

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการจัดการภายในองค์กรของบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยาเพื่อใช้เป็นแนวทางและ เป็น ข้อมูลประกอบในการดำเนินการวิจัยที่ชัดเจนและครอบคลุมเนื้อหาสาระต่าง ๆ ซึ่งปรากฏว่ามี แนวคิด หลักการ ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ผู้วิจัยได้เรียบเรียง สรุปและ นำเสนอเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องสำคัญ ๆ และจำเป็นต่อการศึกษาวิจัยดังนี้

1. การจัดการองค์กรบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด
 - 1.2 รูปแบบการบริหารจัดการ
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
 - 2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดการองค์กรบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด

บริษัท พานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด เริ่มก่อตั้งเมื่อ ค.ศ 1918 โดย MR.Konosuke Matsushita เป็นบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องใช้สำนักงาน ฯลฯ ภายใต้เครื่องหมายการค้าซึ่งเป็น ที่รู้จักกันทั่วไป ดังนี้ เนชั่นเนล, พานาโซนิค, เทคนิก, คอลซา, แรมซา, แนส (National, Panasonic, Technic, Quasar, Ramsa, และ Nais) ปัจจุบันกล่าวได้ว่า เป็นบริษัทผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้ามากเป็น อันดับต้นๆของโลก สำหรับด้านการผลิตแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ

1. มัตสึชิตะ อิเล็กทริก อินดัสเตียล (Matsushita Electric Industrial (MEI) ผลิต วีดีโอ เครื่องเสียงและเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ในประเทศไทยมีบริษัทในเครื่องดังนี้ National Thai co.,Ltd., Marcot , Siew National

2. พาณาโซนิค อิเล็กทริกเวิร์ค (Panasonic Electric Works (Pew)) ผลิตอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เครื่องใช้เพื่อสุขภาพและความงาม และอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ใช้ในการก่อสร้าง ในประเทศไทยมีบริษัทในเครื่องดังนี้ พาณาโซนิค อิเล็กทริกเวิร์ค (Panasonic Electric work (Thailand),Siam Panasonic steel Co.,Ltd)

บริษัท พาณาโซนิคอิเล็กทริกเวิร์ค อูรชยาจำกัดตั้งอยู่ที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ 1/69 ม.5 ต.คานหาม อ.อุทัย จ.พระนครศรีอยุธยา บนพื้นที่ขนาด 70 ไร่ โดยมีผู้ถือหุ้นใหญ่คือบริษัท พาณาโซนิค อิเล็กทริก เวิร์คส์ จำกัด ประเทศญี่ปุ่น ด้วยทุนจดทะเบียน 2,800 ล้านบาท ในปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด 1,500 คน ตลาดส่งออกหลักอยู่ที่ประเทศญี่ปุ่น สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ ไต้หวัน จีน สเปน และตลาดในประเทศบางส่วน (บริษัท พาณาโซนิค อิเล็กทริกเวิร์ค อูรชยา จำกัด. 2550 : 130)

1.2 รูปแบบการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการของบริษัท พาณาโซนิค อิเล็กทริก เวิร์ค อูรชยา จำกัด มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการดัง ภาพประกอบ 2



ภาพประกอบที่ 2 โครงสร้างการบริหารงาน บริษัทพานาโซนิค อิเล็กทริกเวิร์ค อูรชยา จำกัด
โครงสร้างของบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทริกเวิร์ค

บริษัทพานาโซนิค อิเล็กทริกเวิร์คประกอบด้วยโรงงานทั้งหมด 5 โรงงาน ได้แก่

1. พีเอ็ม คิวชั่น (PM Division) ผลิตอุปกรณ์ทางด้านพลาสติก เมลามีน

2. ซีซีแอล ดีวีชัน (CCL Division) ผลิตแผ่นทองแดงขนาดใหญ่สำหรับทำแผ่นวงจรอิเล็กทรอนิกส์
3. อีซีเอ็ม ดีวีชัน (ECM Division) ผลิตปลั๊กไฟ รีเลย์ สวิตช์
4. ไลท์ติ้ง ดีวีชัน (Lighting Division) แบ่งแยกเป็น 2 แผนกคือแผนกโคมไฟ กับ
แผนกอิเล็กทรอนิกส์

5. แอคมินิสเตชัน (Administration) เป็นส่วนงานทางด้านบัญชี กฎหมาย ทรัพยากรบุคคล การบริหารงานของบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูซยา จำกัด เป็นการบริหารองค์กรแบบ การสร้างกลุ่มคุณภาพ (Quality control circle) ซึ่งเป็นวงจรแห่งการบริหารงานร่วมกันระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพสูงสุด ซึ่งผลให้สามารถยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์สูงขึ้นทัดเทียมสินค้าที่มาจากต่างประเทศ ต้นทุนสินค้าที่ต่ำลง มีการใช้วัตถุดิบให้เกิดการประหยัดยิ่งขึ้น ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ลดลง ผู้บริหารและพนักงานและพนักงานทุกคนทุกระดับมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น และสร้างความเจริญเติบโตให้แก่องค์กรอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ยังนำกิจกรรมกลุ่ม 5ส ที่พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการพื้นฐาน ในการควบคุมความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่การปฏิบัติงาน การทำงาน และการดำเนินชีวิต โดยประกอบด้วย กิจกรรมสะสาง สะดวก และสะอาด จะเกี่ยวข้องกับวัตถุดิบ และสถานที่ ส่วนกิจกรรมสุขลักษณะและสร้างนิสัยจะเกี่ยวข้องกับคน ซึ่งกิจกรรมต่างๆ จะช่วยให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น ช่วยขจัดความสิ้นเปลืองในการใช้พื้นที่ ช่วยยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์เครื่องใช้ ตู้ใส่เอกสารและชั้นวางของ ลดเวลาในการค้นหาเอกสาร อีกทั้งยังขจัดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานมีสุขภาพที่ดีทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

1.3 หลักการพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

กลุ่มบริษัท พานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์มีการกำหนดหลักพื้นฐาน ในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้น เพื่อสร้างความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า และรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ (Basic Objectives) ต้องสำนึกในความรับผิดชอบต่อเราในฐานะที่เป็น นักอุตสาหกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าช่วยพัฒนาความเป็นอยู่ของสังคมให้ดีขึ้น และอุทิศตนเพื่อการพัฒนาวัฒนธรรมของโลก

2. หลักความเชื่อมั่น (Employee's Creed) ความก้าวหน้าและการพัฒนาจะสามารถบังเกิดขึ้นเป็นจริงได้ดีด้วยการผนึกกำลังความสามัคคี ความพยายามและความร่วมมือของสมาชิกแต่ละคนของบริษัทเข้าด้วยกันเท่านั้น ดังนั้นพวกเราแต่ละคนจะต้องระลึกถึงหลักยึดมั่นร่วมแรงร่วมใจกันในการปฏิบัติงานของบริษัทอยู่เสมอ

3. นโยบายด้านคุณภาพ ความตั้งใจในการสร้างความพึงพอใจ อันสูงสุดแก่ลูกค้าภายใต้จิตสำนึกที่ว่า “คุณภาพต้องมาก่อน” นั่นคือเป้าหมายในการผลิตเสมอมา

4. นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมได้มีนโยบายที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุปรัชญาของบริษัทที่มุ่งเน้นผลิตสินค้าและบริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อประโยชน์ของมวลมนุษยชาติ แต่ในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ โดยกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัททุกขั้นตอนจะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญต่อผลกระทบ อันอาจเกิดต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

1.4 นโยบายอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

บริษัท พานาโซนิค อิเล็กทริก เวิร์ค อยูธยา จำกัด ตระหนักดีว่าพนักงาน คือ หัวใจขององค์กรและทรัพยากรอันมีคุณค่ายิ่งโดยบริษัท จะดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพอนามัยที่ดีมีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และโรคจากการทำงาน บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำการผลิตอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าปลอดภัย โดยปราศจากอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน จึงได้กำหนดนโยบายอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงานดังต่อไปนี้

1. พนักงานทุกคน มีหน้าที่ในการดำเนินงานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน
2. บริษัท จะสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงวิธีการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยตลอดจนการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เหมาะสม เพื่อธำรงไว้ซึ่งสุขภาพอนามัยที่ดีของพนักงานทุกคน
3. บริษัท ส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและจิตใต้สำนึกที่ดีในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน
4. ผู้บังคับบัญชาทุกคนต้องทำหน้าที่ดูแล และรับผิดชอบความปลอดภัยในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เป็นไปตามกฎระเบียบและเป้าหมายความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด
5. บริษัท กำหนดให้ทุกฝ่ายดำเนินการด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัยควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท อย่างต่อเนื่องตลอดไป

1.5 สวัสดิการและประโยชน์ตอบแทน

บริษัท พานาโซนิค อิเล็กทริก เวิร์ค อยูธยา จำกัด มีการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงาน โดยมีการเพื่อสวัสดิการให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งในปัจจุบันสามารถสรุปได้ดังนี้

1. เครื่องแบบพนักงานบริษัทจะแจกเครื่องแบบให้กับพนักงานดังนี้
 - 1.1 เสื้อผ้าชุดทำงาน
 - 1.2 เสื้อกันหนาว
 - 1.3 หมวกพนักงาน

- 1.4 อุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
2. งานสังสรรค์ประจำปี บริษัทจะจัดให้มีงานสังสรรค์ประจำปีขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน
3. การทัศนศึกษา บริษัทจะจัดให้พนักงานทั้งหมดของบริษัทไปทัศนศึกษานอกสถานที่ปีละครั้ง เพื่อเป็นการพักผ่อนและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่พนักงานของบริษัท
4. สันทนาการด้านกีฬา บริษัทจะจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ของกีฬาประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้เล่นกีฬาตามความสมควร รวมทั้งจัดให้มีการแข่งขันกีฬาตามความสมควร รวมทั้งจัดให้มีการแข่งขันกีฬาภายในอย่างน้อยปีละครั้ง
5. ห้องอาหาร บริษัทจัดให้มีห้องอาหารไว้บริการแก่พนักงานในโรงงานรวมทั้งเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในบางส่วน ช่วยให้พนักงานสามารถซื้ออาหารได้ในราคาถูกลง
6. หอพักบริษัท บริษัทจัดเตรียมหอพักสำหรับพนักงานที่มีภูมิลำเนาไกลจากสถานที่ทำงาน เพื่อความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน
7. เงินช่วยเหลือค่าสมรส บริษัทจะให้เงินช่วยเหลือพนักงานประจำที่ประกอบพิธีสมรส โดยถูกต้องตามกฎหมายรายละ 1,000 บาท
8. เงินแสดงความยินดีในกรณีมีบุตร บริษัทจะร่วมแสดงความยินดีในกรณีมีบุตรของพนักงานประจำ โดยจะช่วยเหลือเงินหรือมอบของขวัญจำนวน 500 บาทต่อบุตร 1 คน
9. เงินช่วยเหลือในกรณีจัดพิธีศพ พนักงานจะได้รับความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการจัดพิธีศพดังนี้
 - 9.1 กรณีบิดาหรือมารดา คู่สมรสและบุตรของพนักงานเสียชีวิตรายละ 1,500 บาท
 - 9.2 กรณีพนักงานเสียชีวิต บริษัทจะจ่ายเงินช่วยเหลือในการทำศพให้แก่ทายาทผู้มี
 - 9.3 หน้าที่จัดการงานศพเป็นจำนวน 10,000 บาท
10. เงินช่วยเหลือพิธีอุปสมบท พนักงานที่ได้รับอนุญาตให้ลาหยุดงาน เพื่ออุปสมบทตามระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท เงินสวัสดิการช่วยเหลือของบริษัทในการร่วมทำบุญรายละ 1,000 บาท
11. เงินกู้ฉุกเฉิน บริษัทมีการช่วยเหลือพนักงานในกรณีต้องการใช้เงินฉุกเฉิน โดยสามารถขอกู้จากบริษัทได้ โดยมีวงเงินกู้ไม่เกิน เงินเดือนของพนักงานรายนั้นๆ
12. ค่ารักษาพยาบาล บริษัทให้ความช่วยเหลือแก่พนักงาน ประจำที่ผ่านการทดลองงานและครอบครัวของพนักงาน โดยบริษัทจะช่วยในส่วนของตัวเองกรณีผู้ป่วยนอกเป็นจำนวนเงิน 5,000 บาทต่อปี และผู้ป่วยในเป็นจำนวนเงิน 25,000 บาทต่อปี

1.6 วัฒนธรรมองค์กรของบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด

พนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด มีการทำกิจกรรมประจำวันที่ ถูกปลูกฝัง และปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การเข้าแถวออกกำลังกายทุกเช้า และประชุมร่วมกันก่อนทำงาน
2. กล่าวคำทักทาย หรือสวัสดี
3. เดินชิดขวาเมื่อเดินสวนทางกัน
4. รักษาความสะอาดในบริเวณสถานที่ทำงาน
5. ตรงต่อเวลา
6. เข้าคิวซื้ออาหารและเครื่องดื่ม
7. ไม่นำสมบัติส่วนตัวไปใช้ส่วนตัว
8. เมื่อลุกจากเก้าอี้ให้เลื่อนเก้าอี้ไว้ได้โต๊ะ
9. รักษามารยาทในการใช้โทรศัพท์
10. ไม่ส่งเสียงดังไปรบกวนผู้อื่น
11. มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กับเพื่อนร่วมงาน
12. ใช้กระดาษชำระอย่างประหยัด
13. แต่งกายถูกต้อง สุภาพเรียบร้อย และไม่เหยียบส้นรองเท้า
14. พบสิ่งสูญหาย ต้องแจ้งฝ่ายบุคคลทราบเพื่อส่งคืนเจ้าของ
15. แยกขยะขยะทิ้งให้ถูกต้อง
16. ไม่รับประทานอาหารนอกพื้นที่ที่กำหนด
17. ปิดน้ำ ปิดไฟทุกครั้งหลังเลิกใช้งาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าบริษัทมีการจัดการองค์กรแบบจูงใจ โดยการจัดให้มีสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน เช่นค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยเหลือทางการรักษาพยาบาล ค่าจัดพิธีอุปสมบท อีกทั้งการแจกเครื่องแบบให้กับพนักงาน นอกจากนี้บริษัทยังคำนึงถึงการพักผ่อนของพนักงาน โดยการจัดการกินเลี้ยงปีใหม่ และการทัศนศึกษาออกสถานที่ประจำปีขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และการสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กรเช่น การเข้าแถวออกกำลังกายทุกเช้า และการประชุมร่วมกันก่อนเริ่มงาน การกล่าวคำทักทายหรือสวัสดี การรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เซอร์โต (Certo. 2000 : 9) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรประสิทธิผลจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)”

ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)”

ฮาร์ริงตัน (Harrington. 1996 : 35) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's structure and its goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่างโดยเน้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย(Discipline)ผู้บริหรควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่างๆ
5. ความยุติธรรม (fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, diate, accurate, and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงาน และกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี

11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard – practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

ชนะจิต โมพิยสุวรรณ (2543 : 21) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่น้อยหรือจำนวนจำกัดให้เกิดผลประโยชน์แก่หน่วยงานหรือองค์กร ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

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

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นการที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ในองค์กรให้บังเกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารในจำนวนน้อย แต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

วิทยา คำนธำรงกุล (2546 : 27) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542 : 130) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

ทวี มณีสาย และ จาริรักษ์ วีระหงส์ (2546 : 55) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการทำให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด คือใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ (2547 : 303) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง สิ่งที่ป้อนเข้าไปหลายๆ อย่างนั้นประกอบกันได้ดีเพียงไหนซึ่งก็คือ ความสามารถในการทำให้เกิดผลผลิตมากขึ้น เป็นการรักษาระดับการผลิตที่มีคุณภาพสูง โดยใช้เวลาน้อยลง หรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย

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

สุกัญญา เอ็มอัมธรรม (2546 : 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใส่เข้าไป (Inputs) กับผลที่ออกมา (Outputs) ถ้าผลที่ได้ออกมามากกว่าปัจจัยที่ใส่เข้าไปหรือผลที่ได้ออกมาเท่าเดิมแต่ใช้ปัจจัยน้อยกว่าก็เรียกว่ามีประสิทธิภาพ ที่ผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ซึ่งโดยทั่วไปได้แก่ คน เงิน การบริหารจัดการและวัสดุอุปกรณ์ จึงต้องใช้ปัจจัยเหล่านี้ให้คุ้มค่าที่สุด

กันตยา เพิ่มผล (ภัทรพร ตูลารักษ์. 2545 : 6) กล่าวถึงประสิทธิภาพ ว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การ

แสวง รัตนมงคลมาศ (กิตติ อมรเลิศวิทย์. 2545 : 6) ได้ศึกษาความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด ซึ่งความหมายของคำว่า โดยดีที่สุดในธุรกิจ หมายถึง การให้ได้ผลกำไรสูงสุด แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

จากความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยพอจะสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด ถ้าเป็นการบริหารในด้านธุรกิจก็คือการให้ได้ผลกำไรสูงสุด การบริหารในเชิงเศรษฐศาสตร์ก็คือ การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการ คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

องค์กรทุกประเภทย่อมมีภารกิจหลักที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้บังเกิดผล การที่องค์กรจะปฏิบัติบรรลุภารกิจหลักให้ดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นั้น องค์กรจะต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพที่สอดคล้องกับงาน บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานทุกประเภท และบุคลากรก็เป็น 1 ใน 4 ของทรัพยากรการบริหารที่เรียกย่อ ๆ ว่า “4 M’s” ซึ่งได้แก่ บุคลากร (Personal) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และการจัดการ (Management) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ประการนี้ล้วนมีผลโดยตรงต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กร รายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบมีดังนี้

บุคลากร (Personal) นับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่า และมีความสำคัญมากในองค์กร ดังนั้น การศึกษาเรื่องคนในองค์กรจึงต้องศึกษาพฤติกรรมของคนทั้งบุคคล และกลุ่มบุคคล ซึ่งต้องอาศัย พื้นฐานทางด้านจิตวิทยาสังคม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ยังต้องศึกษาในแง่ของ ปริมาณงาน และคุณภาพของงาน กล่าวคือ ควรมีจำนวนบุคลากรที่พอเพียงกับปริมาณของงานและ บุคลากรนั้น ควรมีสักยภาพในการทำงาน มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ รวมทั้งควรมีความ ตั้งใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีขวัญ และกำลังใจพอเพียงที่จะต่อสู้กับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดรวมทั้ง ปัญหาที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการมุ่งปลูกฝัง แนวความคิด และจิตสำนึกให้มองมนุษย์อย่างมีค่าที่สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างมหาศาลต่อ องค์กร จึงจำเป็นที่ต้องศึกษาเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกไร้พรมแดนยุคปัจจุบัน

ศักดิ์ชัย มูลชอบ (2545 : 42) ได้กล่าวถึงบุคลากรและความสำเร็จของการบริหารว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ด้านคือ

1. จำนวนหรือความเพียงพอของบุคลากร
2. คุณภาพของบุคลากร
3. ระดับการนำบุคลากรไปใช้ประโยชน์

จำนวนหรือความเพียงพอของบุคลากร องค์กรมีความพร้อมเพียงใดในด้านการสนับสนุนด้าน จำนวนคน ต้องการบุคลากรจำนวนเท่าใด ต้องการบุคลากรประเภทใด และต้องการบุคลากรที่มี คุณสมบัติอย่างไรในแง่คุณภาพ บุคลากรเหล่านั้นมีความยินดีหรือเต็มใจที่จะมาร่วมงานหรือไม่หากไม่มี บุคลากรที่ต้องการเหล่านั้นอยู่จะสามารถหาบุคลากรมาได้จากแหล่งใดในลักษณะที่ต้องการบุคลากรที่มี คุณภาพจริง ๆ การสรรหาในวงกว้างจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการบุคลากรได้ กระจายไปในวงกว้างเพื่อที่จะได้ คนดีมีฝีมือมารับการคัดเลือกให้ได้มากที่สุด เมื่อสรรหาได้คนดีมีฝีมือ มาสมัครแล้ว การคัดเลือก ก็ควรเป็นไปอย่างเป็นธรรม เอาผู้ที่เหมาะสมเข้ามาทำงานให้ได้มากที่สุด เมื่อ ได้บุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กรแล้วก็ต้องหาทางนำบุคลากรไปใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุด ใน กระบวนการดังกล่าวอาจจะต้องทำการปฐมนิเทศเพื่อให้ผู้เป็นสมาชิกขององค์กรเห็นภาพรวมของ หน่วยงาน ได้รับทราบภาพรวมเกี่ยวกับการแบ่งหน้าที่การทำงาน และระบบงานย่อยต่าง ๆ นอกจากนี้การ ฝึกอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาสมาชิกในองค์กรอีกด้วย

การหาทางทำให้บุคลากรอยู่ในองค์กรเพื่อทำงานตลอดไปก็เป็นสิ่งสำคัญ องค์กรที่มี สมรรถนะจึงจำเป็นต้องให้เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ สิ่งจูงใจต่าง ๆ ให้เพียงพอเพื่อให้ บุคลากรเหล่านั้นสมัครใจและเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป มิฉะนั้นแล้วบุคลากรก็อาจจะถูก ซื้อตัวไปอยู่ในภาคเอกชนได้

นุรักษ์ คุณชล และคณะ (2543 : 188) กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญที่สามารถเอื้ออำนวยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก็คือความเจริญเติบโตขององค์กรนั่นเอง ทั้งนี้เพราะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดีมีความรู้ ความสามารถ เข้ามาทำงาน และเมื่อคนเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ยังไม่ได้สิ้นสุดเพียงเท่านั้น แต่ยังคงดำเนินการอยู่ในองค์กรอย่างเป็นระบบด้วยการประสานงานกับฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ ในองค์กรทำการฝึกอบรม พัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเหล่านี้มีความรู้ความสามารถทันสมัยต่อสภาพสังคมที่แปรเปลี่ยนไป เช่น ปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอื่น ๆ ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับงานสำนักงาน มีการใช้หุ่นยนต์และเครื่องจักรต่าง ๆ แทนแรงงานคน งานการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงยังคงมีความสำคัญที่ต้องแสวงหาวิธีการอบรมพนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถในบทบาทใหม่ของตน นอกจากนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังได้มีผลกระทบถึงสภาพทางร่างกาย และจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการคำนึงถึงความปลอดภัย ความเหนื่อยล้ามีการพิจารณาเรื่องเงินทดแทนต่าง ๆ ทั้งขณะที่กำลังปฏิบัติงาน และเมื่อพ้นจากการทำงานไปแล้วซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมากอันเป็นการเพิ่มพูนความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ซึ่งผลสุดท้ายที่เกิดขึ้นคือการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรนั่นเองกล่าวโดยสรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ก่อให้เกิดความสำคัญต่อไปนี้

1. ช่วยพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโต เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์กร เมื่อองค์กรได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวย่อมทำให้องค์กรเจริญเติบโต และพัฒนายิ่งขึ้น
2. ช่วยให้นักปฏิบัติงานในองค์กรมีขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลแล้ว ย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์กรและผู้ปฏิบัติงานทำให้สภาพสังคมโดยรวมมีความสุข ความเข้าใจที่ดีต่อกัน

เงิน (Money) นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อเอื้ออำนวยให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินต่อไปได้โดยไม่ติดขัด ควรมีงบประมาณที่เพียงพอกับปริมาณงานที่ทำเพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

วัสดุอุปกรณ์ (Materials) คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความพอเพียง และทันสมัยควรมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ากับการจัดซื้อและจัดหามาใช้กับการปฏิบัติงานนั้น ๆ ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์วัสดุอุปกรณ์ก็มีความสำคัญ

เพราะถ้ามีความพร้อมในด้านอื่น ๆ แล้วแต่ขาดความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพเพราะอาจทำให้งานล่าช้า สิ้นเปลืองงบประมาณ และอาจพลาดโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญไป ในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์นั้นในที่นี้มองในแง่ของ เครื่องมือในการทำงานซึ่งได้แก่ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เครื่องแฟกซ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าปัจจุบันโลกแข่งขันกันที่ความเร็วใครเร็วกว่าคนนั้นได้เปรียบ และความเร็วนี้ก็ขึ้นอยู่กับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใหม่ และทันสมัยนั่นเอง

ศักดิ์ชัย มูลชอบ (2545 : 44) วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนวิทยาการหรือเทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินภารกิจ สมรรถนะขององค์กรที่รับผิดชอบในการนำภารกิจไปปฏิบัติจะมีสูงขึ้น ถ้าองค์กรนั้นได้รับการสนับสนุนทางด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ และทันต่อเวลา ในบางกรณีหากการดำเนินโครงการนั้นมีลักษณะที่ต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยขององค์กรที่รับผิดชอบจะต้องมีบุคลากรที่มีความชำนาญที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น

การบริหารจัดการ (Management) เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงคือ เป็นกลไกขับเคลื่อน และตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวลผลคัดค้น และกำกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 3 ประการ ให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ จนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่ต้องการทรัพยากรในการบริหารทั้ง 4 ประการนี้มีความสำคัญต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากไม่ว่าหน่วยงานใดที่จะประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี หากขาดเสียซึ่งการบริหาร 4 M's ที่ดีใน ข้อหนึ่งข้อใดก็จะทำให้งานนั้นเกิดอุปสรรค และข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อกัน และจะทำให้การทำงานนั้นไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ และการทำงานของผูปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานที่จะมีกระบวนการบริหารหรือการจัดการที่ดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 18) ให้ความหมายของการบริหารจัดการว่าหมายถึงกระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคล และทรัพยากรอื่น ๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบ และรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากความหมายดังกล่าวข้างต้นการบริหารจัดการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่อง และประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยบริหารเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กรประเด็นสำคัญของการบริหารจัดการมีดังนี้

1. การบริหารจัดการสามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งได้
2. เป้าหมายของผู้บริหารทุกคน คือการสร้างกำไร
3. การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยมุ่งสู่ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือวิธีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัดที่สุด และประสิทธิผล (Effectiveness) คือบรรลุ

เป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด

4. การบริหารจัดการที่สามารถนำมาใช้สำหรับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์กร กระบวนการบริหารจัดการ (Management process) หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้ การวางแผน การจัดองค์กร การนำ การควบคุม การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ทรัพยากรประกอบด้วยมนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงินตลอดจนทรัพยากรข้อมูลขององค์กรการนำกระบวนการบริหารมาใช้ในโลกยุคโลกาภิวัตน์นี้ เป็นการเปิดกว้างอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารคือถือว่าการบริหารไม่จำเป็นจะต้องกำหนดตายตัวว่าจะใช้เทคนิคใด ใช้กระบวนการใด เพราะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และเป้าหมายของงานเป็นสำคัญ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในองค์กรนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงานบุคคล องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่จะทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงานมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ก็จะส่งผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 100) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมรอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆหนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคนๆหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานดังกล่าวได้ทำให้บุคคลคนๆหนึ่งนั้นได้รับความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ชีวิตอยู่รอดสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย

ไพฑูรย์ เริงกมล (2540 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานมาก ก็จะเสียดลอะอุทิศแรงกายแรงใจสติปัญญามาก ผู้ใดที่มีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำงานตามหน้าที่

ปิยฉัตร พจน์กระจ่าง (2543 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึก หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนอง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

มอร์ส (เพ็ญประภา ชุณหะวัณ. 2546 : 5 ; อ้างอิงจาก Morse. 1955. ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิต : 27) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความ ต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลง หรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

โยเดอร์ และคณะ (เพ็ญประภา ชุณหะวัณ. 2546 : 5 ; อ้างอิงจาก Yoder and others. 1958. ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิตบริษัทไทยโอซูซ่า จำกัด : 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 132-139) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในการทำงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่าจะงานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับ ระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีผลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 ในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เซวณ้ปัญญา ปัญหาเรื่งเซวณ้ปัญญากับความพึงพอใจในการทํางานขึ้นอยู่กั บสถานการณ้และลักษณะงานที่ทําในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเซวณ้ปัญญากับความ พึงพอใจในการทํางานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงาน แห่งหนึ่งมีเซวณ้ปัญญาในระดับสูง มักจะเบื่อหน้างานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานใน โรงงานผลิต ซึ่งงานที่ทําไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษากับความพึงพอใจการทำงานนั้นมีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จาก งานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทํางานแต่ มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทําว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลาย ชิ้นพบว่า นักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจสูงกว่าคนงานและ พนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่ พื่อใจในการทํางานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทํางานเป็นเหตุ ให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทํางาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้าง ความพึงพอใจในการทํางาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพความสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องคิดรน มากนักที่จะไปทํางานเพิ่มนอกเวลาทํางาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถจัดหาปัจจัยที่ สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทํางานสูงกว่าผู้ที่มี เงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทํางาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทํางานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทํางาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทํางานที่ตัวเองถนัดและ พื่อใจจะมีความสุข และความพึงพอใจในการทํางานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิต ไม่ได้อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทําให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุม การทํางาน และวิธีทํางาน การที่ผู้ทํางานมีความรู้ลึกต่องานที่ทําอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็น ประโยชน์ ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทํางาน มีความ ต้องการที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่จิตใจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพเปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าร้อยละ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ดีกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็กทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย

3.1 ความมั่นคงในงานสรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ การจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยอมที่จะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอย่างอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงานลักษณะ ของงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพ รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจาก หน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานแต่จากการศึกษาซึ่งพบเช่นเดียวกับ รายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการ จ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่นการขาย เสมียนพนักงานและบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความสำคัญน้อย สำหรับบุคคลที่ไม่ต้องมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่า คนสูงวัยได้ผ่าน โอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่าง

มีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและ อึดอัด 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 จากการศึกษา กรณี ฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานการสร้าง ความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความ ต้องการที่จะรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวดสารจาก บริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะ ได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมี ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้าน ความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานหน่วยงานทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงาน เกิดความพึงพอใจการทำงาน จากการสำรวจของ อินดัสเตรียล คอนเฟอเรนซ์ บอร์ด (Industrial Conference Board) พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างาน ตรงกันว่ารายรับเป็น เรื่องสำคัญที่สุด สำหรับพนักงาน

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการ ตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลใดมี

ความพึงพอใจในการทำงานมากก็จะเสียสละทั้งร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานนั้นมาก ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ส่วนการที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล และองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory)

เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg อ้างถึงใน ระเบียบวิธีพัฒนา ภาละวงศ. 2532 : 13-16) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าว คือ

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

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้ตนชอบ และรักงานปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยสามารถสนองตอบความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วยได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

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

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ดีตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำดับแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลกรภายในองค์กร การได้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยที่จ้่าจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะจ้่าจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานชิ้นนี้ และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการ และการบริหารขององค์กรติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภายในของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการและดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร เฮอริชเบอร์เกอร์ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรประกอบทางด้านจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบบุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์กรประกอบทางด้านสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบบุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน แต่อย่างใด เนื่องจากองค์กรประกอบทางด้านสุขอนามัยมีหน้าที่ที่จะจ้่าจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีองค์ประกอบของ เฮร์ซเบอร์ก เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่า ปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เพื่อที่จะให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่ และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้บุคคลทำงานโดยไม่คิดจะลาออกอันเป็นการบำรุงรักษาขวัญ และกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งหากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้น ได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถนั่นเอง

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ บรรลู่วัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อมีระบบการบริหารงานบุคคลดี เข้าใจธรรมชาติของคนในองค์กร เข้าใจความต้องการของคนทั้งความต้องการทางจิตวิทยาและความต้องการทางสังคม และมีการจูงใจที่เหมาะสมก็จะทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ กระบวนการบริหารอื่น ๆ ก็จะสามารถดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ดังนั้น การกำหนดแนวทางพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ด้วยการจูงใจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม จะสามารถสร้างร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานของบุคคลด้วยความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจมีเป็นจำนวนมาก โดยทฤษฎีต่าง ๆ มีพื้นฐานจากการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความเชื่อมโยงกัน เริ่มจากการศึกษาความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตของมนุษย์เพื่อประยุกต์ใช้ให้เป็นแรงขับหรือแรงจูงใจ ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ส่งผลไปสู่เป้าหมายก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ต้องการ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง เขาได้นำประสบการณ์เป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ทุกคนมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วบุคคลนั้นความต้องการ แรงจูงใจ พฤติกรรมย่อมจะแสวงหาความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปอีกไม่มีวันสิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปในลักษณะตามลำดับขั้นต่ำไปหาสูง กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในขั้นสูงก็ตามมา ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์แบ่งออกเป็น 5 ขั้น คือ (นรา สมประสงค์. 2546 : 136)

1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีพอยู่ ได้แก่ ความต้องการด้านปัจจัยสี่ ความต้องการทางเพศ ดังนั้น เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ของมนุษย์ จึงมีความจำเป็นที่

จะต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้มาสนองตอบความต้องการของตนเองอยู่ตลอดเวลา หากมนุษย์ขาดสิ่งเหล่านี้ไป การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้

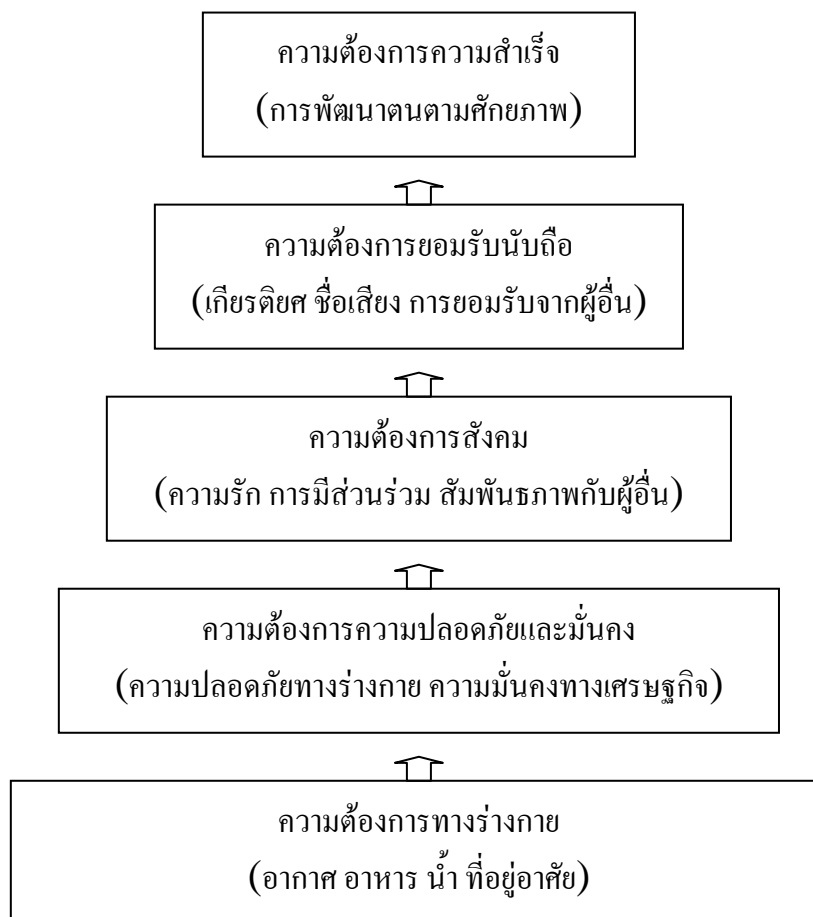
1.2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ต้องการความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความเป็นอิสระจากความกลัว เป็นอิสระจากการถูกบังคับ ขู่ข่มขู่จากผู้อื่น ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการประเภทนี้จะเริ่มขึ้นตั้งแต่วัยทารกจนกระทั่งวัยรุ่น

1.3 ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม (Belonging love and social needs) เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการให้เป็นที่รักของผู้อื่น มีความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ และต้องการให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

1.4 ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะมีความมั่นใจในตนเองในด้านความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับ ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น รวมถึงความต้องการมีฐานะเด่นในสังคมเป็นที่สรรเสริญนับหน้าถือตาของบุคคลทั่วไปในสังคม

1.5 ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน (Self – actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์เป็นความต้องการที่จะรู้จักตนเอง รู้สภาพที่แท้จริงของตนเองกล้าที่จะตัดสินใจเลือกทางเดินชีวิตของตนเอง ประารถนาที่จะเป็นคนดีที่สุดเท่าที่จะมีความสามารถได้เป็นกระบวนการที่มนุษย์ต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของตนเอง และไม่มีจุดจบตลอดเวลาที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งจะเป็นความต้องการที่ขึ้นหลังจากที่ความต้องการทั้ง 4 ขั้นได้รับการตอบสนองจนพึงพอใจแล้ว

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบที่ 3 ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์

ทฤษฎีของมาสโลว์เป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้และถูกนำมาปรับใช้ในองค์กรต่างๆ อย่างกว้างขวางแพร่หลายและแตกต่างกันไปตามลักษณะหรือองค์ประกอบขององค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของบุคคลในองค์กรอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกัน และเป็นไปตามลำดับขั้น หากหน่วยงานใดมีสิ่งจูงใจมาก และสามารถสนองตอบต่อความต้องการแต่ละบุคคลได้ บุคลากรในหน่วยงานย่อมจะปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจมาก เพราะสิ่งจูงใจจะโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติเต็มใจในการปฏิบัติงาน รักงานและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากหน่วยงานใดไม่มีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดการขาดแรงจูงใจหรือขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน

2. ทฤษฎี Alderfer's ERG Theory

เคลตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer) ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยอาศัยพื้นฐานมาจากทฤษฎีของมาสโลว์และจากการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2535 : 195-197)

2.1 ความต้องการดำรงชีวิต (Existence needs) หรือ E ความต้องการให้กลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการของร่างกายและปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ซึ่งเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์

2.2 ความต้องการสัมพันธ (Relatedness needs) หรือ R เป็นความต้องการทางสังคมที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงานและคนที่ต้องการจะมีความสัมพันธ์ด้วย เทียบได้กับความต้องการสังคมและความต้องการการยอมรับนับถือในตนเองตามทฤษฎีของมาสโลว์

2.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) หรือ G เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนตามศักยภาพสูงสุด เทียบได้กับความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตนและความต้องการการยอมรับนับถือในตนเองตามทฤษฎีของมาสโลว์ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ มีความเห็นไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์อย่างเด่นชัด 2 ประการ คือ ทฤษฎี ERG เชื่อว่า คนมีความต้องการมากกว่า 1 อย่างได้ และเชื่อว่า ถ้าความพึงพอใจในความต้องการระดับสูงสุดถูกอดกลั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความปรารถนาที่จะมีความพึงพอใจในความต้องการระดับต่ำจะเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ทฤษฎี ERG ไม่เคร่งครัดกับลำดับขั้นของความต้องการในข้อที่ว่าต้องได้รับความพึงพอใจในความต้องการขั้นต้นก่อนจึงจะมีความต้องการในขั้นต่อ ๆ ไป แต่เห็นว่าคนอาจทำงานเพื่อความต้องการเจริญก้าวหน้าถึงแม้ไม่ได้รับความพึงพอใจในความต้องการดำรงชีวิต

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ การบริหารงานบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน การมีส่วนร่วม พฤติกรรมการปฏิบัติ - งาน การบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ปัจจัยภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง

สุพล แสงทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกของพนักงานสอบสวน ในจังหวัดสระแก้ว” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงานด้านสอบสวนต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการรับแจ้งความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$ ในหัวข้อ การรับแจ้งความมีความถูกต้องตามข้อเท็จจริง และด้านขั้นตอนการสอบสวนในหัวข้อ ต้องรวบรวมพยานหลักฐานด้วยตนเอง ส่วนอายุที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการสอบสวนแตกต่างกันในหัวข้อมีการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนร่วมในการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐาน

อรุ โฉ อิศรวิชิตชัยกุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง” ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองมีความ คิดเห็นภาพรวมในด้านนโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์กับงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วย ปานกลาง ให้ความสำคัญด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 1 ความพอใจในงาน เป็นอันดับที่ 2 และความสัมพันธ์กับงาน เป็นอันดับที่ 3 และให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพ ปานกลาง ด้านความสัมพันธ์มีปัจจัยที่ทำการศึกษา 11 ปัจจัย ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน การอบรมนโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์กับงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความพอใจในงาน ความสัมพันธ์กับงาน และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกในด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความพอใจในงาน และด้านนโยบายขององค์กร

จันทร์ทิพย์ ดันติเฉลิมการ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม” ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านขั้นตอน และการปฏิบัติ ด้านบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วย ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดองค์กร และด้านยุทธโธปกรณ์ และงบประมาณ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม ในระดับต่ำ บุคลากรที่มี เพศ ระดับชั้นยศ อายุราชการ และประสบการณ์ในการบรรเทาสาธารณภัย

แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ปีติ วัลยะเพ็ชร์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือทหารเรือ” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าและด้านความยุติธรรม ในหน่วยงานเป็นลำดับสุดท้ายมีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับต่ำได้แก่ ด้านความเพียงพอของรายได้ ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทางทหารและมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการ กรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สิรินดา ทวนสุวรรณ (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “สภาพแวดล้อมของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” ผลการ ศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ เงินเดือน ($\mu = 2.53$) สภาพการทำงาน ($\mu = 2.42$) นโยบายการบริหารและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 2.14$) และการบังคับบัญชา ($\mu = 2.00$) และปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อนุชา ชันทรปกรณ (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง

ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มี สถานภาพ ระยะเวลา ในการรับราชการ ระดับของเจ้าหน้าที่ รายได้ต่อเดือนและความเพียงพอของ รายได้ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ศุภิสรา สงบเจียบ (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มินิ อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด” ผล การศึกษาพบว่าพนักงานมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคง ก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานว่ามีผลต่อประสิทธิภาพ มาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมี ความเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท มินิ อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ผู้วิจัยพอจะ สรุปได้ว่า การที่บุคคลใด บุคคลหนึ่งจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องเริ่มจากบุคคล นั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นๆเสียก่อน หลังจากนั้นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะส่งผลให้ บุคคลมีความตั้งใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก จนส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งคุณภาพของงานที่ดีขึ้น ในส่วนทฤษฎีองค์ประกอบคู่ นั้น แสดงให้เห็นว่า ปัจจัย ใดบ้างที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เพื่อให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผู้วิจัยได้ ตัดสินใจนำปัจจัยต่างๆเหล่านี้มาเป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อูธยาจำกัด” ซึ่งได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า ในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านการฝึกอบรม