



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารรายงาน และรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - 1.1 ประวัติของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - 1.2 นโยบาย และวิสัยทัศน์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - 1.3 โครงสร้างองค์กร
 - 1.4 ระบบพนักงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.3 ทฤษฎีสองปัจจัย
 - 3.4 ทฤษฎีความคาดหวัง
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา อินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ประวัติของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของประเทศไทย ถือกำเนิดจากโรงเรียนสำหรับฝึกหัดวิชาข้าราชการฝ่ายพลเรือน โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งขึ้น ณ ตึกยาวข้างประตูพิมานชัยศรีในพระบรมมหาราชวัง เมื่อ พ.ศ. 2442 (ประเทศไทยเปลี่ยนวันขึ้นปีใหม่ตามปฏิทินสากลในปี พ.ศ. 2483 (ค.ศ. 1940) ดังนั้น พ.ศ. กับ ค.ศ. ก่อนหน้านี้จึงเหลื่อมกันอยู่ 1 ปี) และได้รับพระบรมราชานุญาตให้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนมหาดเล็ก เมื่อ 1 เมษายน พ.ศ. 2445 ทั้งนี้เพื่อผลิตบุคลากรให้รับราชการ ซึ่งมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลจากพระบรมราโชบายปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินเมื่อ พ.ศ. 2425 ต่อมาทั้งภาคราชการและเอกชนต้องการบุคลากรทำงานในสาขาวิชาต่าง ๆ กว้างขวางมากขึ้น พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงอนุสรณ์คำนึงถึงพระบรมราโชบายในสมเด็จพระบรมชนกาทิราชที่จะ “ให้มีมหาวิทยาลัยขึ้นสำหรับเป็นสถาบันอุดมศึกษาของชาวสยาม” พอที่จะช่วยให้กิจการปกครองท้องที่ของกระทรวงมหาดไทยดำเนินไปได้ดีในระดับหนึ่งแล้วสมควรขยายการจัดการศึกษาเพื่อสนองความต้องการของ กระทรวง ทบวง กรมอื่นๆ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สถาปนาโรงเรียนมหาดเล็กเป็นสถาบันอุดมศึกษา พระราชทานนามว่า “โรงเรียนข้าราชการพลเรือนของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว” เมื่อ 1 มกราคม พ.ศ. 2453 (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์)

ต่อมาทรงเห็นว่าควรขยายกิจการให้กว้างขวางตามพระราชประสงค์เพื่อให้เป็นพระบรมราชานุสาวรีย์อันยิ่งใหญ่และถาวรในสมเด็จพระบรมชนกาทิราช พระองค์จึงได้พระราชทานเงินทุนที่เหลือจากการที่ราษฎรได้เรียไรเพื่อสร้างพระบรมราชานุสาวรีย์พระบรมรูปทรงม้าจำนวนเก้าแสนกว่าบาท ให้ใช้เพื่อสร้างอาคารเรียนและเป็นตึกบัญชาการบนที่ดินของพระคลังข้างที่จำนวน 1,309 ไร่ ซึ่งอยู่ที่อำเภอปทุมวัน และเงินที่เหลือจากการสร้างก็ได้พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ใช้เพื่อกิจการของโรงเรียนต่อไป ทั้งนี้ได้พระราชทานพระมหากรุณาธิคุณเสด็จพระราชดำเนินและทรงวางศิลาพระฤกษ์ในการสร้างอาคารดังกล่าวเมื่อ 3 มกราคม พ.ศ. 2458 (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์)

ในครั้งนั้น มีการเปิดสอน 8 แผนกวิชา ได้แก่ การปกครอง กฎหมาย การทูต การคลัง การแพทย์การช่าง การเกษตร และวิชาครู จัดการศึกษาใน 5 โรงเรียน (คณะในปัจจุบัน) คือ โรงเรียนรัฐประศาสนศาสตร์ ตั้งอยู่ในพระบรมมหาราชวัง โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ตั้งอยู่ที่บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา โรงเรียนราชแพทยาลัยตั้งอยู่ที่โรงพยาบาลศิริราช โรงเรียนเนติศึกษาตั้งอยู่ที่เชิงสะพานผ่านพิภพลีลา และโรงเรียนชั้นตรีศึกษาตั้งที่วังใหม่หรือวังกลางทุ่ง หรือวังวินเซอร์ (เคยเป็นวังของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชเจ้าฟ้ามหาวชิรุณหิศ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์)

ต่อมาพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีพระราชดำริที่จะขยายการศึกษาในโรงเรียนข้าราชการพลเรือนฯ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น คือ ไม่เฉพาะสำหรับผู้ที่จะเล่าเรียนเพื่อรับราชการเท่านั้น แต่จะรับผู้ซึ่งประสงค์จะศึกษาขั้นสูงให้เข้าเรียนได้ทั่วถึงกัน จึงทรงพระกรุณาโปรด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

เกล้าฯ ให้ประดิษฐานโรงเรียนข้าราชการพลเรือนฯ ขึ้นเป็นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ 26 มีนาคม พ.ศ. 2459 เพื่อเป็นพระบรมราชานุสาวรีย์เฉลิมพระเกียรติแห่งสมเด็จพระพุทธเจ้าหลวง ให้เจริญก้าวหน้ากว้างขวางแผ่ไพศาลและมีผู้เลื่อมใสศรัทธา (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในช่วงแรกมีการจัดการศึกษาเป็น 4 คณะ ได้แก่ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยในระหว่าง พ.ศ. 2459 - 2465 มีการปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาระดับประกาศนียบัตร และการเตรียมการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญา มีการติดต่อกับมูลนิธิร็อกกี้เฟลเลอร์ เพื่อช่วยเหลือการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ จากนั้นระหว่าง พ.ศ. 2466 - 2480 เริ่มรับผู้สำเร็จหลักสูตรมัธยมบริบูรณ์เข้าเรียนในคณะแพทยศาสตร์ ขณะเดียวกันก็ได้มีการปรับปรุงหลักสูตรและรับนักเรียนผู้จบประโยคมัธยมบริบูรณ์เข้าเรียนอีก 4 คณะ และในระหว่างปี 2481 - 2490 เริ่มเน้นการเรียนการสอนอันเป็นพื้นฐานของวิชาชีพในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีการจัดเตรียมมหาวิทยาลัยคือนักเรียนจะต้องเลือกเรียนตามคณะต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอนให้มีโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยขึ้น (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์)

หลังจากนั้น ในช่วงระหว่าง พ.ศ. 2491 - 2503 เป็นระยะเวลาของการขยายการจัดการศึกษาออกไปในศาสตร์และศิลปวิทยาการต่าง ๆ โดยเน้นระดับปริญญาตรีเป็นหลัก และตั้งแต่ พ.ศ. 2504 จนถึงปัจจุบัน เป็นช่วงเวลาของการขยายการศึกษาระดับปริญญาตรีเพิ่มขึ้น และเริ่มพัฒนาการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่งเสริมการค้นคว้า วิจัย การอนุรักษ์และสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมและการบริการทางวิชาการให้แก่สังคม มีการจัดตั้งสถาบันวิจัยสถาบันบริการและศูนย์ เพื่อให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการวิจัยและพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ทุกวิถีทางให้สมกับเป็นพระบรมราชานุสาวรีย์ของ สมเด็จพระพุทธเจ้าหลวงพระปิยมหาราช พสกนิกรชาวไทยตลอดไป (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์)

1.2 นโยบาย และวิสัยทัศน์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีนโยบาย และวิสัยทัศน์ ในการดำเนินงานดังนี้

1.2.1 นโยบายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการดำเนินงาน โดยเน้นที่การเป็นแหล่งความรู้และแหล่งอ้างอิงของแผ่นดิน เพื่อเสริมสร้างคนและสังคมไทยให้พึ่งพาตนเอง แข่งขันและร่วมมือได้อย่างทัดเทียมและยั่งยืนในประชาคมโลก มุ่งเน้นการผสมผสานการวิจัยเข้ากับการเรียนการสอน และการสร้างองค์ความรู้ใหม่ สร้างบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะที่ได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ และเหมาะสมกับสังคม สามารถครองตนอย่างมีคุณธรรมและเป็นผู้นำสังคมได้ นโยบายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำหนดขึ้นบนพื้นฐาน การตระหนักถึงกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ อันได้แก่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

นิสิต บุคลากร ผู้ใช้บัณฑิต สังคมและประเทศเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของระบบและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นผ่านการระดมความคิดของคณะผู้บริหารจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการและผู้ช่วยอธิการบดี เพื่อนำเสนอต่อสภาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์)

1.2.2 วิสัยทัศน์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิสัยทัศน์ ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใช้กำหนดทิศทาง การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ระหว่างปี พ.ศ. 2551 - 2555 ซึ่งเป็นการสืบสานพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ผู้สถาปนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้เป็น “มหาวิทยาลัยของแผ่นดิน” โดยทำให้สังคมมั่นใจว่า เมื่อใดก็ตามที่สังคมมีปัญหา ประเทศชาติต้องการความช่วยเหลือ จุฬาฯ จะสวมบทบาทเชิงรุก เพื่อร่วมแก้ปัญหาต่าง ๆ ทุกคนจะนึกถึงจุฬาฯ เป็นอันดับแรก ๆ จุฬาฯ ต้องเป็น “เรือธง” ของบ้านนี้เมืองนี้ มีบทบาทชี้นำ รวมทั้งเตือนสติสังคมให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์)

การบรรลุวิสัยทัศน์ของจุฬาฯ เมื่อครบหนึ่งร้อยปีแห่งการสถาปนาในระหว่างปี พ.ศ. 2551-2555 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความปรารถนาที่จะเป็น “เสาหลักของแผ่นดิน” โดยมีผลผลิตที่สำคัญในช่วงระยะ 4 ปีนี้ ได้แก่

1. เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับโลก
2. เป็นปัญญาแห่งแผ่นดิน
3. เป็นมหาวิทยาลัยที่มีระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัว กระชับและรวดเร็ว
4. เป็นบ้านอันอบอุ่นของคนดีและคนเก่ง

การที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะเป็นที่พึ่งพาให้แก่สังคม และประเทศชาติในฐานะ “เสาหลักของแผ่นดิน” ได้นั้น ต้องเริ่มจากภายใน จึงเป็นที่มาของเป้าหมายสู่การเป็น “บ้านอันอบอุ่นของคนดี และคนเก่ง” อันประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 6 ประการ ได้แก่ ก้าวหน้า ขอมรับ เข้มแข็ง มั่นคง เกื้อกูล และเป็นสุข (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์) ดังแสดงในตาราง 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 1 วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลผลิตที่สำคัญ	ยุทธศาสตร์หลักที่ใช้	ความหมายทั่วไป
เป็นมหาวิทยาลัย มาตรฐานและชั้นนำ ในระดับโลก	“ก้าวหน้า”	เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับโลก มีคุณภาพ ทางวิชาการอันเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ โดยการผลิตบัณฑิต ผลงานวิจัยและผลงาน วิชาการที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ
เป็นปัญญาแห่ง ความรู้สู่แผ่นดิน	“ยอมรับ”	เป็นปัญญาแห่งแผ่นดิน รับผิดชอบและนำ สังคม ทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น โดย บูรณาการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัยและกิจการนิสิตเพื่อผลิตบัณฑิตที่ ตอบสนองความต้องการของประเทศ ตลอดจน สร้างและนำเสนอผลงานวิชาการที่สามารถชี้ นำการพัฒนาและการแก้ปัญหาของสังคมไทย
เป็นมหาวิทยาลัยที่มี ระบบการบริหาร จัดการที่คล่องตัว กระชับและรวดเร็ว	“เข้มแข็ง” “มั่นคง”	เป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพ มีคุณธรรมควบคู่ไป กับความเป็นเลิศทางวิชาการและเสรีภาพทาง วิชาการ สืบสานความเป็นไทย ด้วยการ บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล โปร่งใส ตรวจสอบได้และ บริหารงาน โดยบุคลากรมีส่วนร่วม เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารทรัพย์สินทั้ง ทางกายภาพ ทรัพย์สินทางปัญญาอย่างมี ประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนพัฒนา ความสัมพันธ์และนำศักยภาพของศิษย์เก่า มาร่วมพัฒนามหาวิทยาลัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 1 (ต่อ)

ผลผลิตที่สำคัญ	ยุทธศาสตร์หลักที่ใช้	ความหมายทั่วไป
เป็นบ้านอันอบอุ่น ของคนดีและคนเก่ง	“เกื้อกูล”	เป็นมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมความเสมอภาคใน โอกาสทางการศึกษา เกื้อกูลนิสิต บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานและสนับสนุนชุมชน
	“เป็นสุข”	เป็นบ้านอันอบอุ่นของคนดีและคนเก่ง โดย พัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัย สร้างเสริม สุขภาพ สร้างความผูกพันของบุคลากร ส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ที่มา : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์

1.3 โครงสร้างองค์กร และบุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นบ้านหลังใหญ่ที่มีความอบอุ่น ประกอบไปด้วยบุคลากรที่เป็นทั้งคนเก่งและคนดี เป็นต้นแบบของมหาวิทยาลัยสร้างเสริมสุขภาพ ในด้านกาย ใจ สังคม และปัญญา บุคลากรทุกคนได้รับการส่งเสริมให้พัฒนาและแสดงออกถึงความรู้ความสามารถและศักยภาพอย่างเต็มที่ นับได้ว่าเป็นอุทยานจามจุรีเพื่อการเรียนรู้ที่เป็นสุข เป็น Green campus มีโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการพัฒนาคณาจารย์ โครงการบ้านนี้มีสุข และอื่น ๆ อีกมากมาย และนอกจากนี้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังให้ความช่วยเหลือพร้อมทั้งการสนับสนุนบุคลากรดังจะเห็นได้จากกองทุนสำหรับบุคลากรและนิสิตที่ประสบความเดือดร้อน ให้ได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงทีและต่อเนื่อง โครงการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และระหว่างอาจารย์กับศิษย์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักของมหาวิทยาลัย อันได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บุคลากรทุกคนในจุฬาฯ จึงเปี่ยมไปด้วยคุณภาพพร้อมรับใช้สังคมต่อไป (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์)

โครงสร้างองค์กรของจุฬาฯ ประกอบไปด้วยสภามหาวิทยาลัยโดยมีศาสตราจารย์ นายแพทย์ จรัส สุวรรณเวลา เป็นนายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี คือ ศาสตราจารย์ นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล รองอธิการบดี 9 ท่าน และผู้ช่วยอธิการบดี 19 ท่าน ดูแลหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งหมด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

16

41 แห่ง อันประกอบไปด้วย สำนักงานมหาวิทยาลัย คณะ วิทยาลัย สำนักวิชา สถาบัน และหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น มีสภาคณาจารย์ ที่ปรึกษา รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ อีกมากมาย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังมีบุคลากรตำแหน่งทางวิชาการเป็นจำนวนมากกว่า 2,800 คน ประกอบด้วย ศาสตราจารย์ 100 คน รองศาสตราจารย์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กว่า 1,600 คน นอกจากนี้ นิสิตระดับปริญญาตรีของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีจำนวนทั้งสิ้น 21,825 คน นิสิตระดับปริญญาโทจำนวนทั้งสิ้น 10,746 คน นิสิตระดับปริญญาเอกจำนวนทั้งสิ้น 2,394 คน และจำนวนนิสิตทั้งหมดรวมทั้ง นิสิตระดับ ประกาศนียบัตรบัณฑิต และประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง มีทั้งสิ้น 35,595 คน สำหรับจำนวนบุคลากรทั้งข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยมีทั้งสิ้น 7,861 คน (ข้อมูล ปี พ.ศ. 2553 - ภาคต้น) (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์)

1.4 ระบบพนักงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระบบพนักงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยบริหารโดย คณะกรรมการนโยบายบุคลากร สภาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคณะกรรมการบริหารงานบุคคล โดยแบ่งพนักงานมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์) ดังนี้

1. พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ประกอบด้วยพนักงานที่มีตำแหน่ง ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์

2. พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มตำแหน่งงาน ดังนี้

2.1 กลุ่มงานวิจัย

2.2 กลุ่มบริหารจัดการ

2.3 กลุ่มปฏิบัติการและวิชาชีพ

2.4 กลุ่มบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการสรรหา และคัดเลือกบุคลากร ศาสตร์การ และวินัย พนักงาน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์) ดังนี้

1. การสรรหาและคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นระบบที่เปิดกว้าง เพื่อที่จะสามารถสรรหาบุคคลที่มีประสิทธิภาพได้อย่างกว้างขวาง มีขั้นตอนในการสรรหาดังต่อไปนี้

1.1 ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งการให้ยื่นแบบแสดงความจำนงในการสมัครเข้าเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยไว้ล่วงหน้าได้ ตลอดจนมหาวิทยาลัยเองก็ได้มีนโยบายกระจายอำนาจให้หน่วยงานสามารถเปิดรับสมัครพนักงานมหาวิทยาลัยของแต่ละคณะหน่วยงานได้ ในระดับ P7 - P9 ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและได้พนักงานมหาวิทยาลัยตามความต้องการของแต่ละหน่วยงานมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

17

1.2 การสอบในระดับ P7 - P8 และ P9 มหาวิทยาลัยได้มอบอำนาจให้คณะหน่วยงานสามารถคัดสรรพนักงานมหาวิทยาลัยได้เอง ส่วนการจ้างพนักงานในระดับที่สูงกว่าระดับ P7 ระดับจัดการ (หัวหน้างาน) P6 ขึ้นไปนั้น เพื่อความโปร่งใส มหาวิทยาลัยจึงมอบหมายให้ส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการรับสมัครและคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย โดยส่วนบริหารงานบุคคลจะประกาศคุณสมบัติไว้อย่างกว้าง ๆ แล้วให้ผู้มีคุณสมบัติมาแสดงความจำนงยื่นใบสมัครไว้ เช่น อายุต้องไม่ต่ำกว่า 25 ปี พร้อมผล TOEFL และผลทดสอบความรู้ทางคอมพิวเตอร์หรือได้รับการทดสอบความรู้ทางภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์จากศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยผ่านการเป็นหัวหน้างาน เมื่อหน่วยงานต้องการหัวหน้างาน (P6) ในสาขาใด ๆ จึงจะเรียกผู้สมัครที่ตรงสาขามาทำการคัดเลือกพร้อมให้หน่วยงานส่งผู้แทนเข้าร่วมเป็นกรรมการสอบสัมภาษณ์ ซึ่งที่ผ่านมามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการคัดเลือกให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ไปหลายตำแหน่งแล้ว

1.3 การทำสัญญา เมื่อบุคคลผ่านการสอบคัดเลือกจากหน่วยงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขั้นตอนต่อไปคือการทำสัญญา ดังต่อไปนี้

1.3.1 สัญญาทดลองปฏิบัติงาน พนักงานมหาวิทยาลัยต้องทดลองปฏิบัติงานครั้งแรกภายในระยะเวลา 4 เดือน นับแต่วันเริ่มปฏิบัติงาน หากผ่านการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานครั้งแรกแล้ว ให้ปฏิบัติงานต่อไปจนครบหนึ่งปี โดยต้องมีการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานครั้งที่สอง หากผ่านการประเมินจึงทำสัญญาปฏิบัติงานต่อไป และในระหว่างเวลาที่ทดลองปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยอาจพิจารณายกเลิกสัญญาทดลองปฏิบัติงานได้ ตามความเหมาะสม

1.3.2 สัญญาปฏิบัติงาน โดย สัญญาปฏิบัติงานแรก มีกำหนดระยะเวลา 3 ปี สัญญาปฏิบัติงานฉบับที่สองมีกำหนดระยะเวลา 5 ปี สัญญาปฏิบัติงานฉบับต่อ ๆ ไป มีกำหนดระยะเวลาไม่เกิน 10 ปี

1.3.3 การเปลี่ยนสัญญาปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย การเปลี่ยนสัญญาปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมหาวิทยาลัยได้สอบแข่งขันหรือคัดเลือกได้ในตำแหน่งงานใหม่ ในหน่วยงานเดิมหรือหน่วยงานใหม่ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยไม่ต้องยื่นใบลาออกจากการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย แต่ให้ใช้แบบฟอร์มการขอย้ายงานเพื่อเปลี่ยนสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย โดยพนักงานมหาวิทยาลัยต้องกรอกข้อมูลที่เป็นจริงและเขียนให้ครบสมบูรณ์ ทั้งนี้การขอย้ายงาน มหาวิทยาลัยอนุญาตให้เริ่มงาน ณ วันที่ 1 ของทุกเดือน (ไม่เว้นวันหยุดราชการ) ทั้งนี้เพื่อรักษาความต่อเนื่องในเรื่องสิทธิประโยชน์ของพนักงานมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตาม พนักงานมหาวิทยาลัย ยังต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อขออนุญาตย้ายงานและเปลี่ยนงานใหม่ สำหรับกรณีพนักงานมหาวิทยาลัยไปศึกษาต่อแล้วได้รับวุฒิสถู่งขึ้น จะกระทำได้อต่อเมื่อหน่วยงานมีกรอบอัตรากำลังใน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

18

ระดับที่สูงขึ้นรองรับ และพนักงานไปสอบแข่งขันหรือคัดเลือกได้ก็จะดำเนินการเปลี่ยนสัญญาปฏิบัติงาน โดยมีการตีราคาการจ้างใหม่แทน ซึ่งที่ผ่านมาพนักงานมหาวิทยาลัยจะเข้าใจว่าสามารถปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่ครองอยู่เดิมได้ทันที

1.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีดังนี้

1.4.1 การประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน

1.4.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

1.4.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้าง

โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในรูปแบบของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วย ประธาน และกรรมการ จำนวน 2 ถึง 4 ท่าน การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินตามเกณฑ์ภาระงานขั้นต่ำของแต่ละตำแหน่งและตามภาระงานที่พนักงานมหาวิทยาลัยได้รับมอบหมาย การประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานครั้งที่สอง และการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาปฏิบัติงาน หน่วยงานจะประเมินพนักงานเร็วขึ้นและให้แล้วเสร็จเป็นเวลาอย่างน้อยสามเดือนก่อนครบอายุสัญญา สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี จะประเมินทุกหกเดือน

2. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์

มหาวิทยาลัยได้พัฒนาด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ ให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องนับจนปัจจุบันนี้ มีดังนี้

2.1 ด้านการรักษาพยาบาล (กองทุนประกันสังคม)

มหาวิทยาลัยได้จัดทำประกันสังคม เพื่อให้คุ้มครองด้านการรักษาพยาบาลให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย แต่การประกันสังคมไม่ได้ให้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลอย่างเดียว แต่ยังเป็นหลักประกันในการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตน (พนักงานมหาวิทยาลัย) และรับผิดชอบการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่าง ๆ หรือให้ประโยชน์ทดแทนกรณีอื่น ๆ อีก ซึ่งปัจจุบันนี้มี 7 กรณี ได้แก่

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
2. กรณีทุพพลภาพ
3. กรณีตาย
4. กรณีคลอดบุตร
5. กรณีสงเคราะห์บุตร
6. กรณีชราภาพ
7. กรณีว่างงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

19

สำหรับการจ่ายสมทบเข้ากองทุนเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ในฐานะผู้ประกันตนจะต้องจ่ายร้อยละ 5 จากฐานเงินเดือน และมหาวิทยาลัยในฐานะนายจ้างอีกส่วนหนึ่ง ที่ต้องสมทบเข้ากองทุนอีกร้อยละ 5 อย่างไรก็ตาม ประกันสังคมก็ได้กำหนดวงเงินสูงสุด 15,000 บาท หมายความว่า ถ้าพนักงานมหาวิทยาลัยเงินเดือนสูงกว่า 15,000 บาท ก็จะถูกหักจากอัตราสูงสุด 15,000 คือ จ่ายให้กับประกันสังคมเพียง 750 เดือน

2.2 ด้านการส่งเสริมการออมทรัพย์ (กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ)

มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานมหาวิทยาลัยขึ้น ตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 เป็นกองทุนที่นายจ้างจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นสวัสดิการให้พนักงานสมัครเป็นสมาชิกกองทุนโดยความสมัครใจ เพื่อเป็นการออมระยะยาวร่วมกันระหว่างพนักงานกับหน่วยงานที่เป็นผู้ว่าจ้าง ส่งเสริมการออมระยะยาว มีเงินออมเมื่อเกษียณอายุหรือลาออกจากงาน เป็นหลักประกันของครอบครัว กรณี ออกจากงาน หรือเสียชีวิต และเป็นนิติบุคคลที่ให้สิทธิประโยชน์ ตลอดจนผลตอบแทนต่าง ๆ แก่พนักงานมหาวิทยาลัย ที่เป็นสมาชิกหลายด้าน รวมทั้งยังเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมและการเลือกนโยบายการลงทุน โดยมีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ที่เป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการรวมทั้งสิทธิประโยชน์ทางภาษี ที่สามารถนำไปลดหย่อนทางภาษีได้ และการมีกฎหมายเฉพาะรองรับที่มีคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เป็นนายทะเบียนเป็นผู้กำกับดูแลให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดความมั่นคง โดยมีรายละเอียดของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพดังนี้

มติสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 675 วันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 เห็นชอบให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด เป็นผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นกองทุนประเภทกองทุนร่วม โดยมีคณะกรรมการกองทุน จำนวน 9 คน ประกอบด้วย คณะกรรมการซึ่งมาจากการเลือกตั้งของพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน (ฝ่ายลูกจ้าง) และกรรมการซึ่งมาจากการแต่งตั้งของมหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน (ฝ่ายนายจ้าง) มีการเก็บสะสมเงินและการจ่ายคืนดังนี้

1. การเก็บเงินสะสมและเงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

เงินสะสม สมาชิกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุน ในอัตราร้อยละ 3 ของค่าจ้าง และเงินสมทบหน่วยงานจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 3 ของค่าจ้าง

2. การจ่ายเงินคืนแก่สมาชิกกองทุนฯ เมื่อสิ้นสุดการว่าจ้าง หรือ ลาออกจากงาน

2.1 เงินสะสมที่จ่ายเข้ากองทุนทั้งหมดรวมทั้งผลประโยชน์สุทธิต่อปีที่เกิดจากเงินสะสมนั้น

2.2 เงินสมทบและผลประโยชน์สุทธิต่อปีจากเงินสมทบในอัตราส่วนตามจำนวนปีของการทำงานในมหาวิทยาลัย ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

20

- 2.2.1 ทำงานไม่ถึง 1 ปี ยังไม่มีอัตราส่วนเงินสมทบและผลประโยชน์สุทธิที่มอบแก่สมาชิก
- 2.2.2 ตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 2 ปี มีอัตราส่วนเงินสมทบและผลประโยชน์สุทธิที่มอบแก่สมาชิกร้อยละ 20
- 2.2.3 ตั้งแต่ 2 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี มีอัตราส่วนเงินสมทบและผลประโยชน์สุทธิที่มอบแก่สมาชิกร้อยละ 40
- 2.2.4 ตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 4 ปี มีอัตราส่วนเงินสมทบและผลประโยชน์สุทธิที่มอบแก่สมาชิกร้อยละ 60
- 2.2.5 ตั้งแต่ 4 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี มีอัตราส่วนเงินสมทบและผลประโยชน์สุทธิที่มอบแก่สมาชิกร้อยละ 80
- 2.2.6 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีอัตราส่วนเงินสมทบและผลประโยชน์สุทธิที่มอบแก่สมาชิกร้อยละ 100

2.3 สิทธิการลา

สิทธิการลาของพนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยมีสิทธิลาตามระเบียบจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยว่าด้วยการลาของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2551 ประกอบด้วยลาพักก่อน ลาป่วย ลาเพื่อทำหมั้น ลาคลอด ลาเพื่อดูแลบุตร และภรรยาหลังคลอด ลาอุปสมบท ลาเพื่อบวชชีพราหมณ์ ลาเพื่อประกอบพิธีฮัจจ์ ลาเข้ารับการเตรียมพลหรือรับราชการทหาร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การลาพักก่อน ปีละไม่เกิน 10 วันทำการ และเมื่อรวมวันลาพักก่อนสะสมกับวันลาพักก่อนในปีที่จะลาแล้วจะต้องไม่เกิน 20 วันทำการ โดยมีเกณฑ์การลาปฏิบัติงานมาแล้วครบ 1 ปี ยื่นผู้บังคับบัญชาไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ เมื่อได้รับอนุมัติจึงจะหยุดงานได้
2. การลากิจ ปีละไม่เกิน 10 วันทำการ โดยยื่นผู้บังคับบัญชาไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ เมื่อได้รับอนุมัติจึงจะหยุดงานได้
3. การลาป่วย ปีละไม่เกิน 30 วันทำการ โดยสามารถลาป่วยติดต่อกันเกินกว่า 3 วันทำการขึ้นไป และให้แนบใบรับรองของแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมมาพร้อมกับใบลาด้วย
4. การลาคลอด ครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วันรวมวันหยุดระหว่างวันลา โดยให้ได้รับเงินเดือนตลอดระยะเวลาที่ลาแต่ไม่เกิน 45 วัน ไม่ถือเป็นว่าลาป่วย และได้รับจากกองทุนประกันสังคมอีก 45 วัน โดยยื่นใบลาต่อผู้บังคับบัญชาล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ เมื่อได้รับอนุมัติแล้วจึงจะหยุดงานได้ และให้ยื่นใบรับรองของแพทย์ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมต่อผู้บังคับบัญชาภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่คลอด ในกรณีการคลอดฉุกเฉินที่ไม่อาจยื่นใบลา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

21

ล่วงหน้าได้ ให้พนักงานมหาวิทยาลัยหรือบุคคลในครอบครัวแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาทราบในโอกาสแรกที่จะทำได้

5. การลาอุปสมบท ลาเพื่อบวชชีพราหมณ์ หรือลาเพื่อประกอบพิธีฮัจจ์

5.1 การลาอุปสมบท ลาได้ไม่เกิน 1 พรรษา และให้มีสิทธิลา ก่อนวันเข้าพรรษา และหลังวันออกพรรษาได้อีก รวมแล้วไม่เกิน 21 วัน ในกรณีเป็นการลาอุปสมบทนอกพรรษา ให้ลาอุปสมบทได้ไม่เกิน 30 วัน รวมวันหยุดในระหว่างการลา

5.2 ลาเพื่อบวชชีพราหมณ์ ลาได้ไม่เกิน 30 วัน รวมวันหยุดในระหว่างการลา เพื่อไปถือศีลและปฏิบัติธรรม ณ สถานที่ปฏิบัติธรรมที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

5.3 ลาเพื่อประกอบพิธีฮัจจ์ ลาได้ไม่เกิน 30 วัน รวมวันหยุดในระหว่างการลา ณ เมืองเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยพนักงานมหาวิทยาลัยต้องปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยติดต่อกันมาแล้วอย่างน้อย 3 ปี และสามารถใช้อัตราลาประเภทใดประเภทหนึ่งได้เพียงหนึ่งครั้ง ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย โดยได้รับเงินเดือนระหว่างลา

ตามที่สิทธิการลาป่วยของมหาวิทยาลัยข้อควรทราบ คือมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้สามารถลาได้ปีละไม่เกิน 30 วันทำการ และในกรณีที่พนักงานมีการเจ็บป่วยต่อเนื่องหรืออุบัติเหตุก็แล้วแต่ ซึ่งอาจทำให้เกินสิทธิที่ได้รับ 30 วันทำการ ซึ่งจะทำให้พนักงานไม่สามารถได้รับเงินเดือนจากหน่วยงานในกรณีที่ลาเกินสิทธิ ในกรณีนี้ พนักงานสามารถไปเบิกค่าทดแทนการขาดรายได้จากกองทุนประกันสังคมได้ โดยได้รับในอัตราร้อยละ 50 ของค่าจ้างไม่เกิน 90 วัน/ครั้ง และรวมกันไม่เกิน 180 วัน/ปี เว้นแต่ป่วยเป็นโรคเรื้อรังจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ไม่เกิน 365 วัน

2.4 สวัสดิการเงินกู้เพื่อเคหะสงเคราะห์

มหาวิทยาลัยได้คำนึงถึงความจำเป็นและความเดือดร้อนในด้านที่อยู่อาศัยของพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งเดิมยังไม่ได้เอื้อให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยให้สามารถใช้สิทธิได้ จึงได้แก้ไขระเบียบจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วยสวัสดิการเงินกู้เพื่อเคหะสงเคราะห์ พ.ศ. 2545 ให้พนักงานมหาวิทยาลัยสามารถมีสิทธิขอรับสวัสดิการเงินกู้เพื่อเคหะสงเคราะห์ได้ และยังได้แก้ไขระเบียบสวัสดิการเงินกู้เพื่อเคหะสงเคราะห์ โดยลดดอกเบี้ยเงินกู้จากร้อยละ 4 ต่อปี เป็นอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3 ต่อปี เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการปัจจุบัน ในวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาท (สามล้านบาทถ้วน) ในการกู้เพื่อซื้อ/ปลูกสร้าง/ซ่อมที่อยู่อาศัยแห่งแรกของตนเอง โดยคุณสมบัติของพนักงานมหาวิทยาลัยที่จะขอรับสวัสดิการ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยต้องมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยต่อเนื่องมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี และจะต้องมีบัญชีเงินเดือนหรือค่าจ้าง พอที่จะให้มหาวิทยาลัยหักผ่อนชำระเงินกู้และดอกเบี้ยได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

222

2.5 เงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราว (พชค.)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้พนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราว คือ

1. พนักงานมหาวิทยาลัยที่ได้รับเงินเดือนไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท ได้รับเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวเดือนละ 1,000 บาท และเมื่อรวมเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวกับเงินเดือนแล้วต้องไม่เกินเดือนละ 10,000 บาท
2. กรณีที่เงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวรวมกับเงินเดือนที่ได้รับแล้วไม่ถึงเดือนละ 7,000 บาท ให้ได้รับเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราวอีกจำนวนหนึ่งเพื่อให้มีรายได้รวมเป็นเดือนละ 7,000 บาท

2.6 สวัสดิการด้านหอพัก

มหาวิทยาลัยมีสวัสดิการด้านหอพักให้กับบุคลากร 3 หอพัก คือ

1. หอพักจุฬานิวาส จะเน้นผู้ที่มีความจำเป็นในการทำหน้าที่ยาม นักการภารโรง พนักงานขับรถ คนงาน
2. หอพักจุฬานิวาสน์ จะเน้นผู้ที่มีตำแหน่งเทียบเคียงกับข้าราชการที่มีความเดือดร้อนด้านที่พักอาศัย
3. หอพักวิทยนิเวศน์ เอื้อให้เฉพาะสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการที่มีงานวิชาการทำระหว่างที่เข้าพัก

2.7 โครงการ การประกันแบบกลุ่ม

เป็นสวัสดิการที่ทางมหาวิทยาลัยดำเนินการให้ สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย หมวดเงินอุดหนุน พนักงานมหาวิทยาลัย หมวดเงินรายได้ รวมทั้งลูกจ้างประจำเงินงบประมาณแผ่นดินและลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณแผ่นดินที่เปลี่ยนสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ที่มีอายุไม่เกิน 65 ปี ทั้งนี้ไม่รวมถึงพนักงานมหาวิทยาลัยที่สังกัดหน่วยงานวิสาหกิจ และหน่วยงานที่มีระเบียบการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานเอง ซึ่งการทำประกันแบบกลุ่มนี้จะครอบคลุมทั้งการประกันชีวิต การประกันอุบัติเหตุ และการประกันสุขภาพ (การรักษาพยาบาลทั้งแบบผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประเภทของสมาชิก แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 สมาชิกหลัก ได้แก่ สมาชิกที่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2 สมาชิกสมทบ ได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส และบุตรของสมาชิกหลัก โดยบิดา มารดา และคู่สมรสต้องมีอายุไม่เกิน 65 ปี ส่วนบุตรต้องมีอายุไม่เกิน 21 หากกำลังศึกษาต้องไม่เกิน 23 ปี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

23

2. การใช้สิทธิรักษาพยาบาล

ทั้งกรณีผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก หากเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลที่เป็นเครือข่ายของ บริษัทประกัน ให้แสดงบัตรสมาชิก แล้วชำระเงินสดเฉพาะส่วนที่เกินอัตราการคุ้มครอง และหากเข้ารับการรักษานอกสถานพยาบาลที่เป็นเครือข่ายของบริษัทประกัน ให้ชำระด้วยเงินสดตามค่ารักษาพยาบาลจริงแล้วขอเบิกคืนภายหลัง จากบริษัทประกัน ผ่านสายงานสวัสดิการ ทั้งนี้ไม่เกิน อัตราที่คุ้มครอง

3. การขอเบิกค่ารักษาพยาบาล

ให้สมาชิกรวบรวม ใบเสร็จรับเงิน ใบรับรองแพทย์ ที่ระบุโรคและวันที่ชัดเจน และ สำเนาสมุดเงินฝากธนาคารหน้าที่แสดงเลขที่บัญชีของสมาชิกหลักเท่านั้น แม้จะเป็นการขอเบิกของ สมาชิกสมทบก็ตาม ซึ่งจะยื่นสำเนาเลขที่บัญชีธนาคารในครั้งแรกที่ทำการเบิกเท่านั้น แล้วเสนอ มายังสายงานสวัสดิการเพื่อส่งต่อไปยังบริษัทประกัน เมื่อผ่านการพิจารณาแล้วบริษัทประกัน จะ โอนเงินเข้าบัญชีของสมาชิก ซึ่งจะมีบันทึกแจ้งให้ทราบต่อไป

4. การพ้นสภาพการเป็นสมาชิก

4.1 พนักงานมหาวิทยาลัยจะพ้นสภาพการเป็นสมาชิกเมื่อพนักงานลาออก หรือ เสียชีวิต

4.2 หากพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นสมาชิกหลักพ้นสภาพการเป็นสมาชิก สมาชิก สมทบจะพ้นสภาพการเป็นสมาชิกด้วย

4.3 ให้หน่วยงานต้นสังกัดแจ้งรายชื่อ พร้อมทั้งรวบรวมบัตรสมาชิกทั้งของสมาชิก และสมาชิกสมทบ นำส่งคืนสายงานสวัสดิการ เพื่อดำเนินการต่อไป

3. การจัดทำบัตรประจำตัวบุคลากร

พนักงานมหาวิทยาลัย สามารถขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประเภทพนักงาน มหาวิทยาลัย โดยส่งคำขอมีบัตรพร้อมแนบรูปถ่าย จำนวน 2 รูป ขนาด 3x4 เซนติเมตร ไปได้ที่ หน่วยงานต้นสังกัดหรือส่งโดยตรงได้ที่สายงานทะเบียนและบริการ

4. การออกหนังสือรับรอง

พนักงานมหาวิทยาลัยถ้าประสงค์จะให้มหาวิทยาลัยออกหนังสือรับรองเพื่อใช้เป็น หลักฐานประกอบเรื่องต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เช่น ประกอบการทำวีซ่า เพื่อเป็น เอกสารคำประกัน โดยมาติดต่อได้โดยตรงที่ส่วนบริหารงานบุคคล หรืออาจจะขอได้ที่หน่วยงาน ต้นสังกัด

5. การพ้นสภาพการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย

การพ้นสภาพการเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย เกิดขึ้นเมื่อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

24

5.1 ดाय

5.2 ลาออก ได้มีการกำหนดรูปแบบหนังสือขอลาออกจากพนักงานมหาวิทยาลัยจาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยให้ยื่นหนังสือขอลาออกจากงานต่อผู้บังคับบัญชาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 เดือน โดยพนักงานมหาวิทยาลัยต้องได้รับการอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาก่อนจึงจะสามารถออกจาก การเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยได้

5.3 ไม่ผ่านการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน

5.4 ระยะเวลาตามสัญญาปฏิบัติงานสิ้นสุดลง

5.5 ถูกเลิกสัญญาปฏิบัติงาน ซึ่งจะเกิดเมื่ออยู่ระหว่างการทดลองปฏิบัติงานและไม่ ผ่านการประเมินผล หรือในกรณีต่อไปนี้

5.5.1 ผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำอยู่ในระดับต่ำต้องปรับปรุงเป็น เวลาสองปีติดต่อกัน

5.5.2 ผลการประเมินปฏิบัติงานประจำอยู่ในระดับปานกลาง หรือต่ำกว่าเป็น เวลาสามปีติดต่อกัน

6. วินัยพนักงานมหาวิทยาลัย

ระเบียบวินัยของมหาวิทยาลัย กำหนดไว้เพื่อรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการ ปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงาน การฝ่าฝืนหรือหลีกเลี่ยงจะถือเป็นการกระทำผิดวินัยที่จะต้องได้รับการ พิจารณาทางโทษตามลักษณะความผิด ตามควรแก่กรณีวิจัยของพนักงาน พอสังเขปดังนี้

6.1 พนักงานมหาวิทยาลัย จะต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

6.2 พนักงานมหาวิทยาลัย จะต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6.3 พนักงานมหาวิทยาลัย จะต้องอุทิศเวลาให้กับงานในหน้าที่

6.4 พนักงานมหาวิทยาลัย จะต้องรักษาผลประโยชน์และศักดิ์ศรีของมหาวิทยาลัย

6.5 พนักงานมหาวิทยาลัย จะต้องปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน

6.6 พนักงานมหาวิทยาลัย จะต้องไม่ประพฤติตนในทางเสื่อมเสียต่อศีลธรรม หรือ ฝ่าฝืนกฎหมาย

พนักงานผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติ ตามระเบียบด้านวินัยพนักงานมหาวิทยาลัย จะได้รับการ พิจารณาโทษตามสมควรแก่กรณี ดังนี้

1. ภาคทัณฑ์
2. ตัดเงินเดือน
3. ยกเลิกการจ้าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2. แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยผู้วิจัยในศึกษาเอกสาร ตำรา และอื่น ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพได้มีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันไป มีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

กิตติ อมรเลิศวิทย์ (2545 : 5) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตผลลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการก็บวกความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

- เมื่อ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)
O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)
I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)
S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ภัทรพร ตูลารักษ์ (2545 : 7) ได้นำแนวคิดของ ฮาร์ริง (Harring) ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

26

3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความลับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน
12. ใ้บ่าเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวความคิด Ideal type bureaucracy ได้กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนาการแบ่งงานและการฝึกงาน เฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการ บังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด (ภัทรพร ตูลารักษ์. 2545 : 7)

การจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพได้นั้น พนักงานจะต้องมีจิตงาน ทำงานอะไรก็ทำให้ สำเร็จ ไม่หิบบโย่ง ทำงานประณีต นั่นคือทำงานโดยไม่ผิดซึ่งมีสติ อุทิศเพื่องาน ทำงานอย่างเต็มที่ (ฉันทะ) มีความขยันหมั่นเพียรอย่างเต็มที่ (วิริยะ) มีความมุ่งมั่นใน ควบคุมอยู่ตลอดเวลา (จิตตะ) และมีการไต่ตรองงานนั้น ๆ ว่าดีหรือเลวอย่างไร (วิมังสา) (ภัทรพร ตูลารักษ์. 2545 : 7)

ภัทรพร ตูลารักษ์ (2545 : 8) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 5 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

ชานินท์ สุทธิบุญชวร (2543 : 9 - 10) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่ามีความหมายรวมถึงการผลิต ภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ พิจารณา คือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

27

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและแนวการศึกษาเรื่องการพัฒนา

ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่นุคลากรขององค์การ ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การเอง (สมใจ ลักษณ์ะ. 2547 : 10 -12) ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ
2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ
3. ปัจจัยขององค์การ
4. กระบวนการขององค์การ

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้ มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ ก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคม และของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน

สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบของตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

1. ปรัชญาและอุดมการณ์
2. บุคลิกภาพ
3. ความต้องการ
4. ค่านิยม
5. การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
6. ความสามารถในการสำรวจตนเอง
7. ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
8. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้ให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สุภาพ ฒ นคร (2544 : 53) กล่าวว่าคนเราทุกคนมีพลัง หรือประสิทธิภาพ 2 รูปแบบด้วยกัน คือ พลังที่บริสุทธิ์ภายในตนเป็นพลังอำนาจที่แท้จริงหรือเป็น ประสิทธิภาพที่ขึ้นกับการรู้จักตนเอง บุคลากรและสิ่งต่าง ๆ เพื่อช่วยเกื้อหนุนให้พบความสำเร็จ ในการดำเนินชีวิตตามที่ต้องการ สำหรับพลังอีกรูปแบบหนึ่งเป็นพลังอำนาจซึ่งเกิดจากวัตถุ พลังรูปแบบนี้เกิดจากตำแหน่งหน้าที่เงินทอง และเมื่อกำหนดตำแหน่งหน้าที่ เงินทอง พลังรูปแบบนี้ก็จะหมดไป ดังนี้

1. ประสิทธิภาพทางอารมณ์ คือ เป็นความรู้สึกถึงสิ่งที่คนเราต้องการ
2. ประสิทธิภาพทางปัญญา คือ เป็นวิธีการคิดและการเรียนรู้
3. ประสิทธิภาพทางกาย คือ เป็นวิธีที่รักษาสภาพร่างกายให้คงอยู่
4. ประสิทธิภาพทางสังคม คือ เป็นวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น
5. ประสิทธิภาพทางจิตใจคือการสร้างลักษณะทางจิตใจของความเป็นมนุษย์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

29

สำหรับแนวคิดทฤษฎีด้านประสิทธิภาพ ซึ่งนับเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องได้ความรู้ และประสบการณ์มาตั้งแต่กำเนิดที่ต้องการบรรลุประสิทธิภาพแห่งตน อันเป็นเป้าหมายที่สำคัญของเรา

เวอร์ม่า (ชนะ กล้าชิงชัย, 2544 : 9 ; อ้างอิงจาก Verma, 1978. **Introduction to Quality Method: A Managerial Emphasis.** p.45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในการนี้จะรวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

คณัย เทียนพุด (2545 : 264-265) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล โดยสามารถแสดงออกในลักษณะ เช่น

1. มีความสามารถพิเศษที่คาดการณ์ข้างหน้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ หรืออาจเรียกได้ว่า มีวิสัยทัศน์ที่ดี แล้วก็สามารถจัดการธุรกิจหรืองานที่รับผิดชอบให้นำไปสู่สิ่งที่คาดการณ์ไว้
2. มี “ไฟแห่งพลังการทำงาน” คือ การตระหนักถึงความมุ่งมั่น ทุ่มเท กระฉับกระเฉง สามารถอดทนหรือรับภาวะกดดันต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคนานัปการ
3. มีบารมีอยู่ในตัว ใครเห็นก็เป็นที่ยำเกรง ให้ความเคารพนอบน้อม พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามทั้ง ๆ ที่ไม่ได้แสดงอำนาจบาตรใหญ่ หรือวางท่าที่แต่อย่างใด
4. มีความสามารถที่จะจัดการหรือแก้ปัญหาได้อย่างเฉียบพลัน และมีโอกาสผิดพลาดน้อยมาก โดยอาศัยการประสานประโยชน์จากความเป็นผู้ที่มิมีมนุษยสัมพันธ์และมีการสื่อสารข้อความอย่างดีเยี่ยม

สรุปความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามหน้าที่ได้ โดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร กำลังคน มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และบริการได้ตามเป้าหมาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

30

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นสภาวะ และความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคล ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการจากความคาดหวัง มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

เชิธรัชย์ เอี่ยมวรมธ (2544 : 750) ได้ให้ความหมายตามพจนานุกรมไทยฉบับใหม่ คำว่า พพอใจ หมายถึง รู้สึกว่าพอใจ ชอบใจ สมใจ จุใจ

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541 : 18) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลในกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติที่บุคคลแสดงออกอันมีผลต่อความสำเร็จของงาน

กู๊ด (Good. 1973 : 19) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

โวลแมน (Wolmam. 1973 : 34) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในทางจิตวิทยาว่า ความพึงใจในงานหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้น จะลดลงหรือหมดไป จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วรูม (Vroom. 1964 : 328) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เชลลี่ (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

31

ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

โยเดอร์ (Yoder. 1958 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และทางด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

เฟรนช์ (French. 1964 : 280 - 283) ได้ให้ความเห็นว่า สภาพของงานที่ดี เช่น มีการแบ่งงานหรือการบริหารงานที่ดี สามารถทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ทั้งนี้เพราะลักษณะของงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เช่นนี้ ความพึงพอใจก็ย่อมมีขึ้น

เวคชีโอ (Vecchio. 1988 : 116) กล่าวว่าความพึงใจในการทำงานเป็นความคิด และความรู้สึกที่มีแนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน

บลัม และเนเลอร์ (Blum & Naylor. 1968 : 364) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และอื่น ๆ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะมีการศึกษาทั้งสองส่วนคือ ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถอธิบายและขยายความได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) จะเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล ดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กละน้อย จากการศึกษาของวูรัม พบว่างานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

32

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วย ในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติงานแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคล คือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้นซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองส่วนนี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเห็นปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบพอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

333

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัย ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือสภาพการณ์ขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นความที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 259) ให้แนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived performance) กับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของ ลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการตรงกับ ความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied customer) และถ้าผลที่ได้รับ จากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted customer)

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (Expectation) โดยผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) ซึ่งเกิดจากการผลิตและการตลาด รวมทั้งการทำงานร่วมกันฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวมการคาดหวังเกิดจาก ประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อจากกลุ่มเพื่อนและคนใกล้เคียงรวมถึงข้อมูลและสัญญาจากนักการตลาด และคู่แข่ง ถ้าหากนักการตลาดส่งเสริมผลิตภัณฑ์ไว้เกินจริงผู้บริโภคมักจะผิดหวัง เมื่อบริษัทไม่สามารถส่งมอบคุณค่าได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัท ประสบความสำเร็จคือการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของ ผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้ซื้อโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า

คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน โดยคุณค่าที่มอบให้ลูกค้าต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า ซึ่งความแตกต่างทางการแข่งขันเป็นการออกแบบลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์หรือ บริษัทให้แตกต่างจากคู่แข่ง และต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) ความแตกต่างด้านการบริการ (Services differentiation) ความแตกต่างด้านบุคลากร (Personal differentiation) ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ (Image differentiation) ความแตกต่าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

34

เหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า ซึ่งเป็นผลรวมของอรรถประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง โดยพิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเรียกรวมกันว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (Total customer value)

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและความเพียงพอของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการได้บรรลุเป้าหมายของตนเอง ซึ่งสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุข สัมผัสได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก สามารถบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ดีของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก ความคิดและด้านพฤติกรรมประกอบกันไป และเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง หรือเป็นสภาพความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการใช้บริการตามที่คาดหวัง และอาจเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นกับระยะเวลาหรือสภาพแวดล้อม โดยที่บุคคลในที่นี้หมายถึง ผู้ใช้บริการ

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

ชาญรงค์ คำเพชร (2549 : 7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากการรับรู้และเรียนรู้ของบุคคลนั้น เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา ความคิดเห็นของบุคคลแต่ละคนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเหมือนหรือไม่เหมือนกันก็ได้

ศรัณย์ พงษ์รัตนานุกูล (2549 : 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกทางความคิดท่าที ความรู้สึกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ซึ่งมีลักษณะส่งเสริม คือพอใจ นิยมชมเชย สนับสนุนและปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ หรือในลักษณะต่อต้านคือการขัดแย้ง ไม่รวมมือ ไม่ปฏิบัติตาม

กาวิณ กาญจนบุระ (2550 : 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิมประสบการณ์และอารมณ์เป็นส่วนประกอบในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งความเชื่อและความรู้สึกนี้จะนำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปรผลในพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นและผลการแสดงออกของความคิดเห็นนั้นบุคคลอื่นอาจจะเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้

ไมเออร์ (Maier. 1955 : 52) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายข้อเท็จจริง (Fact) อีกส่วนหนึ่ง นอกจากนั้นแล้วจะ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

35

พบเสมอเมื่อบุคคลใดเกิดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งแล้ว บุคคลมักมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผล (Justification) เพื่อสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้น แต่การแสดงเหตุผลดังกล่าวเป็นเพียงผลที่เกิดจากความคิดเห็นเท่านั้น มิได้ชี้ให้เห็นทัศนคติแท้จริงแต่อย่างใด และยังได้กล่าวว่าความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ไมเออร์ (Maier) ยังชี้ให้เห็นลักษณะของการแปลความหมายดังกล่าวขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น สรุปว่า “ความคิดเห็น” ชี้ให้เห็นถึงทัศนคติและเราจะทราบทัศนคติได้จากการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ

นัมนาลลี (Nunnally. 1959 : 285 - 286) กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาชนทั่วไป ต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางด้านความคิดในโลกที่เกี่ยวกับตนเอง โดยได้พยายามที่จะแยกความหมายของทั้งเจตคติและความคิดเห็นให้แยกจากกัน โดยกล่าวว่า ความคิดเห็นนั้นจะใช้ในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกและความชอบพอและยังกล่าวอีกว่า เรามักใช้คำว่า ความคิดเห็น มากกว่าคำว่า เจตคติ

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962 : 626) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การพิจารณาตัดสินใจหรือความเชื่อที่นำไปสู่ความคาดคะเนหรือการแปลผลในพฤติกรรม หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ไชลส์ (Childs. 1965 : 15) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของทัศนคติที่มีอยู่ภายใน โดยการพูดหรือการเขียน ซึ่งความจริงไม่น่าจะเป็นเช่นนั้น เพราะบุคคลสามารถมีความคิดเห็นในใจได้ โดยไม่ต้องแสดงออกและบุคคลก็อาจแสดงทัศนคติออกมาเป็นคำพูดได้เช่นกัน

โคลาซา (Kolasa. 1969 : 46) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในการที่จะพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ หรือเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ต้องถูกจำกัด แต่เป็นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความคิดโน้มเอียง

โคเลสนิค (Kolesnik. 1970 : 296) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้อง แต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้ ความเห็นที่ไม่ลึกซึ้งเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลานาน

กู๊ด (Good. 1973 : 339) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อการตัดสินใจความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มากจากการพิสูจน์ หรือชั่งน้ำหนักความถูกต้องหรือไม่

กัวลอลนิค (Guralnik. 1976 : 46) กล่าวว่า ความคิดเห็นมีคำจำกัดความอยู่ 4 ข้อ คือ

1. เป็นความเชื่อที่ไม่สามารถยืนยันได้อย่างแน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริงแต่เป็นสิ่งถูกต้องและมีเหตุผล หรือความน่าจะเป็นของความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

36

2. การประเมินผล หรือความรู้สึกหรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณค่าของบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ

3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระซึ่งการให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

4. หลักเกณฑ์ในการใช้ถ้อยคำโดยมีการตัดสินใจ หรือพิจารณาตัดสินสิ่งต่าง ๆ โดยมีหลักเกณฑ์สนับสนุนในแต่ละกรณี

เบสท์ (Best. 1977 : 169) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

เซฟเวอร์ (Shaver. 1977 : 168) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึง จิตลักษณะประเภทหนึ่งที่มีความโน้มเอียงหรือความรู้สึกที่ตอบสนองไปในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งกล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ

ไอแซก (Isaak. 1981 : 203) ได้ให้ความหมายว่าความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่วไป ซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะแต่เจตคติ จะเป็นเรื่องทั่วไป ซึ่งมีความหมายกว้างกว่า

เว็บสเตอร์ (Webster. 1983 : 203) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามทีคิดไว้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นหมายถึงคำตอบของความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความคิดของแต่ละบุคคลและได้แสดงออกมาให้กับบุคคลอื่นได้รับรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

ธิดา พาหอม (2544 : 20) กล่าวว่า ทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารจัดการประกอบด้วยลักษณะ 4 M ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

1. คน (Man) คือ ทรัพยากรบุคคลที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่ง ที่จะก่อผลสำเร็จให้กับกิจการได้อย่างมากทั้งในแง่ของปริมาณงานและคุณภาพงาน
2. เงินทุน (Money) เป็นปัจจัยสำคัญในการให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อให้งิจกรรมขององค์การดำเนินไปโดยไม่ติดขัด ซึ่งเงินทุนมีทั้งระยะสั้นและระยะยาวรวมถึงราคาต้นทุนของเงิน คือ ดอกเบี้ย
3. วัสดุสิ่งของ (Material) เป็นปัจจัยที่มีปริมาณสูงและมูลค่าสูงที่ต้องจัดหามาใช้ดำเนินการผลิต หรือสร้างบริการตลอดเวลา
4. การจัดการ (Management) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ฝ่ายบริหารได้กำหนด

องค์ประกอบของการจัดการหรือการบริหาร

1. วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ก่อนเพื่อจะดำเนินการดำเนินงานต่าง ๆ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
2. วิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เป็นความสามารถขององค์การหรือธุรกิจว่าจะสามารถบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีหรือไม่อย่างไร นั่นคือ ความมีประสิทธิผล ส่วนประสิทธิภาพ เป็นการวัดจากความสามารถขององค์กร หรือธุรกิจใช้ทรัพยากรได้ดีมากน้อยเพียงใด เช่น เปรียบเทียบปัจจัยนำเข้าและรายจ่ายกับปัจจัยนำออกและรายได้
3. ทรัพยากรในการจัดการ หรือการบริหาร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจในเรื่องทรัพยากรว่าจะใช้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบไปด้วย 6 M's คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) การจัดการ (Management) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นผลนำไปสู่ผลสำเร็จของธุรกิจ

คูนท์ (Koontz. 1972 : 144) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของเป็นอุปกรณ์การจัดการทั้งนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 45) กล่าวว่า การจัดการ คือ กระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามขั้นตอนการบริหาร คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชี้นำ (Leading) การควบคุม (Controlling) ซึ่งจากความหมายดังกล่าวมีคำสำคัญ 3 คำ คือ ทรัพยากรการบริหาร (Input) กระบวนการ (Process) และวัตถุประสงค์ (Output) ซึ่งทรัพยากรการบริหาร (Input) ได้แก่ 4 M's ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการ/การจัดการ (Method/Management) ถูกนำเข้าไปในระบบเพื่อประมวลผล และต่อมาเมื่อเศรษฐกิจเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงได้เพิ่มขึ้นอีก 2M's เป็น 6M's ได้แก่ เครื่องจักร/



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เครื่องกล (Machine) และการตลาด (Market) ในขณะเดียวกันการทำงานที่มองเห็นถึงความสำคัญหรือคุณค่าของจิตใจของผู้ปฏิบัติงานมีมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนงานมากขึ้น จึงเพิ่มเป็นขวัญและกำลังใจ (Moral) เข้าไปเป็น 7M's และเมื่อโลกเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ระบบการสื่อสารไร้พรมแดนที่ติดต่อเชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก ทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว จึงได้เพิ่มข้อมูลข่าวสาร (Message) เข้าไปในทรัพยากรที่จะนำเข้าไปผ่านกระบวนการผลิต รวมเป็น 8M's

จากแนวคิดของการจัดการ สรุปได้ว่า การจัดการจำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ โดยทั่วไปถือว่าทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญของการจัดการมีอยู่ 4 ประการ ซึ่งรู้จักกันในนามของ 4M ได้แก่ คน (Man) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์กรนั้น ๆ เงิน (Money) ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการวัตถุดิบของ (Materials) อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งอาคารสถานที่และการบริหารจัดการ (Management)

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ทฤษฎีความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีสองปัจจัย และทฤษฎีความคาดหวัง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

ชาลินิค และคณะ (ชุมศักดิ์ ชุมนุม, 2541 : 81 ; อ้างอิงจาก Zaleanick and others, 1958.

Motivation Productivity and Satisfaction of Workers. p.98) 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)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

39

4. เป้าหมายขององค์กร (Goals)
5. ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work)
6. การออกแบบองค์กร (Organization design)
7. ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์กร (Size and complexity)
8. วัฒนธรรมองค์กร (Organization culture)
9. อำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอก ได้แก่

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

ตัวอย่างความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

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



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

40

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรจะประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลโดยตรงกับ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ซึ่งได้แก่ การกำหนดวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือในการควบคุมที่ดี และปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน บรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานของคนในองค์กร และความ สดวก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้

วุฒิ แสงจักร (2546 : 15) กล่าวถึงความพอใจในการทำงานว่า คือ ความรู้สึกในทางที่ดีที่ บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีมากก็จะมีแรงจูงใจที่แข็งแรงใจในการ แก้ปัญหาให้แก่งานมาก ผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำเพียงหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ส่วนประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

สำหรับทฤษฎีความพึงพอใจ ในการทำงานนั้น วุฒิ แสงจักร (2546 : 28) ได้สรุปแนว ทฤษฎีไว้ 2 ทฤษฎี คือ

1. ความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานที่มี ประสิทธิภาพมากขึ้น ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดีจะมี ความสุข และเมื่อมีความสุขก็จะทำงานมีประสิทธิภาพ อาจสรุปได้ว่า องค์กรประกอบที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับการทำงาน ถ้าคนมีความพึงพอใจเขาจะทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่ม มากขึ้นและผลผลิตก็จะเพิ่มมากขึ้น

2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ กล่าวคือ มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของ นักมนุษยสัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลการทำงานหรือ ผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจ

ดังที่ได้กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น จะเห็นว่าผู้ที่ปฏิบัติงาน จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งที่ เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ในส่วนของหน่วยงานนั้นการจูงใจเป็นวิธีการที่สำคัญ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

41

เทคนิคในการจูงใจให้บุคลากรพอใจในการปฏิบัติงาน จักรกริช หมอประกอบ (2547 : 26 - 27) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. จูงใจโดยเทคนิคการบริหารซึ่ง ได้แก่ การวางแผนจัดแบ่งงานในองค์การให้แน่นอน มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนให้เป็นธรรม สร้างความหน้าในงานและสร้างผู้นำที่เหมาะสมกับลักษณะงาน

2. สิ่งจูงใจทางสวัสดิการ เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การโภชนาการ ที่พักอาศัย เป็นต้น

นอกจากนี้สิ่งจูงใจยังแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Direct incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้มีลักษณะที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

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

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect incentive) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจ รักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญและค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะของการจ่ายเงินเป็นสิ่งจูงใจทางอ้อมนั้นส่วนมาก ได้แก่ ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

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

จากทฤษฎีข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ เป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

3.3 ทฤษฎีสองปัจจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับสองปัจจัย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

เฮอรัชเบอร์ก และคณะ (เบญจมาศ อยู่ประเสริฐ, 2544 : 299 - 302 : อ้างอิงจาก Herzberg, Frederick and others, 1959. **The Motivation of Work.**) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัย (Two factor



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

42

theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าว คือ

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

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้ตนชอบ และรักงานปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยสามารถสนองตอบความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1. ความสามารถในการทำงานของบุคคล 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 หรืองานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำดับแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรภายในองค์กร การได้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นนี้ และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

43

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
4. สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการ และการบริหารขององค์กรติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภายในของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่
8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร
9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการและดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

เฮอรัชเบอร์เกอร์ ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยมีหน้าที่จะกำจัดหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอรัชเบอร์เกอร์ เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่า ปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เพื่อที่จะให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้บุคคลทำงานโดยไม่คิดจะลาออกอันเป็นการบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งหากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้น ได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถนั่นเอง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3.4 ทฤษฎีความคาดหวัง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้ทฤษฎีความคาดหวัง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

วรูม (Vroom. 1964 : 91 - 103) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้น แล้วจึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ เขาชี้ให้เห็นว่า การจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของวรูมนี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

วรูม ใช้คำว่าวาเลนซ์ (Valence) ในทฤษฎีนี้หมายถึงว่า ความอยากที่จะทำในสิ่งนั้น 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 ดังนั้น การทำความเข้าใจเรื่องแรงจูงใจ จำเป็นต้องคำนึงถึงการรับรู้ของแต่ละบุคคลว่า จะคุ้มค่าหรือไม่ แต่ละคนจะมีความคาดหวังและมีความต้องการเฉพาะคน เป็นกลไกที่แสดงพฤติกรรม นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท

การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความต้องการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของที่รักการแสวงแรงจูงใจประเภทนี้ ได้แก่ ความสนใจ เจตคติ ความต้องการนับว่ามีคุณค่า ต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้บริการไม่ต้องหากลวิธีมาชักจูงให้พนักงานเกิดการจูงใจในการทำงาน

การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง อันนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่

เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การประกวด การให้รางวัล การลงโทษ และการแข่งขัน เป็นต้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

45

สรุป การจูงใจ จะช่วยให้การกำหนดการบริหารเพื่อการบริหารที่มีลักษณะประการหนึ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกก่อนที่จะมีการซื้อหรือใช้บริการแต่จะจูงใจจากสิ่งที่สามารถมองเห็นได้ (Tangible) ในการตัดสินใจ เช่น สถานที่ที่สามารถสร้างสิ่งจูงใจหรือดึงดูดอย่างไร บุคคล เครื่องมือวัสดุสื่อสาร สิ่งอำนวยความสะดวกและภาพจน์ขององค์การล้วนมีความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจผู้ใช้บริการเพื่อมารับบริการจากองค์การได้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น มาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

โดยสรุปลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับต่ำสุดไปจนถึงสูงสุด ดังนี้ (วิชชชัย ภาคแก้ว. 2546 : 13 - 15)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อการอยู่รอด ความต้องการทางร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security needs) เมื่อพิจารณาจากทัศนคติฝ่ายบริหารแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอน หรือการรับประกันความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคม ก็เริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคม และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดที่ใฝ่ฝัน (Self-actualization needs) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการลำดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่ได้รับในลำดับขั้นต้น ๆ ที่ผ่านมา ซึ่งก่อให้เกิดความมานะ

กล่าวโดยสรุปแล้ว มนุษย์มีความต้องการซึ่งมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะหมดไป และความต้องการอันอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมจะเห็นได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้น มีอยู่อย่างมากมาย ทั้งในด้านปริมาณ และ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

46

ขอบเขต ซึ่งหากความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความพอใจ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถนำมาอธิบายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

มัทนพร คำบุญ และสุปราณี คมคาย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษา บริษัททออลิตี้ สกิลล์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุ เพศ น้ำหนัก รายได้ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน ต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน และนอกจากนี้ยังพบว่า การขาดงาน และความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ด้านการขาดงานพบว่า พนักงานที่ไม่เคยขาดงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่เคยขาดงาน และในด้านความพอใจในการทำงานพนักงานที่มีความพอใจในการทำงานสูง ประสิทธิภาพในการทำงานจะสูงกว่าพนักงานที่มีความพอใจในการทำงานต่ำกว่า เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานองค์กรควรให้การสนับสนุน และส่งเสริมในเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ และความภูมิใจในงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

สิทธิชัย ยุคตวิสาร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจุดใจที่รักษาสุขลักษณะจิต ซึ่งประกอบด้วย นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน และสวัสดิการนั้น ทั้งหมดมีความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานและการได้รับการยอมรับจะมีความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโตนั้นจะมีความสำคัญในระดับปานกลาง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข จากการวิจัยพบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยด้านการบังคับบัญชา และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและโอกาสในการเจริญเติบโต ซึ่งมีแนวทางแก้ไขในปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรจะใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร สนับสนุน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

47

การทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร และในปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและโอกาสในการเจริญเติบโต ควรจะให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และควรสร้างมาตรฐานที่เป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงาน

ธวัชชัย เมฆกระจ่าย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และขวัญในการปฏิบัติงานแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก ส่วนการรับทราบนโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน แต่ละปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง 2) พนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก 3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และขวัญในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

พรพรรณ จันทรสข (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ปัจจัยการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด 2) ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชีสำนักงานคลัง และด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในระดับต่ำ และพบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังส่วนใหญ่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ด้วยตนเอง สามารถให้คำแนะนำและชี้แจงวิธีปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับระบบงาน และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานได้ 3) ปัจจัยส่งเสริม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

48

ด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และการจัดสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดระดับสูง และพบว่า สำนักงานคลังจังหวัดให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ไปศึกษาหาความรู้เพื่อเพิ่มเติม มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติงาน และให้สวัสดิการด้านที่พักอาศัย 4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับสูง ด้านความก้าวหน้า และด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่พอใจที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถและได้รับโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จึงรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และร่วมมือกับทำงานอย่างเป็นทีม

อนุชา ยันตรปกรณ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชายส่วนใหญ่อายุ 20 – 29 ปี รองลงมาอายุ 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีระยะเวลารับราชการ 10 ปี ขึ้นไป รองลงมามีระยะเวลารับราชการ 1-5 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการชั้นประทวน รองลงมาเป็นระดับลูกจ้างชั่วคราว ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และส่วนใหญ่รายได้ไม่เพียงพอ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการรับราชการ ระดับของเจ้าหน้าที่ รายได้ต่อเดือนและความเพียงพอของรายได้ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

นารินทร์ จันท์สุวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26 - 35 สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ตำแหน่ง/หน้าที่ทำงาน พนักงานเทศบาล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี และ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

49

มีภูมิลำเนา จังหวัดอ่างทอง 2) พนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 3) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/หน้าที่การงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมศักดิ์ พัสตร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ สำนักชลประทานที่ 5 ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ สำนักชลประทานที่ 5 โดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ สำนักชลประทานที่ 5 จำแนกตามเพศ โดยเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามสถานภาพ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ 3) แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักชลประทานที่ 5 ในประเด็นที่มีความถี่สูงสุด เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ได้ดังนี้ ควรมีการสนับสนุนด้านสวัสดิการด้านต่าง ๆ ภายในหน่วยงานและเพิ่มเงินเดือนค่าครองชีพให้เหมาะสมกับยุคสมัยปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูงขึ้น ควรจัดให้มีการปฏิบัติงานให้ตรงกับหน้าที่ ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่และศึกษาดูงานนอกสถานที่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการบำรุงรักษา อาคารสถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมภายในโครงการ เมื่อผู้บังคับบัญชาไปประชุม อบรมสัมมนาต่าง ๆ อยากให้เผยแพร่และส่งข้อมูลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง ควรมีการพิจารณาปรับสถานภาพจากลูกจ้างประจำเป็นข้าราชการ ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วนำมาปรับปรุงระบบการทำงาน ควรจัดประชุมทุกเดือนโดยให้มีกิจกรรมทำร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทีมงาน ควรมีการมอบรางวัลแก่บุคลากรที่ทำงานดีและต้องดีจริง ควรมีการประเมินสภาพแวดล้อมในหน่วยงานและนำมาปรับปรุง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

สุนิสา สงบเงียบ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มินอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 29 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีสถานภาพโสด มีตำแหน่งหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี 2) พนักงานมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานว่ามีผลต่อประสิทธิภาพมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการพนักงานมีความเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพปานกลาง 3) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อakwa นิชิฮาระ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 26 - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติการ/พนักงานระดับ 5-6 ปฏิบัติงานในส่วนงานสนับสนุน มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีสถานภาพสมรส มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 4 ปี และมีที่พักอาศัยเป็นบ้านของตนเอง 2) พนักงานเห็นด้วยในระดับมาก ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และ ด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการพนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลาง 3) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงานที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และที่พักอาศัยที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อakwa นิชิฮาระ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ณัฐกานต์ ไม้เต็ง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ลิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมตอนปลาย/ปวช. ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี และรายได้ต่อเดือน 7,500 - 10,000 บาท 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

51

พนักงานบริษัท คิดากว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในด้านลักษณะการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน ได้แก่ ในด้านนโยบายด้านการบริหาร และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน 3) ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของพนักงานบริษัท คิดากว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

นภรัตน์ สุขสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทฯ โดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทฯ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทฯ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานและสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทฯ โดยรวมแตกต่างกัน

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทนิเด็คอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุ 26 - 30



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีอายุงาน 1 - 5 ปี และมีสภาพการจ้างเป็นพนักงานของบริษัท 2) พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน 3) พนักงานที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสภาพการจ้าง ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

วิโรจน์ ทรงนิรันดร์ (2552 : บทคัดย่อ) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 - 32 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานปฏิบัติการ 2) ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด โดยรวมเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านคือด้านบุคลากร ด้านการฝึกอบรม ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 3) พนักงาน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปว่า ปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทนและสวัสดิการ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวไปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยต่อไป