

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวិจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกเย็บบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาโครงสร้างการบริหารจัดการองค์การของบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด แนวคิดและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับ บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด
 - 1.2 โครงสร้างและการบริหารจัดการของบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด
 - 1.3 ระบบคุณภาพของบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก
 - 3.3 ทฤษฎีการคาดหวังของวรูม (Vroom)
 - 3.4 ทฤษฎีการจูงใจอี.อาร์.จี
 - 3.5 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับ บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด

บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย เมื่อวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2548 เพื่อดำเนินกิจการผลิตและจำหน่ายชุดชั้นในเพื่อการส่งออก สถานประกอบการจดทะเบียนตั้งอยู่ที่ 192-192/1-2 หมู่ 3 ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก รหัสไปรษณีย์ 63110 และมีสำนักงานสาขที่ตั้งอยู่ที่ 734-

734/1-2 ถนนอินทรีศรี ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก รหัสไปรษณีย์ 63110 (ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด). 2552 : 1-2)

บริษัทที่มีผู้ถือหุ้นที่สำคัญ คือ บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย แมนูแฟคเจอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในประเทศฮ่องกง โดยถือหุ้นของบริษัท เป็นจำนวนร้อยละ 99.99 ของจำนวนหุ้นสามัญของบริษัททั้งหมด

ในปี 2548 บริษัทได้รับสิทธิและประโยชน์จากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนในกิจการการผลิตบราเซียร์เพื่อส่งออกตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ.2520 โดยตามบัตรส่งเสริมเลขที่ 1861(2)/2548 ลงวันที่ 20 กันยายน 2548 บริษัทได้รับสิทธิประโยชน์ในการยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักรตามที่คณะกรรมการฯ พิจารณานุมัติสำหรับเครื่องจักรที่ผลิตตั้งแต่ปี 2538 และยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับวัตถุดิบและวัสดุจำเป็นที่ต้องนำเข้ามาจากต่างประเทศเพื่อใช้ในการผลิตเพื่อการส่งออกเป็นระยะเวลา 5 ปีนับตั้งแต่วันนำเข้าครั้งแรก นอกจากนี้ยังได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับกำไรสุทธิที่ได้จากประกอบกิจการที่ได้รับการส่งเสริมรวมกันไม่เกินร้อยละ 100 ของเงินลงทุนไม่รวมค่าที่ดินและทุนหมุนเวียน มีกำหนดเวลาแปดปี นับแต่วันที่ 11 เมษายน 2550 ซึ่งเป็นวันที่เริ่มมีรายได้จากการประกอบกิจการนั้น

บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด มีแรงงานประมาณ 1,799 คน เป็นแรงงานไทย ร้อยละ 8 แรงงานต่างด้าว (พม่า) ร้อยละ 91 และแรงงานชาวจีน ร้อยละ 1 โดยมีบริษัทในเครือ ดังนี้ (ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด). 2552 : 4)

บริษัท เล ฟอร์ม อินทิเมทส์ จำกัด สถานประกอบการตั้งอยู่ที่ เลขที่ 146 หมู่ 14 ต.จักราช อ. จักราช จ. นครราชสีมา ดำเนินกิจการผลิตและส่งออกชุดชั้นใน มีแรงงานประมาณ 1,200 คน เป็นแรงงานไทยทั้งหมด และบริษัทได้รับการส่งเสริมการลงทุน (BOI)

บริษัท เดอบราส์ บราเซียร์ จำกัด สถานประกอบการตั้งอยู่ที่ เลขที่ 7 สมุทรศักดิ์ราษฎร์ ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ดำเนินกิจการรับจ้างผลิตให้แก่บริษัทในเครือ มีแรงงานประมาณ 500 คน เป็นแรงงานไทยทั้งหมด และบริษัทได้รับการส่งเสริมการลงทุน (BOI)

บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย จำกัด สถานประกอบการตั้งอยู่ที่ เลขที่ 26 หมู่ที่ 1 ต.เชียงรากน้อย อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา เป็นผู้ดำเนินการผลิต และจัดจำหน่ายชุดชั้นในสตรีเพื่อการส่งออก มีแรงงานประมาณ 800 คน เป็นแรงงานไทยทั้งหมด และบริษัทได้รับการส่งเสริมการลงทุน (BOI)

เป้าหมายที่สำคัญของบริษัท คือ การเป็นผู้นำทางด้านการผลิตและการส่งออกของอาภรณ์สตรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านชุดชั้นในสตรี

ฐานการผลิตของบริษัท

ในปัจจุบันบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ได้มีฐานการผลิตอยู่ 3 ประเทศ คือ ประเทศจีน ประเทศไทยและประเทศฟิลิปปินส์ โดยมีสัดส่วนการผลิตดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงฐานการผลิต

ประเทศ	ฐานการผลิต (%)
จีน	55
ไทย	40
ฟิลิปปินส์	5
รวม	100

ที่มา : ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด). 2552 : 5

วัตถุประสงค์ที่บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มาลงทุนที่ประเทศไทย

1. ระบบการคมนาคมขนส่ง และระบบสาธารณูปโภคที่ประเทศไทย มีความสะดวกปลอดภัย และมีการพัฒนาไปในทางที่ดีกว่าประเทศเพื่อนบ้าน เช่น เขมร มาเลเซีย ลาว และอินโดนีเซีย ซึ่งประเทศเหล่านี้มีค่าแรงงานถูก แต่วาระบบต่าง ๆ ยังไม่ทันสมัย และไม่เจริญเท่าที่ควร

2. เปิดโอกาสให้ประเทศไทยมีการแข่งขันด้านการส่งออกกับประเทศจีน

3. รัฐบาลไทยทำงานมีระบบมากขึ้น และมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งสร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุน

4. เงินตราต่างประเทศไหลเวียนเข้าสู่ประเทศไทยมากขึ้น

5. ประเทศไทยเปิดกว้างรับการลงทุนของชาวต่างชาติ คนไทยเป็นมิตรกับทุกคน ให้การต้อนรับชาวต่างชาติเป็นอย่างดี

กลุ่มลูกค้าของบริษัท

ลูกค้าของบริษัท ประมาณร้อยละ 90 เป็นลูกค้าในประเทศสหรัฐอเมริกา ส่วนอีกประมาณร้อยละ 10 เป็นลูกค้าจากประเทศแถบยุโรป และเอเชีย ดังในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงรายชื่อลูกค้า ประเทศ และตราที่ผลิต

ชื่อ	ประเทศ	แบรนด์
VF Intimate	USA	Bestform/Vassarette/Vanity Fair
Maidenform	USA	Lilyette
B.L.Intimate	Canada	Gegrage/Bestform/Vassarette
Bellinda	Czech Republic	Bellinda
Etam Lingerie	France	Etam
Nur Die	Germany	Nurdie
Sassa	Germany	Flexicup
Creaciones	Honduras	No Brand
Industrias Pacer S.A.*	Honduras	Lily of France
Exclusive Brands*	Panama	Calvin Klein

หมายเหตุ : * เป็นลูกค้าใหม่

ที่มา : ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด). 2552 : 6

ข้อมูลด้านการผลิต

การจัดหาวัตถุดิบ สินค้าของบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด ประกอบด้วย 2 ประเภทหลัก ได้แก่ เสื้อชั้นใน และกางเกงใน ในสัดส่วนการผลิตประมาณร้อยละ 90 : 10 วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตเสื้อชั้นใน

เสื้อชั้นใน	
วัตถุดิบหลัก	ส่วนประกอบ
1. ผ้า (Fabric)	สติ๊กเกอร์ (Sticker)
2. ฟองน้ำ (Foam)	ไม้แขวนเสื้อ (Hanger)
3. ผ้าลูกไม้ (Lace fabric)	กล่อง (Carton box)
4. ตะขอ (Hook & Eye)	ถุงพลาสติก (Plastic bag)
5. ยางยืด (Elastic)	ป้าย (Tag & Logo)
6. สายบ่า (Shoulder strap)	
7. โครมเหล็ก (Wire)	
8. ทรงสำเร็จรูป (Mold cup)	
9. ด้าย (Thread)	
10. โบว์ (Bow)	

ที่มา : ท็อปฟอร์ม บราเซี่ย (แม่สอด). 2552 : 7

ตาราง 4 แสดงวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตกางเกงชั้นใน

กางเกงชั้นใน	
วัตถุดิบหลัก	ส่วนประกอบ
1. ผ้า (Fabric)	สติ๊กเกอร์ (Sticker)
2. ผ้าลูกไม้ (Lace fabric)	กล่อง (Carton box)
3. ยางยืด (Elastic)	ถุงพลาสติก (Plastic bag)
4. ด้าย (Thread)	ป้าย (Tag & Logo)
5. โบ (Bow)	

ที่มา : ท็อปฟอร์ม บราเซี่ย (แม่สอด). 2552 : 6

วัตถุดิบ และส่วนประกอบในการผลิตส่วนใหญ่ ร้อยละ 80 เป็นการนำเข้าจากต่างประเทศโดยผ่านบริษัทแม่ในประเทศฮ่องกงทำการจัดซื้อ และส่งให้กับบริษัทผู้ผลิตในเครือตามประเทศต่างๆ เพื่อให้ได้ในราคาที่ถูกลงในการสั่งซื้อในปริมาณมากๆ และอีกร้อยละ 20 เป็นวัตถุดิบที่สั่งซื้อในประเทศ ดังในตาราง 5 และตาราง 6

ตาราง 5 แสดงแหล่งนำเข้าวัตถุดิบที่สำคัญ

บริษัท	ประเทศ	วัตถุดิบที่ซื้อ
Long Nan County	จีน	ทรงสำเร็จ
Shenzhen Top Form	จีน	ส่วนประกอบ
Grain Gain Industries	ฮ่องกง	ฟองน้ำและส่วนประกอบ
Teachael	ไต้หวัน	ผ้า
Ruey Tay	ไต้หวัน	ผ้า
PT.Winner	อินโดนีเซีย	ผ้า
Liberty Tax	ไต้หวัน	ผ้า ค้าย

ที่มา : ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด). 2552 : 8

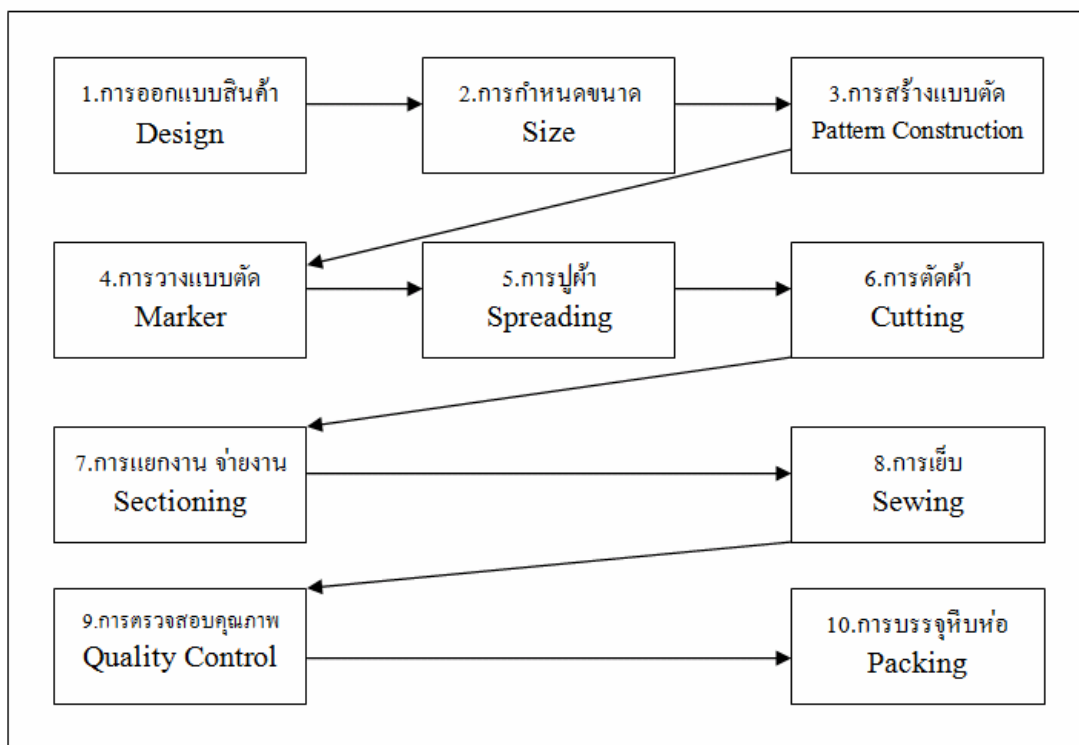
ตาราง 6 แสดงแหล่งวัตถุดิบภายในประเทศ

บริษัท	วัตถุดิบที่ซื้อ
Ruey Tay	ผ้า
Textile	ผ้า
United Fabric	ยางยืด
All Best Corset	ตะขอ
Utax F.M.	ตะขอ
T.R. Industry	ถุงพลาสติก, Packing Tape
Thai Fashion	ไม้แขวนเสื้อ
M.C.T. Enterprise	กล่องบรรจุ

ที่มา : ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด). 2552 : 8

กระบวนการผลิตชุดชั้นในสตรี

ในปัจจุบันการผลิตจะต้องแบ่งงานกันทำเป็นระบบและมีขั้นตอนเฉพาะเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของตลาดและประหยัดเวลาแรงงาน ดังนั้นกระบวนการผลิตในบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด จึงแบ่งขั้นตอนการผลิตดังที่ปรากฏในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 กระบวนการผลิตชุดชั้นในสตรี

การผลิตของบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด เป็นการผลิตตามคำสั่งของลูกค้า โดยจะมีบริษัทแม่ ที่ประเทศฮ่องกงเป็นผู้รับคำสั่งจากลูกค้า และกระจายคำสั่งซื้อไปยังบริษัทผู้ผลิตในประเทศต่าง ๆ ประกอบด้วย หมายเลขคำสั่งผลิต (Word order) หมายเลขคำสั่งซื้อลูกค้า (Customer order) ปริมาณ สี แบบ วันที่กำหนดส่งมอบสินค้า และวัตถุดิบที่ต้องใช้ในการผลิต

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิต

1. หน่วยงานผลิต

1.1 แผนกตัด (Cutting department) มีหน้าที่รับวัตถุดิบจากแผนกโกดังวัตถุดิบ รวมทั้ง รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ (Raw material inspection card) และจัดส่งวัตถุดิบ ได้แก่ ผ้า และฟองน้ำไปยังส่วนต่าง ๆ ทำการตัดชิ้นงานให้ได้ตามแบบที่วางแผนไว้ตามรูปแบบของ

ชุดชั้นในแต่ละโมเดล ได้แก่ แผนกตัดผ้าด้วยเครื่องตัดอัตโนมัติ (Auto cutter section) แผนกตัดผ้าด้วยใบมีด (Band knife section) แผนกตัดผ้าด้วยแม่พิมพ์ (Die cut section) แผนกตัดแบ่งผ้าจากม้วนผ้าใหญ่ๆ เป็นชิ้นเล็กลง (Straight knife section) เมื่อเสร็จแล้วก็จัดส่งให้แผนกต่อไป

1.2 แผนกขึ้นรูป (Molding department) มีหน้าที่ รับชิ้นส่วนจากแผนกตัด แล้วทำการขึ้นรูปทรงเสื้อชั้นในโดยใช้เครื่องจักรที่ใช้ความร้อนสูง เมื่อเสร็จแล้วส่งคืนให้แผนกตัด เพื่อทำการตรวจสอบคุณภาพ และจัดส่งให้แผนกต่อไป

1.3 แผนกจัดงานตามใบสั่งผลิต (Arranging warehouse department) มีหน้าที่รับวัตถุดิบจากแผนกตัด และส่วนประกอบต่างๆ เช่น ตะขอ ด้าย นำมาจัดรวมชิ้นงานครบชุดในการผลิต และจัดส่งให้แผนกเย็บต่อไป

1.4 แผนกเย็บ (Sewing department) รับงานจาก แผนกจัดงาน ทำการผลิตตามแบบที่กำหนดในแต่ละ Order

1.5 แผนกตรวจสอบคุณภาพ (Trimming department) รับงานที่เย็บเสร็จแล้วมาตรวจสอบว่า ได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้ากำหนดไว้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ตามมาตรฐาน ก็ทำการแก้ไขเบื้องต้น หรือถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ ก็ดำเนินการส่งคืนให้ทางแผนกเย็บทำการซ่อม ส่วนงานที่ได้คุณภาพแล้ว ก็จัดส่งให้แผนกบรรจุต่อไป

1.6 แผนกบรรจุ (Packing department) มีหน้าที่

1.6.1 รับงานจาก แผนกตรวจสอบคุณภาพ นำมาจัดใส่ไม้แขวนแขวนป้าย หรือส่วนประกอบอื่นๆ และบรรจุใส่ถุงพลาสติกก่อนที่จะบรรจุใส่กล่อง

1.6.2 ส่งรายงานสินค้าที่ผลิตเสร็จไปให้ทางบริษัทแม่ และทางบริษัทแม่จะแจ้งรายละเอียดสินค้า และวันที่ที่ต้องการให้ส่งสินค้า

1.6.3 ทำ Stock สินค้าสำเร็จรูป

1.6.4 ทำการสรุปสินค้า และประสานงานกับแผนกส่งออก เพื่อทำการออก Invoice และเดินพิธีการส่งออก

2. หน่วยงานสนับสนุนการผลิต

2.1 แผนกควบคุมการผลิต (Production control department) มีหน้าที่ รับคำสั่งผลิตจากบริษัทแม่ และทำการบันทึกเข้าระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย ปริมาณ สี แบบ วันกำหนดส่งมอบสินค้า และวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต หลังจากนั้น จะจัดเตรียมเอกสาร รายละเอียดวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต เพื่อส่งให้แผนกโกดังวัตถุดิบ

2.2 แผนกวางแผนการผลิต (Production planning department) มีหน้าที่รับข้อมูลจากแผนกควบคุมการผลิต เพื่อนำไปวางแผน และควบคุมการผลิตในฝ่ายผลิตแต่ละแผนก

2.3 แผนกโกดังวัตถุดิบ (Warehouse department) มีหน้าที่

2.3.1 รับข้อมูลรายละเอียดวัตถุดิบ และคำสั่งผลิตจากแผนกควบคุมการผลิต เพื่อนำมาจัดเตรียมวัตถุดิบจัดส่งไปทางหน่วยงานผลิต

2.3.2 ทำการรับและตรวจสอบวัตถุดิบที่ส่งมาจากฝ่ายสรรหา (Supplier) ตรวจสอบจำนวนในใบคำสั่งซื้อ (Purchase order) ของแผนกจัดซื้อกับจำนวนที่ฝ่ายสรรหาจัดส่งมาให้ว่าถูกต้องตรงกันและทำการจัดเก็บและบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อรอคำสั่งเบิกเข้าฝ่ายผลิต

2.4 แผนกจัดซื้อ (Purchase department) มีหน้าที่ รับข้อมูลจากแผนกควบคุมการผลิตถึงรายละเอียดวัตถุดิบ และกำหนดการผลิต นำมาตรวจสอบวัตถุดิบคงเหลือ ซึ่งถ้าปริมาณวัตถุดิบมีต่ำกว่าปริมาณที่ต้องการ ก็จะทำการเปิด ใบคำสั่งซื้อ (Purchase order) และข้อมูลก็จะถูกส่งไปให้ทางบริษัทแม่ เพื่อตรวจสอบ และเปรียบเทียบราคาระหว่างในประเทศ และต่างประเทศ หลังจากนั้นก็ทำการสั่งซื้อ

สินค้าที่ผลิตเป็นการผลิตตามคำสั่งซื้อ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ สินค้าที่เป็นรูปแบบทั่วไป การผลิตไม่ซับซ้อนนัก ใช้วัตถุดิบเป็นผ้าคอตตอน หรือผ้าในล่อน สินค้าประเภทนี้จะมีคำสั่งซื้อต่อเนื่องยาวนาน และจากการผลิตแบบเดิมเป็นเวลานาน ทำให้พนักงานมีความชำนาญเพิ่มมากขึ้น สินค้าประเภทนี้จะมีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ ทั้งในด้านวัตถุดิบ และค่าแรงงาน เนื่องจากการที่พนักงานเกิดความชำนาญ ระยะเวลาในการผลิตที่เท่าเดิมจะทำให้ผลิตได้จำนวนมากขึ้น

อีกประเภทหนึ่งคือ สินค้าที่เป็นสินค้าแฟชั่น มีลวดลายและกระบวนการผลิตที่ซับซ้อน ใช้วัตถุดิบที่มีราคาสูง เช่น ผ้าลูกไม้ ซึ่งสินค้าประเภทนี้จะเปลี่ยนแปลงไปตามความนิยมของผู้บริโภคจึงมีช่วงระยะเวลาการผลิตที่สั้น โดยมากมักจะไม่เกิน 1 ปี และมีผลกำไรต่ำ เพราะเนื่องจากพนักงาน ต้องใช้ทักษะ และเวลาในการทำให้เกิดความชำนาญ

1.2 โครงสร้างและการบริหารจัดการของบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซี่ย (แม่สอด) จำกัด

บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซี่ย (แม่สอด) จำกัด มีการจัดโครงสร้างองค์กร โดยแบ่งออกเป็นระดับฝ่าย ดังนี้

1. กรรมการผู้จัดการ
2. ผู้จัดการโรงงาน
3. ฝ่ายวิศวกรรม
4. ฝ่ายควบคุมการผลิต
5. ฝ่ายวางแผนการผลิต
6. ฝ่ายโรงงาน (ซึ่งแบ่งออกเป็นหลายแผนก)
7. ฝ่ายโกดังวัตถุดิบ

8. ฝ่ายจัดซื้อ
9. ฝ่ายธุรกิจต่างประเทศ (Import & Export)
10. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
11. ฝ่ายบัญชีและการเงิน
12. ฝ่ายสนับสนุนงานด้านคอมพิวเตอร์

จำนวนพนักงานทั้งหมดในปัจจุบัน ณ วันที่ 3 เมษายน 2552 มีจำนวน 1,799 คน แบ่งตามประเภทดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงจำนวนพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
ชาย	121
หญิง	1,678
รวม	1,799

ที่มา : ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด). 2552 : 11

จำนวนพนักงานทั้งหมดในแผนกเย็บ ณ วันที่ 3 เมษายน 2552 มีจำนวน 1,078 คน โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งสิ้น

วัน - เวลาทำงาน และเวลาพัก วันทำงานปกติ วันจันทร์ ถึง วันเสาร์ เวลาทำงาน เวลา 07.00 น. ถึง เวลา 16.00 น. เวลาพัก เวลา 11.30 น. ถึง เวลา 12.30 น.

นโยบายด้านการบริหารงานบุคคล

ทรัพยากรบุคคล นับเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารและสร้างคุณค่าให้กับองค์กร บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด ได้เล็งเห็นและได้จัดระบบงานการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร รวมทั้งได้มีการส่งเสริมและพัฒนาพนักงานทุกคนให้มีโอกาสก้าวหน้า เพื่อร่วมกันพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. สรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถและมีคุณลักษณะตรงตามที่ต้องการ และวางแผนการพัฒนาศักยภาพเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพของพนักงาน

2. วางแผนการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง ให้เกิดประโยชน์ และประสบผลสำเร็จในการทำงาน

3. พัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร

4. บำรุงรักษาทรัพยากรให้คงอยู่กับองค์กร ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน สวัสดิการ และแรงงานสัมพันธ์ เพื่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร

5. จัดระบบการประเมินผลการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยยึดหลักคุณธรรม

6. ศึกษา วิเคราะห์ กฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างถูกต้อง เป็นธรรม

นโยบายด้านการแรงงานสัมพันธ์

แรงงานสัมพันธ์ประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายลูกจ้าง และฝ่ายนายจ้าง โดยบริษัท ที่ออฟฟิศ บราเซีย (แม่สอด) จำกัด ได้ใช้ระบบทวิภาคี มีการพูดคุยกัน มีความเข้าใจกันและยอมรับในเหตุผลซึ่งกันและกัน เพื่อรักษาความเป็นธรรมในด้านสังคมและเศรษฐกิจ และเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของลูกจ้าง โดยมีนโยบายดังนี้

1. นายจ้างและลูกจ้าง คำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน ทั้งสองฝ่ายรู้หลักการให้และการรับ

2. มีระบบการสื่อสารข้อความที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ

3. มีระบบการบริหารและการยุติข้อร้องทุกข์ที่เป็นธรรม

4. มีการร่วมปรึกษาหารืออย่างสม่ำเสมอ

5. สร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจเชื่อใจกัน

6. ยอมรับเหตุผลซึ่งกันและกัน

7. เปิดโอกาสให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการบริหารมากขึ้น

8. เคารพในสิทธิและบทบาทหน้าที่ของอีกฝ่าย

นโยบายด้านสวัสดิการ

บริษัทได้จัดสวัสดิการ เพื่อช่วยเหลือแก่ลูกจ้างในยามได้รับความทุกข์ หรือประสบความลำบากดังต่อไปนี้

กองทุนเงินทดแทน

1. บริษัทได้เข้าเป็นสมาชิกกองทุนเงินทดแทนของสำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็นทุนในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าทำศพและค่าทดแทนแก่ลูกจ้างของบริษัท เมื่อประสบอันตรายอันเนื่องมาการทำงาน โดยกองทุนเงินทดแทนจะเป็นผู้วินิจฉัย และเป็นผู้จ่ายเงินทดแทนแก่ลูกจ้าง

2. ในกรณีที่ลูกจ้างประสบอันตราย หรือเป็นโรคอันเนื่องมาจากการทำงาน บริษัทจะช่วยเหลือในด้านการนำส่งรักษา

3. การไปทำการตรวจรักษา อันเป็นสืบเนื่องมาจากการประสบอันตรายหรือเป็นโรคจากการทำงานของพนักงานให้อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท

4. ในระหว่างที่ลูกจ้างหยุดพักรักษาตัวเนื่องจากประสบอันตราย หรือเป็นโรคจากการทำงานบริษัทจะจ่ายค่าจ้างให้เต็ม โดยไม่จำกัดว่าลูกจ้างจะเป็นลูกจ้างที่อยู่ในระหว่างทดลองงาน หรือได้รับการบรรจุแล้ว ทั้งนี้ จนกว่าจะสามารถกลับเข้าทำงานได้

กองทุนประกันสังคม

บริษัทได้เข้าเป็นสมาชิกกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็นทุนในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าทำศพและค่าทดแทนอื่นๆ เมื่อลูกจ้างประสบอันตรายหรือเป็นโรค หรือถึงแก่กรรมอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน โดยกองทุนประกันสังคมจะเป็นผู้จ่ายเงินทดแทนนี้แก่ลูกจ้าง

กรรมการสวัสดิการลูกจ้าง

เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดสวัสดิการ บริษัทจึงเห็นควรจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการลูกจ้าง ตามกฎเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายกำหนด

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เพื่อเป็นการจัดระบบความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทจึงได้จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานขึ้น เพื่อจัดระบบงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

หลักเกณฑ์การยื่นขอรับเงินสวัสดิการ

1. ลูกจ้างทำงานติดต่อกันไม่น้อยกว่า 90 วันเท่านั้น จึงมีสิทธิรับสวัสดิการดังกล่าวได้
2. เมื่อผ่านทดลองงาน 90 วัน ลูกจ้างจะได้รับชุดฟอร์ม ดังนี้

2.1 พนักงานระดับหัวหน้างาน เสมียน ช่าง พนักงานขับรถ จะได้รับชุดฟอร์มจำนวน 2 ชุด ต่อปี

2.2 พนักงานทั่วไป จะได้รับเสื้อฟอร์ม จำนวน 2 ตัว ต่อปี

หลักเกณฑ์การจัดสวัสดิการเงินช่วยเหลือ

1. เงินช่วยเหลืองานแต่งงาน ในกรณีที่พนักงานของบริษัท ได้จัดงานแต่งงาน บริษัทมีนโยบายที่จะมอบเงินช่วยเหลือให้กับพนักงานจำนวน 1,000 บาท โดยพนักงานที่จะได้รับสวัสดิการ จะต้องเป็นพนักงานที่ผ่านทดลองงานแล้ว และจะได้รับสวัสดิการสำหรับการแต่งงานครั้งแรกเท่านั้น

2. เงินช่วยเหลืองานอุปสมบท ในกรณีที่พนักงานของบริษัท ได้ลาอุปสมบท บริษัทมีนโยบายที่จะมอบเงินช่วยเหลือให้กับพนักงานจำนวน 1,000 บาท โดยพนักงานที่จะได้รับสวัสดิการ จะต้องเป็นพนักงานที่ผ่านทดลองงานแล้ว และจะได้รับสวัสดิการสำหรับการลาอุปสมบทครั้งแรกเท่านั้น

3. เงินช่วยเหลืองานศพ

3.1 ในกรณีที่พนักงานเสียชีวิต บริษัทมีนโยบายที่จะมอบเงินช่วยเหลือให้กับครอบครัวพนักงาน จำนวน 3,000 บาท พวงหรีดจำนวน 500 บาท

3.2 ในกรณีที่บุคคลในครอบครัวพนักงานเสียชีวิต บริษัทมีนโยบายที่จะมอบเงินช่วยเหลือให้กับพนักงาน จำนวน 2,000 บาท พวงหรีดจำนวน 500 บาท

1.3 ระบบคุณภาพของบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซี่ย (แม่สอด) จำกัด

ระบบคุณภาพของบริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซี่ย (แม่สอด) จำกัด เรามีการดำเนินการควบคุมคุณภาพภายใน และมีการดำเนินการจัดทำระบบ มาตรฐานแรงงานไทย (มรท.) (TLS 8001 – Thai Labour Standard 8001) และดำเนินการตามหลักการสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อการผลิตเสื้อผ้า (The Worldwide Responsible Apparel Production Standard :WRAP) โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้ (ท็อปฟอร์ม บราเซี่ย (แม่สอด). 2552 : 21)

ระบบควบคุมคุณภาพภายในกิจการ

1. จำนวนพนักงานเย็บ จำนวนพนักงานเย็บมีผลต่อการคำนวณผลผลิตต่อวันของโรงงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อรับใบสั่งซื้อของฝ่ายการตลาด ว่าควรตั้งเป้าหมายการขายไว้เท่าใด

2. ความสามารถในการทำงานของพนักงานเย็บ ความสามารถในการทำงานของพนักงานเย็บ มีผลต่อการผลิตเป็นอย่างยิ่งนอกจากความเร็วในการเย็บแล้วจะต้องคำนึงถึงคุณภาพที่ต้องการด้วย ในบางครั้งอาจพบว่าพนักงานบางคนเย็บเร็วมากแต่คุณภาพที่ได้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่โรงงานตั้งไว้ ซึ่งกรณีเช่นนี้จะต้องมีการแก้ไขชิ้นงานที่เย็บ ทำให้เสียเวลาเป็น 3 เท่าของการเย็บ

3. จำนวนและชนิดของเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต จำนวนและชนิดของเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต ต้องมีเพียงพอกับ ความต้องการในการผลิต ในที่นี้จะต้องรวมถึงจำนวนพนักงานเย็บที่จะต้องเพียงพอกับเครื่องจักร ที่จะใช้ปฏิบัติงาน

4. อุปกรณ์ช่วยหรือเครื่องจักรพิเศษ อุปกรณ์ช่วยหรือเครื่องจักรพิเศษเหล่านี้ เป็นตัวช่วยให้การเย็บรวดเร็วยิ่งขึ้นซึ่งพนักงานเย็บจะใช้เวลาในการเย็บน้อยลง อย่างไรก็ตามอุปกรณ์หรือเครื่องจักรเหล่านี้ในบางชนิดอาจจะมีความสูงกว่าปกติ แต่ถ้านำมาเปรียบเทียบกับค่าแรงงานแล้วอาจทำให้ต้นทุนในการผลิต ลดลงได้ เนื่องจากค่าแรงงานในการเย็บขึ้นส่วนในขั้นตอนที่ใช้

อุปกรณ์หรือเครื่องจักรพิเศษจะแปรผันตามเวลาที่ใช้ในการเย็บ รวมถึงคุณภาพของชิ้นส่วนที่สำเร็จนั้นย่อมเท่ากันทุกชิ้นและแน่นอนกว่าการใช้เครื่องจักรปกติ

5. การจัดลำดับหรือขั้นตอนการเย็บ การจัดลำดับขั้นตอนการเย็บ ถือเป็นจุดสำคัญจุดหนึ่งของการเย็บถ้าการจัดลำดับขั้นตอนการเย็บดีจะทำให้การเย็บดำเนินไปอย่างรวดเร็ว และสะดวกต่อพนักงานเย็บเป็นอย่างยิ่ง ทางฝ่ายเย็บตัวอย่างจะเป็นผู้ทำการเรียบเรียงขั้นตอนการเย็บ หลังจากนั้นแผนกเย็บจะเป็นผู้ลงมือปฏิบัติเย็บจริง ทำให้ทราบว่าขั้นตอนใดที่ควรเย็บก่อน-หลัง แต่มีข้อควรจำไว้ว่าขั้นตอนการเย็บต้องไม่ทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างไปจากตัวอย่างของลูกค้าไปอย่างเด็ดขาด

6. การบริหารค่าจ้างและแรงงาน ในส่วนของแผนกเย็บมีการจ้างงานอยู่ 2 ลักษณะ คือ การเย็บเหมาและการเย็บรายเดือน ซึ่งการเย็บเหมาจัดว่าเป็นผลดีต่อโรงงานเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากพนักงานมักจะกระตือรือร้นเพื่อที่จะเย็บงานให้ได้มากๆ แต่ข้อสำคัญทางโรงงานจะต้องมีพนักงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพงานมากขึ้นด้วย ส่วนการเย็บรายเดือนพนักงานมักจะเย็บช้า ดังนั้นต้องมีคนคอยกระตุ้นแต่งงานที่ได้มักจะมีคุณภาพ ในส่วนบริษัท ที่อพฟอรัม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด ใช้วิธีการเย็บรายเดือน

7. การวางแผนและควบคุมการผลิตในอุตสาหกรรม การวางแผนการผลิตที่ดี จะส่งผลถึงการไหลของงานในแผนกต่างๆ ตั้งแต่การจัดส่งวัตถุดิบจากโรงงานผู้ผลิต กระทั่งถึงกระบวนการผลิตซึ่งเป็นผลต่อการกำหนดวันสิ้นสุดของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่แน่นอนได้ ซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดประการหนึ่งในด้านการให้บริการทั้งด้านการขายแก่ลูกค้า ดังนั้นการวางแผนการผลิตที่สำคัญก็คือการเตรียมการผลิต การเตรียมการผลิตในอุตสาหกรรมสำเร็จรูป เริ่มจากการกำหนดวันส่งวัตถุดิบที่แน่นอนแก่ผู้ผลิต จนกระทั่งการกำหนดวันสิ้นสุดของผลิตภัณฑ์ที่จะต้องทำสำเร็จเมื่อใด อย่างไรก็ตามจะเห็นว่าการวางแผนการผลิตจะไม่ประสบความสำเร็จได้ถ้าหากปราศจากการควบคุมกระบวนการผลิต ซึ่งการวางแผนการผลิตก็เช่นเดียวกัน จะต้องมีการควบคุมการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้เช่นกัน การวางแผนการผลิต เป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรการบริหารงานให้มีคุณภาพเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตของฝ่ายผลิต รวมทั้งเป็นการพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีซึ่งทั้งหมดนี้ มีผลต่อการบริการต่อลูกค้าให้ได้สินค้าที่ตรงเวลาที่ต้องการ

8. การคำนวณประสิทธิภาพการผลิตของอุตสาหกรรม การคำนวณเวลามาตรฐานล่วงหน้า (PMTs : Predetermined motion times for industrial sewing) เป็นการคำนวณเวลาล่วงหน้าโดยใช้ ตัวเลขสำเร็จรูปในการคำนวณ เช่น การหีบงานหนึ่งชิ้นวางใต้ตีนผี จะเท่ากับ 3.5 วินาที หรือ 97 T.M.U ในการคำนวณล่วงหน้าวิธีนี้ ใช้หลักกว่า 1 ชั่วโมงเท่ากับ 100,000 T.M.U การศึกษา

เวลามาตรฐานของชิ้นงานแต่ละชิ้นเรียกว่า SAM/PCS (Standard allowed minutes per pieces) นำเวลารวมกันจะได้เวลามาตรฐาน 1 ตัว

การหาผลผลิตต่อวัน (ของประสิทธิภาพการผลิต 100%) คือ การคำนวณ หากความสามารถในการผลิตทางทฤษฎีของแผนกเย็บในการผลิตสินค้าในหนึ่งวัน สามารถแสดงเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{ผลผลิตต่อวัน (ประสิทธิภาพการผลิต 100\%)} = \frac{\text{จำนวนพนักงานเย็บ} \times \text{เวลาที่ใช้ผลิตต่อวัน (นาทึ่)}}{\text{เวลามาตรฐานรวมของเสื้อหนึ่งตัว}}$$

การหาประสิทธิภาพการผลิต คือ การคำนวณหาอัตราส่วนความสามารถของแผนกเย็บในการผลิตที่ทำได้จริงในหนึ่งวัน ต่อผลผลิตต่อวัน (ของประสิทธิภาพการผลิต 100%) สามารถแสดงเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพการผลิต} = \frac{\text{ผลผลิตต่อวัน (ทำได้จริง)} \times 100}{\text{ผลผลิตต่อวัน (ประสิทธิภาพการผลิต 100\%)}}$$

9. การคำนวณประสิทธิภาพของพนักงานเย็บ ในหนึ่งวันทำงานพนักงานต้องทำงานจำนวน 8 ชั่วโมง ซึ่งคำนวณได้เป็น 480 นาที การประเมินผลประสิทธิภาพของพนักงานเย็บประเมินจากจำนวนนาทึ่เย็บได้ต่อวัน ทางบริษัท ทีโอปฟอร์ม บราเซี่ย (แม่สอด) จำกัด ได้กำหนดมาตรฐานสำหรับประเมินประสิทธิภาพพนักงานเย็บไว้ดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงเปอร์เซ็นต์ประสิทธิภาพของพนักงาน

จำนวนนาทึ่ที่ได้ต่อวัน	เปอร์เซ็นต์ประสิทธิภาพ (Efficiency)
24	5%
48	10%
72	15%
96	20%
120	25%
144	30%

ตาราง 8 (ต่อ)

จำนวนนาฬิกาที่ได้ต่อวัน	เปอร์เซ็นต์ประสิทธิภาพ (Efficiency)
168	35%
192	40%
216	45%
240	50%
264	55%
288	60%
312	65%
336	70%
360	75%
384	80%
408	85%
432	90%
456	95%
480	100%

ที่มา : ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด). 2552 : 23

หลักการสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสำหรับการผลิตเสื้อผ้า (The worldwide responsible apparel production standard : WRAP)

บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด ได้รับการรับรองมาตรฐาน WRAP (หลักการสากลว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสำหรับการผลิตเสื้อผ้า) คือ มาตรฐานหลักสำหรับการผลิตในอุตสาหกรรมเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการตรวจสอบ และให้การรับรองแก่ผู้ผลิตซึ่งรับผิดชอบต่อสังคมและปฏิบัติตามมาตรฐานสากลดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่า เสื้อผ้าที่ตัดเย็บนั้นได้รับการผลิตขึ้นอย่างถูกต้องตามกฎหมาย สอดคล้องกับหลักจริยธรรมและสิทธิมนุษยชน

โดยสถานประกอบกิจการรวมทั้งผู้รับเหมาช่วงที่ประสงค์จะได้รับการรับรองจะต้องรับเอา
มาตรฐานต่อไปนี้ไปปฏิบัติ

1. กฎหมายและระเบียบข้อบังคับในสถานที่ทำงาน ผู้ประกอบกิจการตัดเย็บเสื้อผ้า
จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของท้องถิ่นซึ่งสถานประกอบกิจการนั้นๆ ตั้งอยู่
ทุกแห่ง

2. ข้อห้ามเกี่ยวกับการใช้แรงงานบังคับ ผู้ประกอบกิจการจะต้องไม่ใช้แรงงานที่ไม่
สมัครใจทำงานหรือแรงงานบังคับ การใช้แรงงานเพื่อการหักหนี้ หรือการใช้แรงงานในลักษณะ
บังคับอื่น ๆ

3. ข้อห้ามเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ผู้ประกอบกิจการจะต้องไม่ว่าจ้างลูกจ้างที่มีอายุ
ต่ำกว่า 14 ปี หรือต่ำกว่าอายุที่กำหนดสำหรับการศึกษาภาคบังคับ หรือต่ำกว่าอายุขั้นต่ำที่กฎหมาย
อนุญาตให้จ้างงาน แล้วแต่ว่าข้อกำหนดใดสูงกว่าให้ถือเอาข้อกำหนดนั้นเป็นหลักปฏิบัติ

4. ข้อห้ามเกี่ยวกับการล่วงละเมิดหรือการข่มขู่ทำร้ายร่างกาย ผู้ประกอบกิจการจะต้อง
จัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัยจากการกระทำอันเป็นการล่วงละเมิด การทำร้ายข่มขู่ หรือ
การลงโทษทางร่างกายทุกรูปแบบ

5. ผลประโยชน์และค่าตอบแทนการทำงาน ผู้ประกอบกิจการจะต้องจ่ายค่าตอบแทน
ในการทำงานอย่างน้อยเท่ากับขั้นต่ำตามที่กฎหมายท้องถิ่นกำหนดรวมถึงค่าจ้าง ค่าครองชีพ และ
ผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกจ้างพึงได้รับ

6. ชั่วโมงการทำงาน ผู้ประกอบกิจการจะต้องทำให้มั่นใจว่าชั่วโมงการทำงานในแต่ละ
วัน จำนวนวันทำงานในแต่ละสัปดาห์จะต้องไม่เกินอัตราที่กฎหมายท้องถิ่นกำหนด และจะต้องจัด
ให้มีวันหยุดพักผ่อนอย่างน้อย 1 วันในทุกระยะเจ็ดวัน ยกเว้นตามความจำเป็นเร่งด่วนของธุรกิจ

7. ข้อห้ามเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ ผู้ประกอบกิจการจะต้องว่าจ้าง จ่ายค่าตอบแทนการ
ทำงาน ส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน รวมทั้งเลิกจ้างพนักงานบนพื้นฐานของความสามารถ
ในการทำงานของลูกจ้างมากกว่าบนพื้นฐานลักษณะนิสัยของพนักงานหรือความเชื่อส่วนบุคคล

8. สุขภาพและความปลอดภัย ผู้ประกอบกิจการจะต้องจัดให้มีสภาพแวดล้อมการ
ทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และมีการจัดที่พักให้แก่ลูกจ้าง ที่พักนั้นจะต้องมีความ
ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

9. เสรีภาพในการสมาคม ผู้ประกอบกิจการจะต้องตระหนักและเคารพต่อสิทธิของ
ลูกจ้างในการใช้สิทธิตามกฎหมายในการรวมตัวกันได้อย่างอิสระ รวมถึงการเข้าร่วมหรือการออก
จากการเป็นสมาชิกขององค์กร หรือสมาคมใด ๆ ก็ตาม

10. สภาพแวดล้อม ผู้ประกอบการจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมที่บัญญัติขึ้นสำหรับใช้บังคับแก่กิจการนั้น และจะดูแลสภาพแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม ในทุกที่ที่มีการผลิต

11. การปฏิบัติตามระเบียบศุลกากร ผู้ประกอบกิจการจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายศุลกากรและมีแผนที่จะรักษาไว้ ซึ่งการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ มิให้มีการขนถ่าย ผลผลิต เสื่อผ่านนั้นอย่างผิดกฎหมาย

12. ยาเสพติด ผู้ประกอบการผลิตจะต้องให้ความร่วมมือประสานงานกับศุลกากร และหน่วยงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ทั้งระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และหน่วยงานระหว่างประเทศ ในการเฝ้าระวังการขนถ่ายยาเสพติดอย่างผิดกฎหมาย

มาตรฐานแรงงานไทย (TLS 8001 – Thai Labour Standard 8001)

บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานแรงงานไทย (มรท.) คือ กฎเกณฑ์ การปฏิบัติ การใช้แรงงานเกี่ยวกับสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน เช่น ค่าจ้าง ชั่วโมงทำงาน วันหยุด และความปลอดภัยในการทำงาน การมีมาตรฐานแรงงาน เพื่อให้แรงงานได้รับการคุ้มครองอย่างทัดเทียมเสมอภาค ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิต มีความปลอดภัย มีแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานแรงงาน

มาตรฐานแรงงานเกี่ยวข้องกับการค้าในเวทีโลก โดยปัจจุบันกลุ่มผู้ซื้อรายใหญ่ในสหรัฐอเมริกาและสหภาพยุโรป ให้ความสำคัญต่อการผลิตสินค้าและบริการที่ต้องเคารพ สิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน โดยได้นำเรื่องมาตรฐานแรงงานมาเป็นเงื่อนไขให้ผู้ผลิตต้องปฏิบัติตาม หากไม่สามารถกระทำได้ จะยกเลิกสัญญาการสั่งซื้อ

การจัดทำระบบมาตรฐานแรงงานเป็นการสนับสนุนการส่งออก และยังทำให้แรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน ลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน เกิดขวัญกำลังใจที่จะสร้างผลผลิตอย่างเต็มศักยภาพ นอกจากนี้ การจัดทำมาตรฐานแรงงาน ทำให้มีแนวปฏิบัติในการจัดทำระบบการจัดการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่จะสร้างรายได้ให้แก่ลูกจ้าง และสร้างผลกำไรให้แก่สถานประกอบการ และที่สำคัญ คือ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะลดอุปสรรคและข้อกีดกันทางการค้า

การดำเนินการภาครัฐในการช่วยสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานแรงงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน ได้ให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด จัดทำ มรท. 8001-2546 และให้การ

รับรองโดยออกเอกสารอย่างเป็นทางการที่เป็นหลักฐานว่า มีการปฏิบัติสอดคล้องกับที่กำหนด มรท. 8001-2546 ทั้งนี้ เพื่อลดอุปสรรคทางการค้าและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ใช้แรงงาน โดยให้บริการ

ระดับการรับรอง

เพื่อให้มีการพัฒนาเข้าสู่ มรท. 8001-2546 อย่างเป็นลำดับขั้นตอนตามศักยภาพและความพร้อม จึงแบ่งการรับรองเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับพื้นฐาน คือ รับรองการปฏิบัติที่สอดคล้องข้อกำหนดมาตรฐานขอบเขตกฎหมาย อายุการรับรอง 1 ปี

ระดับสมบูรณ์ คือ รับรองการปฏิบัติที่สอดคล้องมาตรฐานทั้งหมด โดยแบ่งเป็น 4 ชั้น ตามความสามารถในการจัดการเรื่องชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา (O.T.)

1. ชั้นสูงสุด O.T. ไม่เกิน 12 ชั่วโมง : สัปดาห์อายุการรับรอง 3 ปี
2. ชั้นก้าวหน้า O.T. ไม่เกิน 18 ชั่วโมง : สัปดาห์อายุการรับรอง 1 ปี
3. ชั้นพัฒนา O.T. ไม่เกิน 24 ชั่วโมง : สัปดาห์อายุการรับรอง 1 ปี
4. ชั้นริเริ่ม O.T. ไม่เกิน 36 ชั่วโมง : สัปดาห์อายุการรับรอง 1 ปี

หลักเกณฑ์การรับรอง

1. บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด ดำเนินการยื่นคำขอการรับรอง
2. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจัดเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค ร่วมกับผู้ชำนาญการภาคเอกชน ตรวจสอบประเมินข้อมูลเอกสารและหลักฐานในสถานประกอบการ
3. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพิจารณาตัดสินให้การรับรองจากผลการตรวจประเมินที่สอดคล้องกับข้อกำหนดในระดับต่างๆ โดยออกไปรับรองมาตรฐาน มรท.8001-2546 มีอายุ 1 ปี และมีการตรวจติดตามหลังการรับรองอย่างน้อยทุก 6 เดือน

ประโยชน์การรับรอง

1. บริษัท ท็อปฟอร์ม บราเซีย (แม่สอด) จำกัด มีหลักประกันที่สร้างความเชื่อมั่นในความรับผิดชอบทางสังคม ซึ่งจะช่วยลดอุปสรรค และเพิ่มโอกาสทางการค้า
2. เป็นการเตรียมความพร้อมที่จะช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินมาตรฐานแรงงานอื่น ๆ ที่เป็นเงื่อนไขทางการค้า
3. เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในทุกด้าน
4. ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถสร้างผลผลิตได้เต็มศักยภาพ

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมาย ไว้ดังนี้

สินีนุช ครูทเมือง (2538 : 144) กล่าวว่าความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่ตนไม่เกี่ยวข้องนั้น ก็เพื่อจะได้เป็นเครื่องช่วยพิจารณาประเมินค่าก่อนมีการตัดสินใจแสดงออกการแสดงความคิดเห็นอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

วุฒิภาพ ภาพยนตร์ (2540 : 144) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง การนำความนึกคิดของตนเองที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ การที่จะแสดงความคิดเห็นได้นั้นตนเองต้องมีความรู้ ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นนั้นคล้ายคลึงกับทัศนคติ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นเกี่ยวข้องกับการตั้งคำถามตลอดทั้งสถานการณ์ที่ทำให้ตนเองแสดงความคิดเห็นด้วย

สุชาดา จิตระวีวงศ์ (2541 : 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นที่แสดงออกทางด้านความเชื่อ ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเป็นการพูดหรือการเขียนก็ได้โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

วรรัตน์ เขียวไพรี (2542 : 56) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนมีความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้พบบางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ

จากความหมายที่นักวิชาการและนักการศึกษา ได้อธิบายความหมายของความคิดเห็น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึกที่ตนเองรับบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นเป็นการแสดงความคิดเห็นร่วมกันทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นนักการเมือง นักสังคมวิทยา นักเศรษฐศาสตร์ นักวิจัย หรือบุคคลอื่น ๆ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติ บางทีก็มีความหมายคล้ายคลึงกันในบางสถานการณ์ แต่การแสดงความคิดเห็นมีส่วนคล้ายคลึงกับความเชื่อมากกว่าทัศนคติ เพราะความคิดเห็นมีพื้นฐานจากการรับรู้มากกว่า

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า เป็นการแสดงออกด้านความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนมีความรู้หรือประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละตัวบุคคล บางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน (Performance) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และในทางตรงข้าม หากการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้น มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีนักวิชา การได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 667) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดผลในงาน

สำหรับประสิทธิภาพจากการผลิต ลายาร์ดและเวลเตอร์ (Layard and Walters. 1978 : 11) ได้ให้นิยามไว้ว่าประสิทธิภาพจากการผลิต เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดสรรปัจจัยการผลิตที่มีอยู่เพื่อผลิตสินค้าต่างๆ โดยไม่คำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคภายใต้เงื่อนไขปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ จากการผลิตสินค้า y การผลิต x จะต้องมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ นั่นคือภายใต้แนวคิดเรื่อง กิจกรรมการผลิตจะต้องสามารถนำทรัพยากรการผลิตมาผลิตสินค้าให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้หรือในทางกลับกันจะต้องใช้ปัจจัยการผลิตให้น้อยที่สุดเพื่อผลิตสินค้าตามจำนวนที่ต้องการ โดยไม่มีเงื่อนไขทางด้านงบการเงินหรือเบี่ยงเบนพฤติกรรมการผลิต

สุชาติ กาญจนนิมมาน (2541 : 11-12) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่าในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้านั้นเอง แต่ถ้าเป็นระบบราชการต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย อาจเขียนสมการดังนี้

$$\text{องค์การเอกชน} : E = (O - I)$$

$$\text{องค์การราชการ} : E = (O - I) + S$$

E = ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ควรรคิด ชโลธรังษี (2542 : 5) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and capability) การดำเนินงานด้านธุรกิจจะถือว่ามี

ประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการอย่างเหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

1. ต้นทุน (Cost)
2. คุณภาพ (Quality)
3. ปริมาณ (Quantity)
4. วิธีการในการผลิต (Method)

สมใจ ลักษณะ (2545 : 39) ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้ากำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น

กู๊ด (Good. 1973 : 193) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถสำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อย ก็สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์

ดิน ปรัชญาพฤกษ์ (2542 : 130) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

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

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

แคทส์ และคาน (Katz and Kahn. 1978 : 226) กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นหมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยประกอบด้วย การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้ที่ผูกพันกับองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

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

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการอย่างสูงสุด และต้นทุนน้อยที่สุด ปัจจัยนำเข้าที่น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด ผลที่ได้รับคือ การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ วิธีการในการผลิต ทั้งผลการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1967 : 380-384) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างมีความสำคัญกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่า ทำงานในหน่วยงานรัฐ
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการ และความถนัดก็เกิดความพึงพอใจ
6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออก
7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง กระบวนการวิธีทำงานและบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

จะสำเร็จได้ ก็เพราะมีกระบวนการวิธีทำงานที่ดีไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงานการจัดการองค์การการบริหารงานและการประเมินผลงานทุกกระบวนการ ต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยง

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่อง ที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาลสวัสดิการที่อยู่อาศัย

จากความหมายของความพึงพอใจจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้จากการทำงานจะนำไปสู่ความ พึงพอใจ

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

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)

ซาตินิค และคณะ (Zaleanick and others. 1958 : 142) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอก ได้แก่

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

ตัวอย่างความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึเกี่ยวกับภารกิจรักศักดิ์ ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

เบคเกอร์ และนูฮouser (Becker and Nuhauser. 1975 : 9) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (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 จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยากซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

ซาเลียง พุฒพรหม (2545 : 25) ได้กล่าวว่า ปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญมีอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) กำลังใจในการทำงาน (Will) และความสะดวกต่าง ๆ (Facilities) โดยได้ความสำคัญไปที่ อำนาจหน้าที่และการใช้เวลาที่เหมาะสม 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 และความสะดัก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (สุชาติ กาญจนพิมมาน. 2541 : 27 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959. **The Motivation to Work.** pp. 44-50) ได้ศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลไว้ดังนี้

1. ปัจจัยอันดับแรก (First-level factors) หรือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่จะปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ซึ่งได้แก่

- 1.1 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

- 1.2 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลงานนั้น ๆ

1.3 โอกาสเจริญก้าวหน้า (Possibility of growth) หมายถึง การมีโอกาสนในการเจริญก้าวหน้าในงานที่ทำ อาจเป็นงานใหม่เพื่อให้เกิดความเหมาะสมตามความสามารถ

1.4 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสดูแลศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

1.5 เงินเดือน (Salary) รวมถึงเงินค่าตอบแทนตามตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งรวมทั้งการขึ้นเงินเดือนตามความเหมาะสม ซึ่งจะต้องมากขึ้นเรื่อยๆ

1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร ทั้งการทำงานร่วมกัน การพูดคุย ประสานงานกัน ทั้งในระดับที่สูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

1.7 ลักษณะความเป็นผู้นำ (Supervision - technical) ลักษณะความเป็นผู้นำจะคล้ายกับลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแต่ลักษณะความเป็นผู้นำจะมีลักษณะของความสามารถในการบังคับบัญชา ความยุติธรรม การแก้ไขสถานการณ์ด้วยความสุขุมรอบคอบ

1.8 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.9 นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company policy and administration) ต้องถูกนำไปดำเนินการทั้งในส่วนตัวและในระดับองค์กร เพื่อนำเอานโยบายของบริษัทไปดำเนินการให้ประสบความสำเร็จและสร้างความพึงพอใจในระดับองค์กรได้

1.10 สภาพงาน (Work conditions) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำ จำนวนงานที่รับผิดชอบ หรือสิ่งสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกในงาน เช่น การระบายอากาศ เครื่องมือพื้นที่ในการทำงาน และอื่นๆ เช่น ลักษณะของสภาพแวดล้อม

1.11 การตัดสินใจในงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.12 ลักษณะส่วนตัว (Factor in personal life) หมายถึง การทำงานที่ไม่มีผลจากสถานะส่วนตัวหรือครอบครัวมาเกี่ยวข้อง เช่น การย้ายที่ไปทำงานไกล ๆ อาจกระทบต่อครอบครัว

1.13 สถานะ (Status) หมายถึงการมีโอกาสนเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ใหม่ที่ดีขึ้น และการได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ จากบริษัท

1.14 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง การต้องการมีการทำงานที่มั่นคงซึ่งรวมถึงสถานะของบริษัทและความมั่นคงของบริษัท

2. ปัจจัยอันดับที่สอง (Second-Level factor) หรือ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 ความรู้สึกต่อการยอมรับ (Feelings of recognition)

2.2 ความรู้สึกต่อความสำเร็จ (Feelings of achievement)

2.3 ความรู้สึกต่อโอกาส การถูกกีดขวางความก้าวหน้า

2.4 ความรู้สึกต่อความรับผิดชอบ การขาดความรับผิดชอบ

2.5 ความรู้สึกต่าง ๆ เช่น ความรู้สึกในการถูกจำกัดขอบเขต ความรู้สึกทางลักษณะทางสังคมส่วนตัว

2.6 ความรู้สึกต่อความสนใจ หรือ การขาดความสนใจในประสิทธิภาพของงาน

2.7 ความรู้สึกต่อการเพิ่มหรือลดสถานะ

2.8 ความรู้สึกต่อการเพิ่มหรือลดความมั่นคง

2.9 ความรู้สึกต่อความยุติธรรมและความลำเอียง

2.10 ความรู้สึกต่อศักดิ์ศรี ความไม่เพียงพอ ความมีมลทิน

2.11 ความรู้สึกเกี่ยวกับเงินเดือน

จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์ก ดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลมี 2 ปัจจัย คือ 1 ปัจจัยอันดับแรกหรือปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่จะปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล โอกาสเจริญก้าวหน้า เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ลักษณะความเป็นผู้นำ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงานของบริษัท สภาพงาน การตัดสินใจในงาน ความมั่นคงในงาน 2 ปัจจัยอันดับที่สองหรือปัจจัยค้ำจุนจะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ ความรู้สึกต่อการยอมรับ ความรู้สึกต่อความสำเร็จ ความรู้สึกต่อโอกาส การถูกกีดขวางความก้าวหน้า ความรู้สึกต่อความรับผิดชอบ ความรู้สึกต่อการเพิ่มหรือลดสถานะ ความรู้สึกต่อการเพิ่มหรือลดความมั่นคง ความรู้สึกต่อความยุติธรรมและความลำเอียง ความรู้สึกต่อศักดิ์ศรี ความไม่เพียงพอ ความมีมลทินและความรู้สึกเกี่ยวกับเงินเดือน

3.3 ทฤษฎีการคาดหวังของวรูม (Vroom)

วรูม (Vroom, 1982 : 117) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้น แล้วจึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ เขาชี้ให้เห็นว่า การจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของวรูม นี้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

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

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

จากแนวความคิดนี้จะเห็นว่าการใช้บริการของบุคคลจะได้รับผลกระทบโดยตรงจากสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ ดังนั้นการทำความเข้าใจเรื่องการจูงใจ จำเป็นต้องคำนึงถึงการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่า 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

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม กล่าวอีกว่า บุคคลเลือกการรับรู้ตามความหวังรางวัลที่คาดว่าจะได้รับในด้านงาน บุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด เขาจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลจะขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 43)

1. เป้าหมายของบุคคลนั้น

2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ ระหว่างผลผลิตและการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

3. การรับรู้ในความสามารถของเขามืออิตพิลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต

วรูม (Vroom) เชื่อว่าปัจจัยทั้ง 3 ประการเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการผลิตของบุคคลหนึ่งบุคคลใด และยังมีเชื่อในเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล และระดับของแรงจูงใจของพนักงานคนใดคนหนึ่ง จะขึ้นอยู่กับแรงกดดันภายในของบุคคลผู้นั้น และแรงกดดันที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์ของการทำงาน และแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะเป็นผลที่เกิดจากรางวัลต่าง ๆ ที่มีอยู่สำหรับเขาในการทำให้เป้าหมายประสบผลสำเร็จ

สรุป ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม แรงจูงใจจะเกิดขึ้นต้องมียังค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความคาดหวังความพยายาม (Expectancy) แรงจูงใจ (Motivational force) และความอยาก (Valance) โดยต้องมีค่าความคาดหวังสูง แต่ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งมีค่าต่ำ แรงจูงใจจะไม่เกิดขึ้น โดยจะเกิดประสิทธิภาพการจัดการควรจะปฏิบัติดังต่อไปนี้ด้วยคือ การให้รางวัลที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน มีความชัดเจนในเรื่องเป้าหมาย ให้รางวัลสอดคล้องกับผลงาน และความน่าเชื่อถือในการให้รางวัล

3.4 ทฤษฎีการจูงใจอี.อาร์.จี

ทฤษฎีการจูงใจอี.อาร์.จี (ERG Theory) ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 312) เป็นทฤษฎีความต้องการที่กำหนดลำดับความต้องการ โดยได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs : E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs : R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์บวกด้วยความปลอดภัยและความต้องการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs : G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วย ส่วนที่เป็นความต้องการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบผลสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์

อัลเดอร์เฟอร์ ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการ

มากกว่าหนึ่งระดับ ยิ่งกว่านั้น อัลเดอร์เฟอร์ ค้นพบว่าระดับของชนิตจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์ เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิว และความกระหาย (เป็นความต้องการการอยู่รอด)

นอกจากนี้ อัลเดอร์เฟอร์ ยังขยายทฤษฎีของมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงกันข้ามหลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้น และต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

จากทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี ดังกล่าว สรุปได้ว่า บุคคลมีความต้องการในการอยู่รอดเป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม มีความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงที่ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคมและมีความต้องการความเจริญเติบโตก้าวหน้าเป็นความต้องการในระดับสูงสุด แต่มีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ดังนั้นบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ โดยบุคคลสามารถเปลี่ยนความต้องการไปในระดับสูงขึ้น และต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นอยู่กับว่าบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการ ในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่ ดังนั้นการตอบสนองและความต้องการจะไม่อยู่ในระดับเดียวเสมอไปและไม่จำเป็น เป็นไปตามลำดับขั้นแต่จะขึ้นกับความต้องการของแต่ละบุคคล

3.5 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที (ธวัชชัยภาคแก้ว, 2546 : 13-15) โดยสรุปลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ระดับตั้งแต่ระดับต่ำสุด ไปจนถึงสูงสุดดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด ความต้องการทางร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security needs) เมื่อพิจารณาจากทัศนะฝ่ายบริหารแล้ว 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

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นุชนางค์ ชูกร (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพความวิตกกังวล และประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความวิตกกังวลอยู่ในระดับต่ำ และมีประสิทธิภาพ ในการปรับตัวอยู่ในเกณฑ์ดี ไม่พบว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความวิตกกังวล และประสิทธิภาพในการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่พบว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่า

บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ ในทางลบกับประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พบว่าความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ในทางลบกับประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วัตรฐ อัจหาญ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชาปัจจัยด้านความยุติธรรม และ โอกาสก้าวหน้าในวิชาการและปัจจัยด้านการส่งเสริมให้พัฒนาความรู้ ความสามารถ มีความคิดเห็น ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านความเพียงพอของสวัสดิการในหน่วยงาน มีความคิดเห็นในระดับต่ำ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างสภาพภูมิหลังของข้าราชการกอง วิชาการกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในราชการ และด้านความเพียงพอของสวัสดิการในหน่วยงาน

พวงเพชร วงศ์ยิ้มย่อง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับชั้นงาน ระดับรายได้ สรุปผลคือ พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11-20 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญา ตรี พนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่าในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน รายได้และสวัสดิการ

สมโภช จตุพร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ของภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน ระดับตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในด้านบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเพียงพอของสวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยทั้ง 5 ด้าน ในทางบวก (โดยค่าอยู่ระหว่าง 0.197-

0.470) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกค่า

จรัล บางประเสริฐ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยศึกษากรณีด้านตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านวางแผนการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน ความคิดเห็นต่อการปกครองบังคับบัญชา ความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในหน่วยงาน และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ชนชั้นยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับการฝึกและรายได้

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

ชมพูนุท วรรณคนาพล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประจำสำนักงาน สาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทในความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และหน่วยงานที่สังกัด

ณัฐชัย ถนักรบ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้ พนักงานการเดินรถที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีผล

ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 - ส่วนพนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และความพอใจในผลตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะว่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย หน่วยงานควรจะได้ปรับปรุงโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมทั้งปรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

สุปรียา สโมสร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีส่วนร่วมโดยรวมและความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง พนักงานที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาและประเภทของการจ้างงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษากลุ่มอื่น ๆ และพนักงานที่เป็นลูกจ้างประจำรายเดือนมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่เป็นลูกจ้างประจำรายวัน พนักงานที่มีส่วนร่วมโดยการรับข้อมูลข่าวสารมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในงานและมีส่วนร่วมโดยการปรึกษาหารือและการให้คำแนะนำต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

มัทนพร คำบุญ และสุปราณี คมคาย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษา บริษัททออลิตี้ สกิลล์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุ เพศ น้ำหนัก รายได้ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน ต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน และนอกจากนี้ยังพบว่า การขาดงาน และความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ด้านการขาดงานพบว่าพนักงานที่ไม่เคยขาดงานมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่เคยขาดงาน และในด้านความพอใจ ในการทำงานพนักงานที่มีความพอใจในการทำงานสูง ประสิทธิภาพในการทำงานจะสูงกว่าพนักงานที่มีความพอใจ ในการทำงานต่ำกว่า เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานองค์กรควรให้การสนับสนุน และส่งเสริมในเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ และความภูมิใจในงาน เป็นต้น ซึ่ง

ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานให้มี ศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

สุจิตพร สุวรรณประภา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของสตรีกลุ่มอาชีพตัดเย็บเสื้อผ้าเครื่องช่ายร่วม เกล้า กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของสตรีกลุ่มอาชีพตัดเย็บ เสื้อผ้าเครื่องช่ายร่วมเกล้า กรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาการเป็น สมาชิกกลุ่ม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของสตรี ปัจจัยตามแนวคิดของเฮิร์ซ เบอร์กและคณะที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของสตรีมี 5 ปัจจัย คือ ความมั่นคง ในงาน รายได้และผลประโยชน์เกี่ยวกับผลการได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงานและโอกาส ความก้าวหน้าในงาน

ปิติ วัลยะเพ็ชร์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ใน ระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไป น้อย ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้าน โอกาสความก้าวหน้าและด้านความยุติธรรม ในหน่วยงานเป็นลำดับสุดท้ายมีเพียงด้านเดียวที่อยู่ใน ระดับต่ำได้แก่ ด้านความเพียงพอของรายได้ ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทางทหาร และมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการ กรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อนุชา ยันตรปกรณ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการ บริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มี เพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มี อายุ

สถานภาพ ระยะเวลาในการรับราชการ ระดับของเจ้าหน้าที่ รายได้ต่อเดือนและความเพียงพอของ รายได้ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

กันยา หมอชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ของแรงงานสตรี ในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานสตรีในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปในเขตคลองสานพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาราย ด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานสตรีใน โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทตัดเย็บ เสื้อผ้าสำเร็จรูปในเขตคลองสาน อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้าน การส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสอดคล้องกับบทบาทชีวิตของบุคคล ด้านการเกี่ยวข้องกับ สัมพันธ์กับสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและ เพียงพอ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงงานสตรีในอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทตัดเย็บเสื้อผ้า สำเร็จรูป เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา รายได้แตกต่างกันมีระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้าน สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน และขนาดของโรงงานที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพ ชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

จอห์นสัน (Johnson. 2003 : 28-31) วิจัยเรื่อง EFQM and Balanced Scorecard for Improving Organizational Performance ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ EFQM และ BSC สามารถเพิ่มคุณค่าในด้าน ประสิทธิภาพขององค์กร ได้ทั้งองค์กรสาธารณะและองค์กรส่วนบุคคล องค์กรต้นแบบ 2 แห่งที่ แตกต่างกันจากวิทยาลัยด้านการจัดการคุณภาพ และการวัดประสิทธิภาพ โดย EFQM จะเป็น รูปแบบที่ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจถึงหลักการเพื่อการเป็นองค์กรที่มีการบริหารเป็นเลิศ เพื่อให้ได้มา ซึ่งการเพิ่มความยอมรับจากลูกค้า และเป็นสิ่งที่ช่วยให้เห็นว่าประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น โดย BSC จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพขององค์กร และทำให้เกิดการเชื่อมโยงของ ขบวนการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ โดยในการที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้อย่างดีเยี่ยม นั้น ด้วยการพัฒนาแผนกลยุทธ์ และตัวประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จ โดยที่ตัวประกอบที่ สำคัญต่อความสำเร็จซึ่งได้แก่ การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของการเป็นผู้มีส่วนร่วม ในด้านคุณภาพ และการประเมิน ประสิทธิภาพ การเป็นทีมที่มีความมุ่งมั่นสูงสุด การยอมรับในการเรียนรู้ การเป็น เหมือนหุ้นส่วนการวิเคราะห์ปัญหาขององค์กร

ฤทัยทิพย์ โทธิอ่อน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท วิริยะชัยพลาย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ด้านเพศ การศึกษา

รายได้ของพนักงานบริษัทวิริยะชัยพลาย จำกัด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงาน ด้านความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหารงาน ความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานและด้านค่าตอบแทน/ผลตอบแทนและสวัสดิการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำผลจากการทบทวนวรรณกรรมนี้ไปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย