานของบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด นั้นปัจจุบันได้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย ในกระบวนการผลิต พื้นที่ในการผลิตเป็นพื้นที่ที่มีการควบคุมความสะอาด ปริมาณฝุ่น ให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องคลีนรูม และมีการควบคุมเกี่ยวกับไฟฟ้าสถิตย์ ซึ่งจะส่งผล

กระทบกับตัวผลิตภัณฑ์ ก่อนที่พนักงานจะเข้าไปปฏิบัติงานในฝ่ายผลิตได้จะต้องผ่านการฝึกอบรม ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ จนมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะสามารถใช้ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยผลิตงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้กระบวนการผลิตเป็นไปตามระบบมาตรฐาน และคุณภาพที่กำหนดไว้

โครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารจัดการบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด

การบริหารจัดการบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) ได้จัดทำระบบการบริหารจัดการคุณภาพขึ้น ภายใต้นโยบายที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ คือ มุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพดี ส่งมอบทันเวลา เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงป้องกันปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1. มุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร
2. มีการป้องกันมลพิษด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกระบวนการ และกิจกรรมขององค์กร โดยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
3. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และพลังงานอย่างประหยัด รวมถึงการนำกลับมาใช้ใหม่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. มุ่งมั่นในการควบคุมและลดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
5. ส่งเสริมและเฝ้าติดตามสุขภาพของลูกค้า อันเนื่องมาจากสาเหตุของการทำงานและสุขภาพอนามัยในสถานที่ทำงาน
6. ส่งเสริมการให้ความรู้แก่พนักงานในด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ (วินัยทั่วไป) ประพฤติตนเป็นพลเมืองที่ดี ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ รักษาความสะอาด ช่วยกันดูแลและประหยัดการใช้พลังงานต่างๆ ไม่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานทำความผิด ห้ามนำสิ่งของของบริษัทฯ ไปใช้ส่วนตัว

ระเบียบการ เข้า-ออก จะต้องบันทึกเวลาทำงานด้วยตนเอง จะต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ออกนอกบริษัทต้องปฏิบัติตามระเบียบ ต้องแสดงบัตรพนักงานเมื่อเข้า – ออก บริษัท, ห้ามเข้ามาในที่ทำงานโดยไม่ได้รับอนุญาต ห้ามนำบุคคลภายนอกเข้ามาโดยพลการ นำทรัพย์สินของบริษัทฯออกข้างนอก ต้องมีใบผ่านและได้รับอนุญาต ต้องให้ รปภ. ตรวจสอบสิ่งของที่นำมาเข้า – ออก ห้ามนำเข้ายาเสพติด อาวุธ – สิ่งผิดกฎหมาย และ ห้ามพนักงานที่อยู่ในลักษณะมีเมมาสุราและยาเสพติดทุกชนิด

ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการจ้างเป็นพนักงานประจำ จ้างรายวัน ทดลองงานและบรรจุ 119 วัน

เวลาในการทำงาน พนักงานฝ่ายผลิต ทำงาน 6 วัน / สัปดาห์ (จันทร์ – เสาร์) การทำงานเป็นกะของฝ่ายผลิต แบ่งเป็น 2 เวลา คือ

1. กะเช้า เวลาทำงานปกติ 07.00 – 19.00 น.
2. กะดึก เวลาทำงานปกติ 19.00 – 07.00 น.

การจ่ายค่าล่วงเวลา (OT) OT วันทำงานปกติ 1.5 เท่า, ทำงานวันหยุด 2 เท่า, OT ทำงาน
ในวันหยุด 3 เท่า

ค่าข้าว 20 บาท ทุกวันที่มาทำงาน

ค่ากะ กะเช้า 20 บาท, กะดึก 50 บาท

ค่า Skill Allowance 25 บาท (สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ Soldering 1 เดือน)

เบี้ยขยัน จะได้รับในงวดการจ่ายเงินเดือน ในวันที่ 28 ของเดือน คือ เดือนที่ 1 = 300 บาท, เดือนที่ 2 = 500 บาท, เดือนที่ 3 = 700 บาท ได้รับเบี้ยขยันติดต่อกันครบ 6 เดือน จะได้ค่า
ความประพฤติดี ขยันตั้งใจปฏิบัติงาน โดยไม่มีขาด ลา มาสายเลย (good Attendance) 4,000 บาท

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพมีผู้ให้ความหมายแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิภาพ พิชญ อรุณรัตน์ (2547 : 9 - 11) ได้สรุปไว้ว่า องค์การมี
ลักษณะเหมือนสิ่งมีชีวิต คือ มีเกิด มีความเจริญเติบโต มีแก่ มีดับสูญ ดังนั้นรูปแบบขององค์การต้อง
กำหนดตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การตัดสินใจดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์การขึ้นอยู่กับผู้ที่รู้
ข้อมูลดีที่สุด องค์การจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้้องค์การมีชีวิตที่
สมบูรณ์และมีชีวิตที่คงอยู่ยาวนาน ในการพัฒนาองค์การควรจะมีการพัฒนาทุกส่วนขององค์การ มี
การเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การได้ใช้ศักยภาพ หรือสติปัญญาอย่างเต็มที่ ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหา
ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

การพัฒนาองค์การจะต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก และกระทำอย่างต่อเนื่อง
ตลอดระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามจุดมุ่งหมาย
ขององค์การ ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิภาพหรือองค์การที่มีสุขภาพที่ดี จะมีลักษณะที่ทุกคนต่าง
ทำงานโดยมีเป้าหมาย

การพัฒนาองค์การมีความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเทคนิคและกรรมวิธีในการ
ปฏิบัติงานระบบการวินิจฉัยสั่งการ การจูงใจ การสื่อข้อความ และระบบในการให้รางวัล ซึ่งถ้า
ผู้บริหารในองค์การได้มีการตระหนักถึงความต้องการนี้อย่างแท้จริงแล้วองค์การก็อยู่ในสภาพ
พร้อมสำหรับการพัฒนาองค์การและค่านิยมของประสิทธิภาพและประสิทธิผล พิชญ อรุณรัตน์
(2547 : 9 - 11) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้
บรรลุเป้าหมายขององค์การ ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากร
เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

ฮาร์ริงตัน (Harrington. 1996 : 251) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's structure and its goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย ผู้บริหารควรกำหนดองค์การเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรม และความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (reliable, diate, accurate, and Permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์การทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงาน และกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard - practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

สมใจ ลักษณะ (2545 : 39) ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้ากำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่

แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และ เวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น

กู๊ด (Good. 1973 : 193) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถ สำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อย ก็สามารถ ให้ผลงานที่ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์

ดิน ปรัชญาพุทธ (2542 : 130) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ “ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรลง ในขณะที่ พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 91- 92) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือศัพท์การบริหารว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีหลายความหมาย ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัย อื่นๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิด ต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

ปีเตอร์สันและ พลาวแมน (Peterson and Plowman. 1953 : 433) ได้กล่าวถึง ความหมาย ของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบไว้ว่า หมายถึง การลด ต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (Quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and capability) การดำเนินงานทางด้าน ธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและ คุณภาพที่ต้องการและเหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้าน การเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการในการผลิต (Method)

แคทส์ และคาน (Katz and Kahn. 1978 : 226) กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือส่วนประกอบ สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นหมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยประกอบด้วย การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 4) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการ ปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติ (Human satisfaction and benefit product)

ชงชัย สันติวงษ์ (2540 : 196) กล่าวว่าในการบริหารทีมงานให้มีประสิทธิภาพนั้นทำได้เพียงใดจะอยู่ที่ปัจจัยสำคัญ 3 ประการที่ผสมผสานอยู่ด้วยกันคือ

1. ความพยายามคือ ขนาดของกำลังความพยายามของทำงานที่ทุ่มเทให้กับงานของกลุ่มจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ออกแบบ ว่าเป็นงานที่ทำทหายความสามารถหรือไม่ ให้อิสระในการตัดสินใจหรือไม่ เป็นต้น

2. ทักษะความรู้ หมายถึง ทั้งทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความรู้ที่จะเอาไว้พิชิตงาน และรวมไปถึงการมีทักษะและความรู้ที่เกี่ยวกับการเข้ากับคนเพื่อการทำงานด้วย ทักษะและความรู้เนี้เองที่จะทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพเข้ากันได้ และรวมพลังกันเพื่อการทำงานได้

3. กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ทำงาน ถ้ากลุ่มมีกลไกในการร่วมกันและช่วยกันคิดค้นหากกลยุทธ์ที่จะใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นตลอดเวลาแล้วประสิทธิภาพของกลุ่มจะเกิดขึ้นได้เสมอ

สุนันทา เลาพันธ์ (2541 : 42) ได้อธิบายว่า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของทีมจะมีลักษณะพอสรุปได้ดังนี้

1. สมาชิกมีความเข้าใจในบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มเป็นอย่างดี
2. สมาชิกมีความเข้าใจในลักษณะของทีมและบทบาทของทีมที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การ
3. สมาชิกทุกคนมีการสื่อสารถึงกันและกัน โดยสะดวกและคล่องตัว
4. สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
5. สมาชิกแต่ละคนต่างเข้าใจกระบวนการทำงานกลุ่ม เข้าใจพฤติกรรมและพลวัตกลุ่มที่ช่วยให้กลุ่มทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด
6. ทีมมีแนวทางการทำงานและการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพทั้งระดับกลุ่มและระหว่างกลุ่ม
7. ทีมสามารถใช้ความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์มากกว่าที่จะเป็นการทำลาย
8. สมาชิกให้ความร่วมมือ มีการประสานงานอย่างดีระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และลดการแข่งขันชิงดีชิงเด่นซึ่งจะนำไปสู่ความเสียหายของกลุ่มและองค์การ
9. ทีมมีการเพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถภาพของทีม โดยประสานกับทีมอื่น
10. สมาชิกทุกคนมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคน มีการกำหนดหน้าที่ให้แก่กันและกันและสนับสนุนกันและกัน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจะประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความพยายามของพนักงาน ทักษะความรู้

ความสามารถของพนักงาน และกลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการปฏิบัติงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ความต้องการ และทันตามกำหนดเวลา

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

สุรพล พยอมแย้ม (2541 : 16) ได้จัดประเภทของพฤติกรรมโดยอาศัยการสังเกต หลักการรู้ตัวหลักการยอมรับทางสังคมเป็นหลักเกณฑ์ในการจัดประเภท ตามหลักการสังเกต สามารถแบ่งพฤติกรรม ได้ 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้หรือพฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) เช่น การเดิน การวิ่ง การอ่านหนังสือพิมพ์ พฤติกรรมประเภทนี้แบ่งตามวิธีการสังเกต ได้ 2 ลักษณะ คือ

1.1 พฤติกรรมโมลาร์ (Molar behavior) ได้แก่พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยตรง โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือใดๆ เช่น การเดิน การวิ่ง เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular behavior) ได้แก่พฤติกรรมที่ต้องอาศัยเครื่องมือช่วยจึงจะสังเกต ได้ เช่น ความดันโลหิต อาการประสาท เป็นต้น

2. พฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตไม่ได้หรือพฤติกรรมภายใน (Covert behavior) เช่น ความสนใจ ความคิด ความจำ การตัดสินใจ พฤติกรรมเหล่านี้เป็นความในใจรู้ได้เฉพาะเจ้าตัวเท่านั้นคนอื่นจะรู้ได้เมื่อเจ้าตัวบอกหรือแสดงออกด้วยการกระทำให้ทราบ ซึ่งแต่ถ้าเจ้าตัวไม่บอกให้ทราบเราต้องใช้วิธีสันนิษฐานจากการกระทำแทน หลักการรู้ตัว สามารถแบ่งพฤติกรรมได้ 2 ประเภท ดังนี้

2.1 พฤติกรรมที่ผู้กระทำรู้ตัว และจงใจกระทำพฤติกรรม เช่น การยิ้ม การพูดคุย นักจิตศึกษา เช่น ฟรอยด์ เรียก พฤติกรรม ประเภทนี้ว่าพฤติกรรมจิตสำนึก (Conscious)

2.2 พฤติกรรมที่ผู้กระทำไม่รู้ตัว เช่น การฝัน หรือคนที่พูดว่านะครีบ โดยไม่รู้ตัว นักจิตศึกษาเรียก พฤติกรรม ประเภทนี้ว่า พฤติกรรมจิตไร้สำนึก (Unconscious)

3. ใช้หลักการยอมรับทางสังคม สามารถแบ่งพฤติกรรมได้ 2 ประเภท ดังนี้

3.1 พฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Desirable behavior) ได้แก่พฤติกรรมที่สังคมยกย่องว่าดี ถูกและควรกระทำ เช่น การทำตามหน้าที่ การทำตามจารีตประเพณี

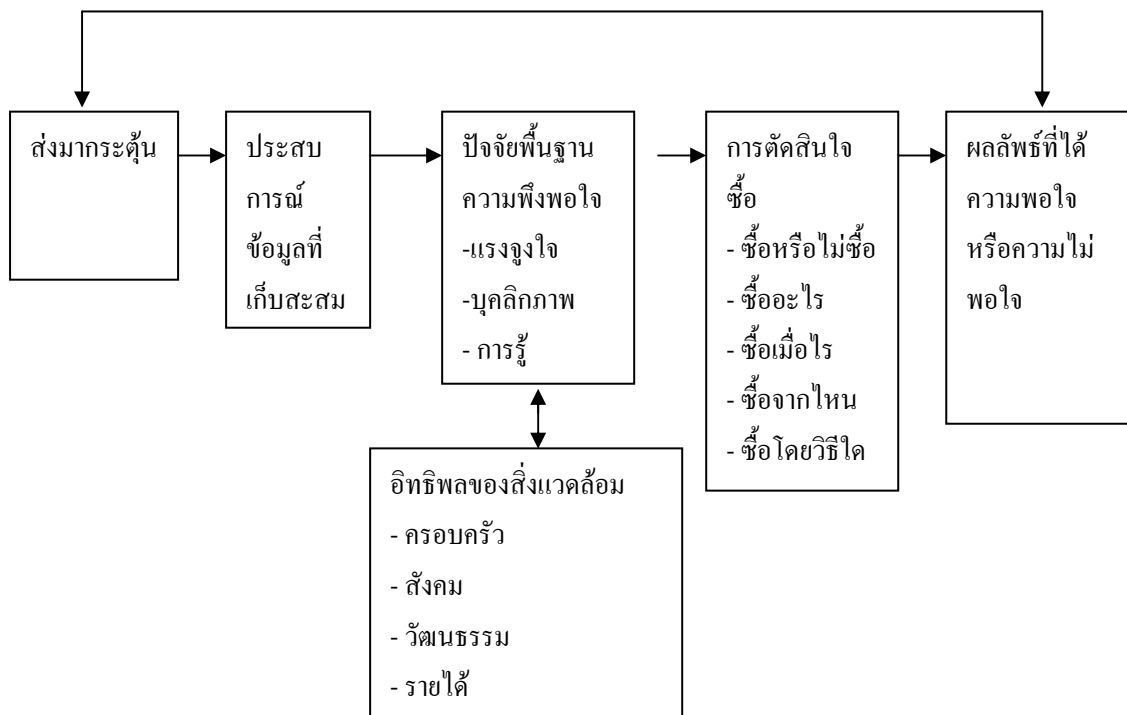
3.2 พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Undesirable behavior) ได้แก่พฤติกรรมที่สังคมประณามว่าเลว ผิด และไม่ควรกระทำ เช่น การฆ่ามนุษย์ การกระทำผิดกฎหมาย บ้านเมือง เป็นต้น การแสดงออกของมนุษย์เกิดจากองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งมีพลังผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมา โดยจำแนกออกเป็น 2 ส่วน คือ องค์ประกอบภายในเป็นองค์ประกอบทางจิตวิทยา เช่น การเรียนรู้ และการจูงใจ ส่วนองค์ประกอบภายนอกเป็น

องค์ประกอบทางด้านสังคม เช่น ความคาดหวังของสังคม ข้อจำกัดของสังคมนั้น การศึกษาเพื่อความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลมาจากสาขาวิชาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ (Behavior science disciplines) ซึ่งนำมาใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคมีสาขาที่เกี่ยวข้อง คือ ด้านจิตวิทยา (Psychology) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและกระบวนการทางจิตใจ ของบุคคลแต่ละคน ด้านสังคมวิทยา (Social psychology) ศึกษาว่า บุคคลมีอิทธิพลต่อกลุ่มบุคคล และได้รับอิทธิพลต่อกลุ่มบุคคลอย่างไรด้านเศรษฐศาสตร์ (Economics) ศึกษาถึงการผลิต การแลกเปลี่ยน การบริโภคสินค้าและบริการของคน และด้านมานุษยวิทยา (Anthropology) ศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับตัวคนที่สัมพันธ์กับวัฒนธรรมที่พวกเขาสร้างขึ้น (London and Bittner)

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (Influencing buyer behavior) แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยทางวัฒนธรรม (Cultural factors) ปัจจัยทางสังคม (Social factors) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological factors)

พฤติกรรมผู้บริโภคเกิดขึ้นเมื่อมีขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ (The buying decision process) ได้แก่ บทบาทการซื้อ (Buying roles) พฤติกรรมการซื้อ (Buying behavior) และขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ (Stages of the buying decision) และมีผู้บริโภคที่เข้ามามีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจ 5 บทบาท คือ ผู้เริ่ม (Initiator) เป็นผู้เสนอแนะความคิดเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการเป็นคนแรก ผู้มีอิทธิพล (Influencer) เป็นผู้ตัดสินใจซื้อเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจว่าจะซื้อหรือไม่ ผู้ตัดสินใจ (Decider) เป็นผู้ตัดสินใจซื้อเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจว่าจะซื้อหรือไม่ จะซื้ออย่างไรและซื้อที่ไหน ผู้ซื้อ (Buyer) เป็นผู้ที่น่าหน้าที่ซื้อเอง และผู้ใช้ (User) เป็นผู้บริโภคหรือผู้ใช้สินค้าและบริการ คือ ทอเลอร์ (Kotler, 1994 : 190)

รูปแบบการจำลองขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมของผู้บริโภค เมื่อมีสิ่ง (ผลิตภัณฑ์) มากระตุ้น (Stimulus) ผู้บริโภคซึ่งจะโยงการรับรู้ไปถึงขนาดของผลิตภัณฑ์ได้กับความพึงพอใจโดยผ่านปัจจัยต่างๆ ดังรูปต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองที่ทำให้เกิดพฤติกรรมของผู้บริโภค

ที่มา : Kotler. 1994 : 90

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีด้านความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

วูฒิ แสงจักร (2546 : 15) กล่าวถึงความพอใจในการทำงานว่าคือความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีมากก็จะมีแรงจูงใจสูงและทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานแก้ปัญหาให้แก่งานมาก ผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำเพียงหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กรได้ว่า ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอันเป็นสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ ถ้าองค์กรใดมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมาช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงานมาก

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานใดจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับทฤษฎีความพึงพอใจ ในการทำงานนั้น วุฒิ แสงจักร (2546 : 28) ได้สรุปแนวทฤษฎีไว้ 2 ทฤษฎีคือ

1. ความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดีจะมีความสุข และเมื่อมีความสุขก็จะทำงานมีประสิทธิภาพ อาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับการทำงาน ถ้าคนมีความพึงพอใจเขาจะทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและผลผลิตก็จะเพิ่มมากขึ้น

2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ กล่าวคือ มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของนักมนุษยสัมพันธ์จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลการทำงานหรือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจ

ดังที่ได้กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น จะเห็นว่าการที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ในส่วนของหน่วยงานนั้นการจูงใจเป็นวิธีการที่สำคัญ

เทคนิคในการจูงใจให้บุคลากรพอใจในการปฏิบัติงานจักรกริช หมอประกอบ (2547 : 26-27) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. จูงใจโดยเทคนิคการบริหารซึ่ง ได้แก่ การวางแผนจัดแบ่งงานในองค์กรให้แน่นอนมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนให้เป็นธรรม สร้างความก้าวหน้าในงานและสร้างผู้นำให้เหมาะสมกับลักษณะงาน

2. สิ่งจูงใจทางสวัสดิการ เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การโภชนาการ ที่พักอาศัย เป็นต้น

นอกจากนี้สิ่งจูงใจยังแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Direct incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกได้เป็น 2 ชนิดคือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างสูงขึ้น ในกรณีที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ จึงเป็นวิธีการจูงใจตามแนวคิดที่ว่า Plus pay for plus performance

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (indirect incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจ รักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญและค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการจ่ายเงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมากได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non - financial incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องที่จะสามารถสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และความมั่นคงในงาน เป็นต้น

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรและการมีส่วนร่วม

การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ถือเป็นจุดรวมแห่งพลังร่วมของบุคคลในองค์กร ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา จึงเป็นเสมือนหลักชัยในการดำเนินงาน โดยเฉพาะต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานขององค์กร ซึ่งมีภาระหน้าที่คือ เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ เป็นผู้ที่จะช่วยเสริมสร้างให้ปริมาณคุณภาพของงานได้รับผลสูงสุด เป็นผู้สอนแนะนำการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้ติดต่อประสานงานในองค์กรเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และเป็นผู้สั่งงานและควบคุมงาน

การได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารเพื่อให้เป็นไปตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากการดำเนินงานทุกประเภทถึงแม้จะมีคนและเงินพร้อม แต่ถ้าขาดวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ก็ไม่สามารถดำเนินไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ได้

และสมยศ นาวิการ ได้สรุปว่าการมีส่วนร่วมของบุคคลในองค์กรแบ่งออกเป็น 4 แบบ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ประกอบด้วยการสนับสนุนด้านทรัพยากรการบริหารและการประสานขอความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ผลประโยชน์ทางด้านสังคม
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการวิจัยส่วนใหญ่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมชี้ให้เห็นว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาที่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของพวกเขา มีระดับผลการปฏิบัติงานสูง

กว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และพอที่จะสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นนั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วุฒิปภาพ ภาพยนตร์ (2540 : 144) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง การนำความนึกคิดของตนเองที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ การที่จะแสดงความคิดเห็นได้นั้นตนเองต้องมีความรู้ ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นนั้นคล้ายคลึงกับทัศนคติ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นเกี่ยวข้องกับการตั้งคำถามตลอดทั้งสถานการณ์ที่ให้ตนเองแสดงความคิดเห็นด้วย

ชาติรี นันทพานิช (2539 : 122) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกเฉพาะตัวบุคคล ที่อาจแสดงออกทางวาจา การเขียน โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้เดิม ประสบการณ์ที่ได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคล

วรรัตน์ เขียวไพรี (2542 : 56) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนมีความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้พบบางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ

สินินุช ทรูทเมือง (2538 : 144) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องนั้น ก็เพื่อจะได้เป็นเครื่องช่วยพิจารณาประเมินค่าก่อนมีการตัดสินใจแสดงออกการแสดงความคิดเห็นอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึกที่ตนเองรับบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิต ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นเป็นการแสดงความคิดเห็นร่วมกันทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นนักการเมือง นักสังคมวิทยา นักเศรษฐศาสตร์ นักวิจัย หรือบุคคลอื่น ๆ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติ บางทีก็มีความหมายคล้ายคลึงกันในบางสถานการณ์ แต่การแสดงความคิดเห็นมีส่วนคล้ายคลึงกับความเชื่อมากกว่าทัศนคติ เพราะความคิดเห็นมีพื้นฐานจากการรับรู้มากกว่า

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของแต่ละตัวบุคคลที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลที่ได้พบบางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ทฤษฎีองค์การ (Organization theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบ องค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization environment)
2. การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information processing and Choices)
3. การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Adaptation and change)
4. เป้าหมายขององค์การ (Goals)
5. ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work)
6. การออกแบบองค์การ (Organization design)
7. ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์การ (Size and complexity)
8. วัฒนธรรมองค์การ (Organization culture)
9. อำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

ชาลินีและคณะ (ชุมศักดิ์ ชุมนุม. 2541 : 81; อ้างอิงจาก Zaleanick and others. 1958.

Motivation Productivity and Satisfaction of Workers. p142) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
4. ตำแหน่งหน้าที่

ตัวอย่างความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

เบคเกอร์ และนูฮิวเซอร์ (Becker and Nuhauser. 1975 : 9) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (Model of organizational efficiency) โดยได้กล่าวว่า

ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยประกอบอื่น ๆ อีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ต่อไปนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียด แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยู่ยากซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

ชาเลียง พุดพรหม (2545 : 25) ได้กล่าวว่า ปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญมีอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) กำลังใจในการทำงาน (Will) และความสะดวกต่าง ๆ (Facilities) โดยได้ความสำคัญไปที่อำนาจหน้าที่และการใช้เวลาที่เหมาะสม และได้กล่าวถึงแนวคิดของโทมัส เจ ปีเตอร์ (Thomas J. Peters) ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกำหนดยุทธศาสตร์ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างและขนาดองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

3. ระบบ (System) ขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Styles) รูปแบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์กร

6. ความสามารถ (Skill) ของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่

7. ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจะประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน บรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานของคนในองค์กร และความสะดวก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.6 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two factor theory)

เบญจมาศ อยู่ประเสริฐ. (2544 : 299 - 302) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two factor theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าว คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor)
2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้ตนชอบ และรักงานปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยสามารถสนองตอบความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1. ความสามารถในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะได้รับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบยกย่องชมเชยแสดงความยินดีให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำดับแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ๆและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลากรภายในองค์กร การได้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานชิ้นนี้ และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการ และการบริหารขององค์กรติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภายในของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการและดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

เฮอริชเบอร์ก ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยมีหน้าที่ที่จะคำจุนหรือบำรุงรักษามูลค่าให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่า ปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เพื่อที่จะให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้บุคคลทำงาน โดยไม่คิดจะลาออกอันเป็นการบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งหากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อ

ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถนั่นเอง

ทฤษฎีการคาดหวังของวรูม (Vroom)

วรูม ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้น แล้วจึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ เขาชี้ให้เห็นว่า การจูงใจขึ้นอยู่กับ การคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ วรูม นี้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

วรูม ใช้คำว่าวาเลนซ์ (Valence) ในทฤษฎีนี้หมายถึงความอยากที่จะทำในสิ่งนั้น ๆ ถ้าความอยากมากกว่าความไม่อยาก ระดับค่าของวาเลนซ์ เป็นบวก แต่ถ้าบุคคลมีความรู้สึกเฉย ๆ ระดับค่าวาเลนซ์จะเป็นศูนย์ วรูม เปรียบเทียบว่าการกระทำของบุคคลที่จะไปสู่จุดที่คาดหวังนั้นเป็นกลไก (Instrumental) ไปสู่ความสำเร็จซึ่งได้เขียนเป็นสูตรไว้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แรงจูงใจ} &= \text{ความอยาก} \times \text{ความคาดหวัง} \\ (\text{Motivational force}) &= (\text{Valence} \times \text{Expectancy}) \end{aligned}$$

จากแนวความคิดนี้จะเห็นว่าการใช้บริการของบุคคลจะได้รับผลกระทบโดยตรงจากสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ ดังนั้นการทำความเข้าใจเรื่องการจูงใจจำเป็นต้องคำนึงถึงการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่า จะคุ้มค่าหรือไม่ แต่ละคนจะมีความคาดหวัง และมีความต้องการเฉพาะคน เป็นกลไกที่แสดงพฤติกรรม นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท

การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความต้องการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของที่รักการแสวงแรงจูงใจประเภทนี้ได้แก่ ความสนใจ เจตคติ ความต้องการนับว่ามีคุณค่า ต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้บริหารไม่ต้องหากลวิธีมาชักจูงให้พนักงานเกิดการจูงใจในการทำงาน

การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง อันนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่

เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การประกวด การให้รางวัล การลงโทษ และการแข่งขัน เป็นต้น

สรุป การจูงใจ จะช่วยให้การกำหนดการบริหารเพื่อการบริหารที่มีลักษณะประการหนึ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกก่อนที่จะมีการซื้อ

หรือใช้บริการแต่จะจงใจจากสิ่งที่สามารถมองเห็นได้ (Tangible) ในการตัดสินใจ เช่น สถานที่ที่สามารถสร้างสิ่งจูงใจหรือดึงดูดได้อย่างไร บุคคล เครื่องมือวัสดุสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวก และภาพพจน์ขององค์กรล้วนมีความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจผู้ใช้บริการเพื่อมารับบริการจากองค์กรได้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที (ธวัชชัย ภาคแก้ว. 2546 : 13-15) โดยสรุปลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ระดับตั้งแต่ระดับต่ำสุดไปจนถึงสูงสุดดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด ความต้องการทางร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security needs) เมื่อพิจารณาจากทัศนคติฝ่ายบริหารแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอน หรือการรับประกันความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคม ก็เริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคม และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดที่ใฝ่ฝัน (Self-actualization needs) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการลำดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่ได้รับในลำดับขั้นต้น ๆ ที่ผ่านมา ซึ่งก่อให้เกิดความมานะ

กล่าวโดยสรุปแล้วมนุษย์มีความต้องการซึ่งมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะหมดไป และความต้องการอันอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมจะเห็นได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้น มีอยู่อย่างมากมาย ทั้งในด้านปริมาณ และขอบเขต ซึ่งหากความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความพอใจ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถนำมาอธิบายเกี่ยวกับการประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาริณี จันทรแสงศรี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยสภาพภูมิหลังทางเศรษฐกิจ และสังคม คือ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ ปัจจัยด้านความพอใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เกศินี ยุทธนาถจินดา (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานในสำนักงานการเงิน ระดับกรมฝ่ายยุทธบริการ โดยการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายการเงิน กรมฝ่ายยุทธบริการ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานของทุกฝ่าย ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ขาดคุณภาพ การขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การบริหารจัดการที่ใช้สามัญสำนึกแทนการใช้หลักเกณฑ์และทฤษฎี และยังพบอีกว่าปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพขึ้น คือการได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจากกรมการเงินกองทัพบก ในฐานะหัวหน้าเหล่าการเงิน

ณัฐธัญ ถนอมรบ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้ พนักงานการเดินรถที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 - ส่วนพนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และความพอใจในผลตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะว่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย หน่วยงานควรจะได้ปรับปรุงโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมทั้งปรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

มัทนพร คำบุญ และสุปราณี คมคาย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต: กรณีศึกษา บริษัทควอลิตี้ สทิลส์ จำกัด

พบว่า พนักงานที่มีอายุ เพศ น้ำหนัก รายได้ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน ต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน และนอกจากนี้ยังพบว่า การขาดงาน และความพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ด้านการขาดงานพบว่า พนักงานที่ไม่เคยขาดงานมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่เคยขาดงาน และในด้านความพอใจ ในการทำงานพนักงานที่มีความพอใจในการทำงานสูง ประสิทธิภาพในการทำงาน จะสูงกว่าพนักงานที่มีความพอใจ ในการทำงานต่ำกว่า เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรควรให้การสนับสนุน และส่งเสริมในเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ และความภูมิใจในงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน of พนักงานให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

ปิติ วัลยะเพ็ชร (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าและด้านความยุติธรรม ในหน่วยงานเป็นลำดับสุดท้ายมีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับต่ำได้แก่ ด้านความเพียงพอของรายได้ ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทางทหาร และมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการ กรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อนุชา ยันตรปกรณ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาถึงปัญหาของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี โดยศึกษาจากประชากรในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 120 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่อายุ 20 - 29 ปี รองลงมาอายุ 30 - 39 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มี

ระยะเวลารับราชการ 10 ปีขึ้นไป รองลงมามีระยะเวลารับราชการ 1- 5 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการชั้นประทวน รองลงมาเป็นระดับลูกจ้างชั่วคราวส่วนใหญ่มิรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รองลงมามิรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และส่วนใหญ่มิรายได้ไม่เพียงพอ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มี อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการรับราชการ ระดับของเจ้าหน้าที่ รายได้ต่อเดือนและความเพียงพอของรายได้ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน