

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความรู้ต่าง ๆ จากตำราและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีสาระสำคัญดังนี้

1. ข้อมูลบริษัทอิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. หน้าที่และโครงสร้างการบริหารงานของบริษัทอิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
 - 3.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ
 - 3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
 - 3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 ผลงานวิจัยในประเทศ

1. ข้อมูลบริษัทอิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

เนื่องด้วยประเทศไทยมีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วและมีการพัฒนาทางด้านสาธารณูปโภคอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ทางบริษัทอิตาชิ คอนซูมเมอร์โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงได้ตกลงร่วมทุนกับบริษัท ประเทศญี่ปุ่น จัดตั้งบริษัท อิตาชิ คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยได้สร้างโรงงานขึ้นใน พ.ศ. 2536 และสามารถผลิตสินค้าได้ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2537

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2537 บริษัทอิตาชิ คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ทำการเปิดตัวโรงงานอย่างเป็นทางการที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยโรงงานแห่งนี้เป็นโรงงานผลิตคอมเพรสเซอร์สำหรับตู้เย็น ซึ่งใช้เทคโนโลยีทันสมัยที่สุดจากบริษัท อิตาชิ ประเทศญี่ปุ่น และยังเป็นโรงงานผลิตคอมเพรสเซอร์ของอิตาชิแห่งเดียวในโลก

บริษัท อิตาชิ คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 25 ไร่ หรือ 41,000 ตารางเมตร ที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อรองรับการกระจาย

ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม โรจนะแห่งนี้จึงได้รับความนิยมจากผู้ลงทุนมากแห่งหนึ่ง จะเห็นได้ว่าที่นี่เป็นศูนย์รวมของอุตสาหกรรมมากกว่า 60 บริษัท

อิตาชิ เป็นบริษัทผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้เขียนมานานกว่า 45 ปี เครื่องคอมพิวเตอร์ของอิตาชิเป็นคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพสูง ขนาดกะทัดรัด และเงียบเสียง ทำให้ได้รับความนิยมจากผู้ผลิตและผู้ใช้ผู้เขียนทั่วโลก นอกจากนั้นในแต่ละขั้นตอนของการผลิตจะถูกควบคุมด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย จึงทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์นี้มีอายุการใช้งานที่ยืนยาวและมีมาตรฐานความปลอดภัยอย่างแท้จริง

การก่อตั้งโรงงานแห่งนี้ นับเป็นก้าวสำคัญอีกก้าวหนึ่งของอิตาชิ โดยเป็นการเพิ่มเสถียรภาพของบริษัทฯ ในตลาดโลกในปีแรกทางบริษัทฯ สามารถผลิตคอมพิวเตอร์ได้ 600,000 เครื่อง และคาดว่าจะผลิตได้ถึง 3 ล้านเครื่องใน พ.ศ. 2553 และ 80% ของผลิตภัณฑ์ทั้งหมดจะถูกส่งออกไปขายยังต่างประเทศ ตามข้อตกลงกับคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

ด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดจากบริษัท อิตาชิ คอมพิวเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถผลิตชิ้นส่วนต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์ได้เอง แล้วจึงนำมาประกอบเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตเป็นวัตถุดิบจากแหล่งภายในประเทศประมาณ 70% และคาดว่าจะใช้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เป็นการสอดคล้องกับข้อกำหนดของรัฐบาล

บริษัท อิตาชิ คอมพิวเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจุบันมีพนักงานจำนวน 1,164 คน ในโรงงานที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ โดยทางบริษัทฯ ได้กำหนดให้พนักงานทุกคนได้รับการศึกษาเพิ่มเติมและฝึกฝนทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนระดับผู้บริหารและช่างเทคนิคจะถูกส่งไปอบรมที่ บริษัทอิตาชิ ประเทศญี่ปุ่น ในช่วงระยะเวลา 3-10 เดือน เพื่อนำเอาความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรและระบบการผลิตที่บริษัท อิตาชิ คอมพิวเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด นอกจากนั้นยังได้นำความรู้ต่าง ๆ มาสอนให้กับพนักงาน อื่น ๆ อีกด้วย

ระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ผลิตภัณฑ์ผู้เขียนจะได้รับการตรวจสอบอย่างมาก เนื่องจากมีการค้นพบว่าสารโคลโร ฟลูโอ โรคาร์บอน (ซีเอฟซี) ที่นำมาใช้เป็นตัวทำความเย็นให้กับผู้เขียนนั้น เป็นสารที่ทำลายบรรยากาศชั้นโอโซนของโลก โดยผู้เขียนเมื่อใช้ไปเป็นเวลานานจะเสื่อมสภาพและเกิดการรั่วของสารนี้ได้

ในปี พ.ศ. 2530 รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ได้ร่วมกับลงนามในสัญญาตกลงที่จะลดและหยุดการใช้สารซีเอฟซี ซึ่งกำหนดว่าในปี พ.ศ. 2543 ประเทศที่พัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมจะต้องหยุดการใช้สารนี้ และในปี พ.ศ. 2553 ประเทศที่กำลังพัฒนาจะหยุดใช้สารชนิดนี้เช่นกัน

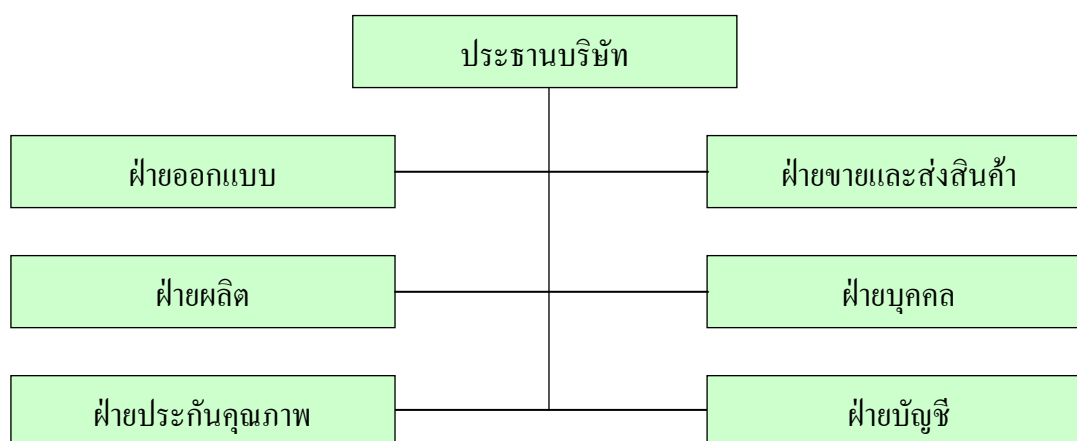
ประเทศญี่ปุ่นได้กำหนดการหยุดใช้สารชนิดนี้ใน พ.ศ. 2538 ทางบริษัทฮิตาชิจึงได้หยุดการใช้สารซีเอฟซี เป็นตัวทำความเย็นของผู้เย็น ดังนั้น โรงงานของบริษัทฮิตาชิ คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงใช้สารไฮโดร ฟลูโอโรคาร์บอน (เอชเอฟซี) เป็นตัวทำความเย็นให้กับผู้เย็นแทน สารเอชเอฟซีนี้เป็นสารที่ไม่ทำอันตราย ให้กับบรรยากาศชั้นโอโซน การเปลี่ยนมาใช้สารเอชเอฟซีนี้ ทำให้กรรมวิธีการผลิตเครื่องคอมเพรสเซอร์ซับซ้อนมากขึ้น รวมทั้งจะต้องทำการออกแบบเครื่องคอมเพรสเซอร์ใหม่เพื่อป้องกันความร้อนและป้องกันสารเอชเอฟซี โดยทางบริษัทฯ ได้ตั้งปณิธานที่จะมีส่วนช่วยในการรักษาสิ่งแวดล้อม

บริษัท ฮิตาชิ คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้กำหนดคำขวัญของบริษัทฯ ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. จริงใจ คือการให้ความจริงใจกับประชาชน รัฐบาล และธุรกิจอื่น ๆ
2. สามัคคี คือความสามัคคีในบริษัทฯ และเน้นถึงการร่วมกันทำงานให้กับสังคมและปกป้องสิ่งแวดล้อม
3. บริการที่ดีและเอาใจใส่ต่อลูกค้า คือลูกค้าต้องมาก่อนสิ่งอื่นใด

2. หน้าที่และโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ฮิตาชิ คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

หน้าที่ ตามโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ฮิตาชิ คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 2 มีดังนี้



ภาพประกอบ 2 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ฮิตาชิ

คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ที่มา : บริษัท ฮิตาชิ คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. 2550 : 3.

หน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ฮิตาชิ คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีดังนี้

1. ประธานบริษัท ทำหน้าที่กำหนดนโยบายบริหารงาน จุดประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ และวางแผนการบริหารงาน จัดโครงสร้างงานบุคคล และกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบตั้งแต่ผู้บริหารระดับแผนกขึ้นไป กำหนดแผนงาน ควบคุม การเจริญเติบโตและการพัฒนาต่าง ๆ ของบริษัทฯ กำหนด หรือ ให้แนวทาง ระบบการบริหารงาน ในระดับผู้บริหารที่รองลงมา ทบทวน/อนุมัติเอกสารต่าง ๆ ในระบบการบริหารงาน แนะนำ ชี้แนะ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการบริหาร เป็นประธานในการทบทวนผลการบริหารงาน พิจารณาวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ไข การป้องกัน ในระบบบริหาร ติดต่อประสานงานกับลูกค้าเกี่ยวกับความต้องการตั้งซื้อสินค้าใหม่และส่งมอบ และบริหารงานด้านระบบการเงินและบัญชี

2. ฝ่ายออกแบบ ทำหน้าที่ออกแบบผลิตภัณฑ์ทุกรูปแบบของบริษัทฯ ทำตามทีลูกค้ากำหนดมา

3. ฝ่ายผลิต ทำหน้าที่กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดทำคุณลักษณะของสินค้ารองรับการผลิต กำหนดการจัดเตรียมกระบวนการผลิตสินค้าให้สัมฤทธิ์ผล ผลิตสินค้าและควบคุมปัจจัยตัวแปรต่าง ๆ ตามคำสั่งผลิตและมาตรฐานการผลิตสินค้า ควบคุมงานทดลองผลิตและทดสอบวัตถุดิบใหม่ ควบคุม ตรวจสอบคุณภาพสินค้า คัดแยกและงานซ่อมแซมสินค้าตามมาตรฐานที่กำหนด ดูแล บำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์เบื้องต้น ที่ใช้ในการผลิตรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง ควบคุม ระบุสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ในการผลิตสินค้า และ ข้อเบี่ยงเบนที่พบ ดูแล บำรุง รักษา อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เคลื่อนย้ายจัดเก็บรักษาสินค้าระหว่างกระบวนการผลิต ควบคุม จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกัน ข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4. ฝ่ายประกันคุณภาพ ทำหน้าที่กำหนดรายละเอียดในการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ บรรจุภัณฑ์ตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ บรรจุภัณฑ์ที่รับเข้ามา ควบคุมสิ่งที่มีข้อสงสัยด้านคุณภาพ และแสดงสถานะผลการตรวจสอบสินค้า แจ้งรายละเอียดสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจ และติดตามการแก้ไข ป้องกัน ของสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ประสานงาน สนับสนุนงานตรวจสอบคุณภาพสินค้าจากแผนก/หน่วยงานที่ต้องการ (ผลิต จัดซื้อ และ คลังสินค้า) ควบคุม จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกัน ข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้อง นำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กำหนดรายละเอียดในการตรวจสอบคุณภาพสินค้ากึ่งสำเร็จ และสินค้าสำเร็จรูป

ตรวจสอบคุณภาพสินค้าในระหว่างกระบวนการผลิตและสินค้าสำเร็จรูปรวมถึงการแสดงสถานะผลการตรวจสอบสินค้า ตรวจสอบสินค้าที่มีการแก้ไข ซ่อมแซม สินค้าใหม่ และสินค้าที่มีข้อสงสัยด้านคุณภาพ แจ้งรายละเอียดสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ติดตามการแก้ไข ป้องกันของสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ควบคุม จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกัน ข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้อง นำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบเครื่องมือตรวจวัด และควบคุมการใช้และการสอบเทียบเครื่องมือตรวจวัด ที่ใช้ในกระบวนการผลิตและตรวจสอบสินค้า สอบเทียบเครื่องมือวัดภายใน (บางตัวที่สามารถสอบเทียบได้) และเครื่องมือตรวจวัดที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวควบคุม จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกัน ข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5. ฝ่ายขายและส่งสินค้า ทำหน้าที่ขายและส่งสินค้าทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยเป็นผู้ประสานของบริษัทฯ ในการรับข้อตกลง/รายละเอียดจากลูกค้า ทั้งที่เป็นสินค้าใหม่/สินค้าเดิม การเปลี่ยนแปลงข้อตกลงกับลูกค้า ประสานงานระหว่างลูกค้า ในกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ การสั่งซื้อสินค้า รวมถึงการส่งมอบ รับคำร้องเรียน การเคลมเกี่ยวกับคุณภาพสินค้า/งานบริการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากลูกค้า จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งมอบสินค้า ประสานงานกับการขนส่ง เกี่ยวข้องกับการรับเข้า-ส่งออก สำรองความพึงพอใจลูกค้า และสรุปประเมินผลการสำรวจ ควบคุม จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกัน ข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

6. ฝ่ายบุคคล ทำหน้าที่ดูแลงานบริหารบุคคลให้สอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จัดหา จัดสรรบุคคล ทำงานตามโครงสร้างการบริหารงานบุคคล ประสานงาน จัดฝึกอบรมพนักงานตามความจำเป็นที่ได้รับไว้ ดูแลการมาทำงานตามกฎระเบียบของการทำงานของบริษัทฯ ดูแลควบคุมการรักษาความสะอาดและความปลอดภัยในโรงงาน ควบคุม จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกัน ข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

7. ฝ่ายบัญชี ทำหน้าที่ทำเอกสารเกี่ยวกับบัญชีให้กับบริษัทฯ ทำหน้าที่ทำเอกสารเกี่ยวกับการเงินให้กับบริษัทฯ และทำหน้าที่ทำเอกสารเกี่ยวกับเงินสดย่อย ให้กับบริษัทฯ

สรุปหน้าที่ในการบริหารงานบริษัท

1. ประธานบริษัท ทำหน้าที่กำหนดนโยบายบริหารงาน จุดประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ และวางแผนการบริหารงาน จัดโครงสร้างงานบุคคล
2. ฝ่ายออกแบบ ทำหน้าที่ออกแบบผลิตภัณฑ์ทุกรูปแบบของบริษัทฯ ทำตามที่ลูกค้ากำหนดมา
3. ฝ่ายผลิต ทำหน้าที่กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดทำคุณลักษณะของสินค้ารองรับการผลิต กำหนดการจัดเตรียมกระบวนการผลิตสินค้าให้สัมฤทธิ์ผล
4. ฝ่ายประกันคุณภาพ ทำหน้าที่กำหนดรายละเอียดในการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ กระบวนการผลิต บรรรภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์
5. ฝ่ายขายและส่งสินค้า ทำหน้าที่ขายและส่งสินค้าทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยเป็นผู้ประสานของบริษัทฯ ในการรับข้อตกลง/รายละเอียดจากลูกค้า
6. ฝ่ายบุคคล ทำหน้าที่ดูแลงานบริหารบุคคล ให้สอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
7. ฝ่ายบัญชี ทำหน้าที่ทำเอกสารเกี่ยวกับบัญชีให้กับบริษัท

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ได้มีนักวิชาการให้คำอธิบายแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ การจูงใจ ดังนี้

3.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

ขณะจิต โมฬีสวรรณ (2543 : 21) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่น้อยหรือจำนวนจำกัดให้เกิดผลประโยชน์แก่หน่วยงานหรือองค์กร ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 18) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิมโดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2546 : 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ในองค์กรให้บังเกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารในจำนวนน้อย แต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

วิทยา คำนธำรงกุล (2546 : 27) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุน

หรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลผลิต (Outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำที่สุด ถ้าองค์กรได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิม แสดงว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้จัดการจะมีทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน และอุปกรณ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ ดังนั้นจึงต้องใช้ต้นทุนทรัพยากรต่ำสุด จะเห็นว่าประสิทธิภาพ จะเกี่ยวข้องกับการทำให้ถูกต้อง ก็คือความไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 513) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติการของบุคคลและองค์การประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (การทำให้งานถูก) และประสิทธิผล (การทำให้ถูกงาน) ถ้าผู้บริหารขาดประสิทธิภาพ (Efficiency) มุ่งประสิทธิผล (Effectiveness) เมื่อนั้นผู้บริหารกำลังสูญเสียทรัพยากร แต่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ ในอีกด้านถ้าผู้บริหารยอมเสียสละประสิทธิผลแต่มุ่งประสิทธิภาพ ผู้บริหารกำลังใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่อาจล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องหาวิธีการในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการให้ประสบความสำเร็จได้สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

สมโภช จิตุพร (2543 : 13) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด

สมยศ นาวิการ (2545 : 14) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จของเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพ ตอบคำถามที่ว่าเราต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร ต่อการบรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้นความมีประสิทธิภาพ คืออัตราส่วนระหว่างผลผลิตและปัจจัยการผลิต

สุกัญญา เอมอัมธรรม (2546 : 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใส่เข้าไป (Inputs) กับผลที่ออกมา (Outputs) ถ้าผลที่ได้ออกมามากกว่าปัจจัยที่ใส่เข้าไปหรือผลที่ได้ออกมาเท่าเดิมแต่ใช้ปัจจัยน้อยกว่าก็เรียกว่ามีประสิทธิภาพ ที่ผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ซึ่งโดยทั่วไปได้แก่ คน เงิน การบริหารจัดการและวัสดุอุปกรณ์ จึงต้องใช้ปัจจัยเหล่านี้ให้คุ้มค่าที่สุด

ชนะจิต โมฬีสวรรณ (2543 : 21) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการปฏิบัติงานใดๆ จะมีตัวแปรใหญ่ๆ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เป็นตัวแปรที่ใส่เข้าไปในการปฏิบัติงาน (Input) ได้แก่ เงิน เครื่องจักร วัตถุดิบ การจัดการและคน ซึ่งตัวแปรเหล่านี้สามารถที่จะจัดสรรโยกย้ายถ่ายเทให้มากน้อยอย่างไรก็ได้ ซึ่งนับได้ว่าเป็นตัวแปรอิสระดังกล่าว ผลผลิตที่ได้นี้นับว่าเป็นตัวแปรตาม ดังนั้นการที่เราจะพิจารณาว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ จึงต้องไปพิจารณาที่ตัวแปรที่ใส่เข้าไป และผลผลิตที่ออกมาหรือมองกันที่อัตราส่วน นำเข้า/ส่งออก ปრაกฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นต่อไปนี้นับได้ว่า การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ คือ นำเข้าน้อยลง แต่ได้ ส่งออก เท่าเดิม หรือนำเข้า น้อยลง แต่ได้ ส่งออก มากขึ้น หรือ นำเข้า เท่าเดิม แต่ได้ ส่งออก มากขึ้น ดังนั้นระดับของประสิทธิภาพจึงสามารถที่จะแตกต่างกันได้

เสนาะ ดิยาว (2543 : 2) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด การทำงานให้เสร็จอย่างเดียวไม่พอ แต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วย การทำให้ได้ทั้งสองอย่างคืองานบรรลุผลตามที่ต้องการและใช้ทรัพยากรต่ำสุด

สรุป ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้าที่ต่ำที่สุด และอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ผลผลิตมากที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

ชนะจิต โมฬีสวรรณ (2543 : 22) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แฮมเมอร์ และแชมพี ที่ได้เสนอปัจจัย 8 ประการที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้คือ

1. หลักการขั้นพื้นฐาน (Fundamental)
2. การเปลี่ยนแปลงที่ถอนรากถอนโคน (Radical)
3. การเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ยิ่งใหญ่ (Dramatic)
4. เน้นกระบวนการ (Process)
5. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology)
6. นำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Performance indicators) มาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
7. สายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ขององค์กรสั้นลงในรูปแบบของการจัดองค์กร

แนวราบ (Flat organization)

8. การให้ความเชื่อถือ และให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

สมโภช จัตุพร (2543 : 13) กล่าวว่า จากการศึกษาแนวความคิดประสิทธิภาพของการบริหาร และประสิทธิภาพของผู้บริหาร ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพ ได้แก่ พฤติกรรมส่วนตัวของผู้บริหาร ประสิทธิภาพขององค์กร คุณสมบัติพิเศษเฉพาะผู้บริหาร และความสามารถ

พิเศษเฉพาะตัวผู้บริหาร นอกจากนี้แนวคิดที่ทำให้คนทำงานประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ การที่บุคคลในองค์การจะเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหาร และสิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบโดยจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

ชนะจิต โมพิยสุวรรณ (2543 : 21) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แม็ค คินซี (McKinsey) ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การคือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในการปฏิบัติงานในองค์การ โอกาส และอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) ขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shares value) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพจะประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 130) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

มอร์ส (Morse) (เพ็ญประภา ชูชนะทัศน. 2546 : 5) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลง หรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

โยเดอร์ และคณะ (เพ็ญประภา ชุขณะทัศน์. 2546 : 5) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีแต่ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร เป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากหน่วยงานหรือองค์การมีการตอบสนองความต้องการบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานแต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่ได้รับ ความพึงพอใจบุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปความก้าวร้าว ความเฉื่อยชา ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การหลบเลี่ยงงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานนั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

3.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการจูงใจ

การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการทำงานมีความสุขกับงานที่ทำและก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์การได้จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้อย่างดีที่สุดในที่สุดและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย

สมคิด บางโม (2547 : 179 - 186) กล่าวว่า การจูงใจหรือการกระตุ้นให้พนักงานทำงานถือเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร หลักสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานหรือขยันทำงานนั้นจะต้องเป็นมาตรการหรือวิธีการที่ตั้งขึ้นแล้วจะมีพนักงานเพียงบางคนหรือบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ ไม่ใช่ได้ทุกคน หากทุกคนได้ประโยชน์ มาตรการนั้นจะกลายเป็นสวัสดิการ ไม่ใช่การจูงใจหรือการกระตุ้นให้ทำงาน เช่น การให้ความดีความชอบ 2 ชั้น รางวัล พนักงานดีเด่น เบี้ยขยัน ค่าคอมมิชชั่น เป็นต้น แนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจมีหลายแนวคิด ดังนี้

1. การจูงใจตามแนวคิดของเทย์เลอร์ เทย์เลอร์มีความเชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้นจะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มีความผลิตสูงหรือกับคนที่มีความผลิตต่ำเท่านั้น เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป รางวัล

(โบนัส) กรณีทำงานได้สูงกว่ามาตรฐาน เบี้ยขยัน เบี้ยเลี้ยงทำงานนอกสถานที่ ค่าล่วงเวลา เงินค่าเช่ากะ รางวัลสำหรับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และการเลื่อนเงินเดือนหรือค่าจ้างสำหรับผู้ขยันและมีผลงานดีมากกว่าคนอื่น ๆ ที่ทำงานตามปกติ

2. การจูงใจตามแนวคิดของมาสโลว์ เรียกว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Need) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับและอ้างอิงกันอย่างกว้างขวางทุกวงการ เชื่อกันว่าการสนองตอบความต้องการจะจูงใจให้คนตั้งใจทำงานหรือกล่าวได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจาก การได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นคือ ใช้ความต้องการของพนักงานเป็นเครื่องจูงใจให้ขยันทำงาน ความต้องการมนุษย์มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need)
- 2.2 ความต้องการความมั่นคง (Security need)
- 2.3 ความต้องการความรัก (Love need) หรือการติดต่อด้านสัมพันธ์ (Affiliation need)
- 2.4 ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem need)
- 2.5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self – actualization)

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจอีกทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหารเรียกว่า ทฤษฎีการจูงใจโดยการดูแลเอาใจใส่ (Motivation – Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎี 2 ปัจจัยในการจูงใจ (Two – Factors Theory of Motivation) ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของบุคคลผู้ทำงานแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation) หรือกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานโดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบที่มีมากขึ้น การยกย่องในงานที่ทำ และโอกาสที่จะก้าวหน้า

3.2 ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene factors) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงของงาน ปัจจัยเกื้อกูลต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต

4. การจูงใจตามแนวความคิดของ แมกเกรเกอร์ (McGregor) ให้แนวคิดว่าการ บังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละคนนั้นจะขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา แมกเกรเกอร์ ได้ตั้งทฤษฎี X และทฤษฎี Y ขึ้นสรุปได้ดังนี้

4.1 ทฤษฎี X ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วจะมีลักษณะของความเกียจคร้านและหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบังคับให้ทำงาน

4.2 ทฤษฎี Y ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วมีความขยันหมั่นเพียรให้ความร่วมมือและสนับสนุน มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

โดยสรุป จากแนวคิดทางด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญต่อผลงานคือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความพึงพอใจในงาน ย่อมทำให้งานนั้นออกมามีประสิทธิภาพ โดยมีสิ่งที ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงาน คือ ลักษณะของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจใน การทำงาน

3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบ องค์การที่มี รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่ง ผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ 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)

ซาไลน์ค และคณะ (Zaleanick and others. 1958 : 59) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่ง หากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่าง

ความต้องการภายนอกได้แก่

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

ความต้องการภายในได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกร่วมเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

เบคเกอร์ และนูฮัซเซอร์ (Becker & Nuhauser. 1975 : 9) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด ยังมีปัจจัยประกอบอื่น ๆ อีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ต่อไปนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียด แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่ยากซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

ชาเลียง พุฒพรหม (2545 : 25) ได้กล่าวว่า ปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญมีอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) กำลังใจในการทำงาน (Will) และความสะดวกต่าง ๆ (Facilities) โดยได้ความสำคัญไปที่อำนาจหน้าที่และการใช้เวลาที่เหมาะสม

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรจะประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมขององค์กร การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์กร เป้าหมายขององค์กร ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ การออกแบบองค์กร ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร อำนาจและหน้าที่ กลยุทธ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก โครงสร้างและขนาดองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน ระบบขององค์กรที่จะบรรลุ

เป้าหมาย รูปแบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากรผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์กร ความสามารถ และ ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันผู้จัดการหรือผู้บริหารมีความเห็นตรงกันว่าพนักงานเป็นผู้ที่มีชีวิตจิตใจต้องการให้ ความสำคัญกับสวัสดิการ เพิ่มค่าจ้างให้สูงขึ้น ปรับปรุงสภาพการทำงานและเสริมกิจกรรมหลายๆ อย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลกระตุ้นให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นการสร้างความผูกพันให้กับองค์กร

เทย์เลอร์ (สมคิด บางโม. 2545 : 180-181) กล่าวว่าทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของ เฟรเดอริก เทย์เลอร์นี้เกิดขึ้นในสมัยการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เทย์เลอร์มีความเชื่อว่าการให้ ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้นจะต้องไม่ใช่ ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มียุทธผลสูงหรือกับคนที่มียุทธผลต่ำเท่านั้น ควรจะมีการกำหนด มาตรฐานของผลผลิตขึ้นสำหรับเป็นเครื่องวัด เทย์เลอร์กำหนดระบบการจ่ายผลตอบแทนเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่ามาตรฐาน เท่ากับมาตรฐาน และสูงกว่ามาตรฐาน ผลตอบแทนที่จ่ายให้เขาเชื่อว่า น่าจะเป็นเงิน ผลตอบแทนด้านการเงินจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าตอบแทนด้วยเงิน จำนวนสูงที่เหมาะสมกับระดับของผลผลิตแล้วคนงานจะเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้า คนงานที่มีผลผลิตสูงเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำแล้วคนงานที่มีผลผลิต สูงจะลดผลผลิตของตนลงทันที

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 132-139) ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการ ทำงาน ซึ่งปัจจัยมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วน เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในการทำงาน มากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับ ระดับความ ทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและ แรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจใน การทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงาน

หลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เชวณปัญหา ปัญหาเรื่องเชวณปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชวณปัญหาคับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเชวณปัญหาในระดับสูง มักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานผลิต ซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษาคับความพึงพอใจการทำงานนั้นมีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถจัดหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจ จะมีความสุข และความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่จิตใจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางกรงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาคัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพเปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าร้อยละ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลการเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามืด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลาานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมือง

เล็กทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงานสรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ การจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและ โรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยอมที่จะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไปงานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงานลักษณะ ของงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจาก หน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและ โรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานแต่จากการศึกษาซึ่งพบเช่นเดียวกับ รายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการ จำค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่นการขาย เสมียนพนักงานและบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความสำคัญน้อย สำหรับบุคคลที่ไม่ต้องมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่า คนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่าง มีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงานมีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับงานการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณี ฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานการสร้าง ความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้าน ความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ อินดัสตรีเอล คอนเฟอเรนซ์ บอร์ด (Industrial Conference Board) พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างาน ตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด สำหรับพนักงาน

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านบุคคล คือ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เชาวน์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน 2) ปัจจัยด้านงาน คือ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และ โครงสร้างของงาน และ 3) ปัจจัยด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และ ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

3.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจ หมายถึงทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยที่จะเป็นสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้ากับพฤติกรรมหรือทัศนคติในการทำงานของบุคคล ทฤษฎีการจูงใจมีหลายทฤษฎี และยังมีพัฒนาการต่อเนื่องมาเรื่อย ๆ อย่างไม่รู้จบ ทฤษฎีการจูงใจที่มีบทบาทในวงการบริหารธุรกิจมีดังต่อไปนี้

ในทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึงการที่พนักงานคาดหวังว่า การที่ใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูง ๆ จะส่งผลให้เกิดผลสำเร็จ และประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงด้วย ดังนั้นความคาดหวังในทฤษฎีนี้จึงขึ้นอยู่กับความมั่นใจในตนเองของบุคคลจะมีไม่เท่ากัน แม้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานจะเท่ากันก็ตามทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานและผลงานของบุคคลแตกต่างกัน เช่น พนักงานขายสองคนอาจมีความคาดหวังถึงความสำเร็จในการทำงานไม่เท่ากัน คนแรกเชื่อมั่นว่าจะขายสินค้าได้ 10 ล้านบาท ต่อปี ส่วนคนที่สองเชื่อมั่นว่าจะขายสินค้าได้ 20 ล้านบาทต่อปี

ความเชื่อมั่นในผลตอบแทนที่จะได้ หมายถึง การที่พนักงานเชื่อมั่นว่าในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยใช้ความพยายามจะทำให้ตนได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสม ดังนั้น การที่ผู้บริหารมีระบบผลตอบแทนที่ชัดเจน จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานในการที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการศึกษาทางด้านการจูงใจ เนื่องจากการบริหารองค์การธุรกิจนั้นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ ได้แก่ การที่ผู้บริหารสามารถทำเพื่อจุดมุ่งหมายของ

ส่วนรวมในองค์กรและเนื่องจากการที่จะทำให้มนุษย์ใช้ศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นไม่สามารถทำได้โดยการบังคับ แต่ทำได้โดยการจูงใจให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ จากความสมัครใจของตนเอง ดังนั้น การจูงใจจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจกับการทำงานและการอยู่ร่วมกัน
2. ทำให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่ตนเองมีอยู่มาใช้ในการทำงาน

อย่างเต็มความสามารถ

3. ทำให้กิจการสามารถประหยัดต้นทุนในทุก ๆ ด้านทำให้กิจการมีพัฒนาการและความเจริญรุ่งเรืองแทน

ในเรื่ององค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการให้รายละเอียด ดังนี้

ทฤษฎีของ Maslow (1954 : 43) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าการทำงานจะมีความสุขหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนมีส่วนสำคัญในการสร้างน้ำใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในโรงเรียน สิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลย คือ

1. รายได้ เพราะถ้ารายได้ไม่เพียงพอ จะทำให้ไม่มีกำลังใจในการทำงาน
2. สวัสดิการต้องเพียงพอ หมายถึง สภาพที่ทำงาน ห้องพักรู ความสะอาด ตลอดจนสิทธิต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต หรือความก้าวหน้า

3. ความภูมิใจในหน่วยงาน ถ้าโรงเรียนมีชื่อเสียง ครูก็ภูมิใจ มีน้ำใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในสังคมทำให้คนมีน้ำใจที่จะทำงานต่อไป

ทฤษฎีของ Herzberg (1954 : 43) ได้กล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจในงานว่า ในการบริหารใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมีจุดหมายปลายทาง คือให้งานของหน่วยงานนั้นได้รับความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งหวังให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวกับ

1. ด้านการจัดระบบขององค์กร ถ้าหากองค์กรใดมีระบบรวบอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจจะต่ำ ผู้มีวุฒิสูง มีความสามารถ ความพึงพอใจจะสูง มีขั้นตอนการออกระเบียบวิธีการมาก ความพึงพอใจจะต่ำ มีการแบ่งลำดับมาก ความพึงพอใจจะต่ำ

2. ด้านการบริหารงานทั่วไป สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับกิจการภายในของงานนั้น ๆ โดยตรง

3. ด้านจิตวิทยา สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผลในหน้าที่การงาน

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย รายได้ สวัสดิการ ความภูมิใจในหน่วยงาน ด้านการจัดระบบองค์กร การบริหารงานทั่วไป และ จิตวิทยาในการทำงาน

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แดนไทย ต๊ะวิไชย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพการจัดสวัสดิการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ผลการวิจัยพบว่า การจัดสวัสดิการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบด้านเศรษฐกิจและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และผู้ที่อายุเกิน 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดสวัสดิการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีและผู้ที่ มีประสบการณ์อายุการทำงานเกิน 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการจัดสวัสดิการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นในภาพรวม พนักงานกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดสวัสดิการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ภาพรวมทั้ง 3 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานทั้ง 2 บริษัทมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พนักงานบริษัท ทีโอเอเคมีคอล อินดัสตรีส์ จำกัด กับบริษัท ทีโอเอ โดฟเคมี อินดัสตรีส์ จำกัด

ปริดา เปี่ยมวารี (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะครอบครัวและสัมพันธภาพในครอบครัวกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาปรากฏว่า สัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับดี ประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ส่วนสัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกัน สัมพันธภาพในครอบครัวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลกระทบบดังกล่าว ได้มีผู้พยายามศึกษาวิจัยเพื่อที่จะต้องการพัฒนาฝีมือแรงงาน และประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน โดยส่วนใหญ่แล้วการศึกษาวิจัยจะเน้น ไปในเรื่องเกี่ยวกับองค์ประกอบเกี่ยวกับการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน แต่ในส่วนของผลกระทบต่อความเป็นอยู่ of พนักงานไม่ว่าจะเป็น

เรื่องสัมพันธภาพในครอบครัว ลักษณะครอบครัวที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ยังไม่มีผู้ทำการศึกษาไว้โดยตรง จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมุ่งจะศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะครอบครัวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของภาวะครอบครัวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะศึกษาภาวะครอบครัวในเรื่องลักษณะหรือประเภทของครอบครัว และสัมพันธภาพในครอบครัว ในการศึกษารั้งนี้สาเหตุที่ศึกษาพนักงานของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นประชาชนในพื้นที่ ที่มีประเภทของครอบครัวที่หลากหลายและมีความเป็นชนบท ผลที่ได้จากการศึกษารั้งนี้ก็จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

พิเชษฐ สารภาค (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการนำระบบบริหารความรู้มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยีเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถพัฒนาระบบบริหารความรู้ โดยเฉพาะในส่วนของ การจัดเก็บและกระจายความรู้ไปสู่พนักงานในองค์กร แต่ในการสร้างความรู้และการใช้ประโยชน์จากความรู้ นั้น เทคโนโลยีมีบทบาทเพียงเล็กน้อย ระบบบริหารความรู้ยังต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ประกอบ เช่น ทัศนคติของพนักงาน การมีส่วนร่วมต่อองค์กร การปรับวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร ตลอดจนการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร ปัจจัยที่จะทำให้ระบบบริหารความรู้ประสบความสำเร็จ คือ ต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อพนักงานในเรื่องการแบ่งปันความรู้และจะต้องมีนโยบายอย่างชัดเจน ผู้บริหารองค์กรจะต้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนระบบบริหารความรู้อย่างเต็มที่ โดยการชักจูงให้พนักงานต่าง ๆ หันมาร่วมมือกันอาจจะมีการประเมินผลงานของพนักงานที่ใช้ระบบบริหารความรู้ในการขึ้นเงินเดือนหรือปรับเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของบริษัท ฮิตาชิ คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ลักษณะของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก