

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

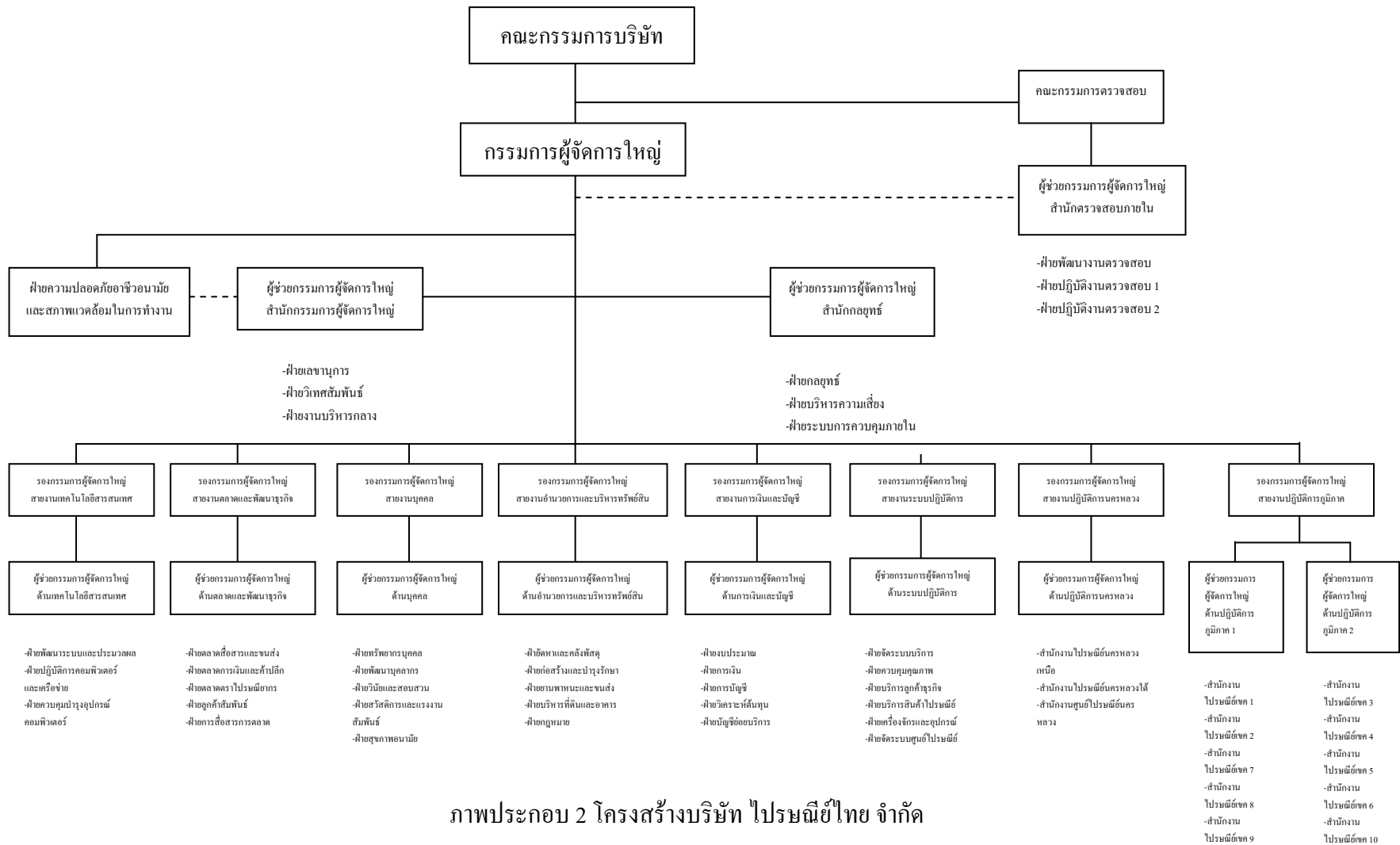
การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา วารสาร และอื่น ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1
2. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และ ที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546 โดยแปลงสภาพมาจากธุรกิจด้านบริการไปรษณีย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์หลักในการแปลงสภาพเป็นบริษัทจำกัด เพื่อปฏิรูปกิจการไปรษณีย์ของประเทศไทยให้ดำเนินงานต่อเนื่องได้ด้วยตนเองในระยะยาว โดยไม่เป็นภาระของรัฐ รวมทั้งสามารถรองรับการให้บริการไปรษณีย์ที่ตอบสนองความต้องการของธุรกิจและให้บริการสื่อสารขั้นพื้นฐานในลักษณะเชิงสังคมแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน ปณท ได้พัฒนารูปแบบบริการไปรษณีย์ใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อใช้เครือข่ายไปรษณีย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการดำเนินธุรกิจอยู่ในตลาด 4 ประเภท คือ ตลาดสื่อสาร ตลาดขนส่ง ตลาดค้าปลีกและตลาดการเงิน ซึ่งการดำเนินธุรกิจใน 4 ตลาดดังกล่าว มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้นและทัดเทียมคู่แข่งขั้นในแต่ละกลุ่มธุรกิจ (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2556, หน้า 1)



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ที่มา : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2558, เว็บไซต์

โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1

ที่มา : บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2558, เว็บไซต์

ตาราง 1 อัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์

ลำดับ	ที่ทำการไปรษณีย์	พนักงาน (คน)	ลูกจ้างประจำ (คน)	ลูกจ้าง (คน)	ผู้รับจ้างทำของ (จ้างเหมา)
1	ปช.1	0	0	0	0
2	ศป.พระนครศรีอยุธยา	0	0	0	0
3	ปจ.พระนครศรีอยุธยา	9	9	20	1
4	โรจนะ	0	0	0	0
5	เดชาวุธ	0	0	0	0
6	เสนา	1	3	2	0
7	ผักไห่	2	1	1	0
8	ท่าเรือ	2	3	1	0
9	ภาชี	1	2	0	0
10	มหาราช	2	1	1	0
11	บางปะอิน	3	4	6	8
12	วังน้อย	3	0	7	8
13	ประตูน้ำพระอินทร์	1	2	2	3
14	บางไทร	1	2	5	0
15	อุทัย	0	3	0	2
16	บางปะหัน	1	1	2	0
17	ลาดบัวหลวง	1	0	1	1
18	บ้านแพรก	0	2	0	0
19	บางบาล	1	1	1	0
20	นครหลวง	0	1	2	2
21	บางซ้าย	2	0	0	0
22	ลาดชะโด	2	0	0	0
23	ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร	0	1	1	0
24	อ่างทอง	5	3	4	1
25	วิเศษชัยชาญ	0	1	5	1
26	โพธิ์ทอง	1	2	1	0
27	ป่าโมก	2	2	0	1
28	ไชโย	2	1	0	0
29	แสวงหา	2	0	1	0

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ	ที่ทำการไปรษณีย์	พนักงาน (คน)	ลูกจ้างประจำ (คน)	ลูกจ้าง (คน)	ผู้รับจ้างทำของ (จ้างเหมา)
30	สามโก้	0	1	1	0
31	ลพบุรี	10	7	11	12
32	ท่าหิน	0	0	0	0
33	พระนครศรีอยุธยา	0	0	0	0
34	บ้านหมี่	2	1	2	0
35	โคกสำโรง	3	3	1	0
36	ลำานารายณ์	4	1	0	0
37	พัฒนานิคม	1	1	1	0
38	ท่าเรือ	0	3	0	1
39	โคกกระเทียม	1	1	0	1
40	หนองม่วง	0	0	3	0
41	ท่าโหลง	0	1	1	0
42	ลำสนธิ	1	1	0	1
43	โคกตูม	2	0	1	0
44	ศีลิ่ง	0	1	2	1
45	ท่าหลวง	1	1	0	0
46	สระโบสถ์	2	0	0	0
47	โคกเจริญ	2	0	0	0
48	สิงห์บุรี	6	2	4	0
49	อินทร์บุรี	3	1	1	0
50	ท่างาม	0	0	0	0
51	พรหมบุรี	1	0	2	0
52	บางระจัน	1	1	3	0
53	ท่าช้าง	2	0	1	0
54	ค่ายบางระจัน	2	1	0	0
55	ปากบาง	0	1	0	0
56	ชัยนาท	4	5	2	2
57	มโนรมย์	3	0	0	0
58	วัดสิงห์	1	2	1	0

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ	ที่ทำการไปรษณีย์	พนักงาน (คน)	ลูกจ้างประจำ (คน)	ลูกจ้าง (คน)	ผู้รับจ้างทำของ (จ้างเหมา)
59	หันคา	1	2	1	0
60	สรรคบุรี	1	1	1	1
61	สรรพยา	3	1	0	0
62	ห้วยงู	0	2	0	0
63	หางน้ำสาคร	1	0	1	0
64	สระบุรี	6	11	14	3
65	ปากเพรียว	0	0	0	0
66	แก่งคอย	2	3	5	1
67	พระพุทธบาท	3	2	3	0
68	บ้านหมอ	2	0	2	1
69	หนองแค	2	3	6	0
70	วิหารแดง	1	2	1	0
71	เสาไห้	1	0	2	2
72	หนองแซง	1	0	1	0
73	มวกเหล็ก	0	1	2	2
74	หนองโดน	0	1	1	0
75	คอนฟูด	1	1	0	0
76	วังม่วง	1	1	1	0
77	หินกอง	1	5	2	1
78	พุแค	0	1	2	0
79	คชสิทธิ์	1	0	0	0
80	ทับทิม	0	0	2	1
81	ท่าลาน	2	0	1	0
	รวม	126	117	148	58
	รวมทั้งสิ้น		449		

ที่มา : สำนักงานไปรษณีย์เขต 1, 2558, หน้า 2

วิสัยทัศน์องค์กร

เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ กว้างไกล ใกล้เคียงคนไทย และเชื่อถือได้มากที่สุด

พันธกิจองค์กร

เพื่อให้การดำเนินงานกิจการไปในทิศทางที่เหมาะสมและบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ผนท จึงได้กำหนดพันธกิจสำคัญใน 4 ด้าน ขึ้นให้สอดคล้องตามแนวคิดดัชนีดุลยภาพ ได้แก่ มุมมองทางการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายตามแผนเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้โดยถือเป็นแนวทางในการกำหนดระบบการบริหารยุทธศาสตร์ขององค์กรในภาพรวม พันธกิจขององค์กรที่สำคัญทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2556, หน้า 3)

1. ยกระดับความสามารถในการสร้างผลกำไรและใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดมูลค่าเพิ่มสูงสุด โดยมุ่งเน้นการรักษาฐานรายได้จากบริการไปรษณีย์ดั้งเดิมและเพิ่มมูลค่ารายได้จากฐานบริการใหม่ที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเพิ่มในอนาคต พร้อมทั้งวางแนวทางการปรับโครงสร้างค่าใช้จ่ายให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ รวมถึงการนำสินทรัพย์ที่ ผนท มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าด้วยการขยายขอบเขตบริการและแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการขยายฐานการให้บริการไปสู่กลุ่มธุรกิจที่มีโอกาสการเติบโตสูงในอนาคต โดยนำศักยภาพในด้านกาให้บริการที่ ผนท มีอยู่มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งสร้างกระบวนการวิจัยและพัฒนา เพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจที่เหมาะสมกับกิจการไปรษณีย์และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในอนาคต

3. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพิ่มความสามารถในการแข่งขันของ ผนท โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติการที่มีอยู่ให้สามารถรองรับการให้บริการรูปแบบใหม่ในอนาคต พร้อมทั้งสามารถยกระดับคุณภาพของการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินกิจการ

4. พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้เกิดการตอบสนองต่อการยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน และการพัฒนาบริการใหม่ เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินกิจการในอนาคตต่อไป

ปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) มีระบบงานไปรษณีย์อยู่ 3 แบบ คือ งานรับฝาก งานส่งต่อและงานนำจ่าย ซึ่งทั้ง 3 กระบวนการเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากและ ปณท ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการอยู่เสมอเพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละงานนั้นมีความกระชับครอบคลุม ทันต่อเหตุการณ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรมากที่สุด ส่งผลถึงความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานนำจ่ายไปรษณีย์ เป็นกระบวนการขั้นสุดท้ายของระบบบริการไปรษณีย์ ซึ่งการนำจ่าย หมายถึง การที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางมอบส่งมอบสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ได้รับไว้ให้แก่ผู้รับ โดยมี 2 วิธี ดังนี้

1. นำจ่าย ณ ที่ทำการ เป็นการส่งมอบไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุไปรษณีย์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ โดยไม่ต้องออกไปนำจ่าย ณ ที่อยู่ผู้รับ ซึ่งประกอบด้วยกรณี ดังนี้ 1) ผู้รับหรือผู้ได้รับมอบหันเหจากผู้รับมาขอรับเอง 2) จำหน่ายให้เก็บรอจ่าย ณ ที่ทำการ 3) จำหน่ายถึงผู้ไปรษณีย์เช่า 4) บรรจุสิ่งของต้องภาษีอากรหรือต้องจำกัดในการนำเข้า 5) มีสภาพห่อซองไม่เรียบร้อยหรือสงสัยว่าสิ่งของบรรจุภายในสูญหายหรือเสียหาย 6) เป็นไปรษณีย์ภัณฑ์ พัสดุไปรษณีย์หรือไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศที่มีน้ำหนักมากหรือมีจำนวนมากถึงผู้รับรายเดียวกันจนเกินกว่าพนักงานไปรษณีย์จะนำไปจ่ายได้ 7) ใช้บริการไปรษณีย์เก็บเงิน เช่น พัสดุเก็บเงิน ไปรษณีย์ด่วนพิเศษเก็บเงินเป็นต้น 8) เป็นอาคารหลายชั้นที่มีผู้อยู่อาศัยหรือประกอบการอยู่หลายรายภายในอาคารเดียวกันที่ได้ติดตั้งผู้รับไปรษณีย์ภัณฑ์ไว้ที่ชั้นล่างของอาคารหรือมิได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยรับสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่จะจ่าย ณ อาคารนั้นทั้งหมด ณ จุดเดียว 9) กรณีพิเศษอื่น ๆ ซึ่งที่ทำการไปรษณีย์นำจ่ายเห็นว่าจำเป็นต้องจ่าย ณ ที่ทำการ

2. นำจ่าย ณ ที่อยู่ผู้รับ เป็นการนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ตามชื่อ ที่อยู่ บนห่อซองหรือสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ตามที่ผู้ฝากได้ระบุไว้ ซึ่งกรณีนำจ่าย ณ ที่อยู่ผู้รับ ต่อไปนี้เป็นผู้รับแทนของผู้รับ ดังนี้ 1) บุคคลในบ้านเรือนเดียวกันกับผู้รับ 2) บุคคลที่ทำงานอยู่ในสถานที่ทำงานเดียวกันกับผู้รับ 3) เจ้าหน้าที่รับรองหรือผู้ดูแลของโรงแรมหรืออาคาร 4) ผู้ทำหน้าที่เวรรับส่งหรือเวรรักษาการณ์ของหน่วยงานหรืออาคารหลายชั้นต่าง ๆ

โดยงานนำจ่าย ณ ที่อยู่ผู้รับ ปณท ได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศของไปรษณีย์ไทยสำหรับงานนำจ่าย ณ ที่อยู่ผู้รับมีดังนี้

1. บุคลิกสำหรับผู้ให้บริการนำจ่าย เป็นเอกลักษณ์หรือพฤติกรรมเฉพาะตัวของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น ทำให้มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้พบเห็น ส่งผลต่อการยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ การสนับสนุนและความไว้วางใจจากผู้อื่น ซึ่งกำหนดไว้ ดังนี้ (บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, 2556, หน้า 4)

1.1 การแต่งกายด้วยเสื้อโปโลสีแดงหรือสีดำ ปักสัญลักษณ์โลโก้ ปณท กางเกงขา
ยาวสีดำ/สีน้ำเงินกรมท่า รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือรองเท้าผ้าใบที่มีแบบและสีสุภาพ

1.2 สวมเสื้อแจ็กเก็ตเจ้าหน้าที่นำจ่ายและสวมหมวกนิรภัยสีแดงให้เรียบร้อย ก่อน
ออกนำจ่ายทุกครั้ง

1.3 แขนวบัตรแสดงตนทุกครั้ง

1.4 ไบหน้ำยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร ขณะสนทนาสบตากลูกค้าที่ให้บริการ มีท่าที
กระตือรือร้น

1.5 ผู้ชายไม่ไว้ผมยาว หวีเรียบ ไม่ใส่ตุ้มหู

1.6 ผู้หญิงแต่งหน้าพองาม ไม่ฉูดฉาดจัดทรงผมให้เรียบร้อย ตุ้มหูไม่ใหญ่จนเกินไป

1.7 ผู้ชายและผู้หญิง เล็บสะอาดไม่ยาวจนเกินไป ไม่ทาสีเล็บ

1.8 การยืน คอตั้ง หลังตรง ยืนเท้าชิด หรือ V Shape

1.9 การส่งของให้ลูกค้า ส่งของให้ลูกค้าให้ถึงมือทุกครั้ง ด้วยความสุภาพ

1.10 การสื่อสาร ใช้คำพูดสุภาพมีหางเสียงทุกประโยค ชัดถ้อย ชัดคำ ทบทวนเนื้อหา
เพื่อความเข้าใจตรงกัน

2. มาตรฐานการให้บริการงานนำจ่ายแบบไม่มีหลักฐาน (ไม่ต้องพบผู้รับ) โดยกำหนดใช้
เวลาไม่เกิน 30 วินาที ตามมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ (SLA : Service Level Agreement)

3. มาตรฐานการให้บริการงานนำจ่ายแบบมีหลักฐาน (พบผู้รับ) โดยกำหนดใช้เวลาไม่
เกิน 1 นาที สำหรับนำจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียน พัสดุไปรษณีย์ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และใช้
เวลาไม่เกิน 3 นาที สำหรับนำจ่าย D-Post , Logispost ตามมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ
(SLA : Service Level Agreement)

2. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมาย รูปแบบ แนวความคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งมี
รายละเอียด ดังนี้

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

กิบสัน และคนอื่นๆ (Gibson & others, 1988, p.37) ได้นิยามความหมายของคำว่า
ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย การวัดประสิทธิภาพมีตัวบ่งชี้หลายตัว
ประกอบด้วยกัน เช่น การได้อัตราผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุนค่าใช้จ่ายต่อ

หน่วยผลผลิต อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

โรบินส์ และคัลเตอร์ (Robbins & Coulter, 1999, p.9) กล่าวถึง การมีประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียวเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดติดกับสังคม คือ การที่ทำงานได้เร็วและได้งานดี

ธงชัย สันติวงษ์ (2548, หน้า 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด รวมถึง ชรรยง โทจินดา (2548, หน้า 34) กล่าวว่า การจัดการประสิทธิภาพการทำงานนั้น มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งด้านการประหยัดเงินและทรัพยากรต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งความมีประสิทธิภาพนี้อาจวัดได้ทั้งผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ ความประหยัดและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

สมใจ ลักษณ์ะ (2547, หน้า 210) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรม การงานอย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิกและองค์การที่ปฏิบัติหน้าที่

นิติย์ สัมมาพันธ์ (2546, หน้า 207) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างประหยัดในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย ที่ได้กำหนดเอาไว้แล้ว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย Peter F. Drucker กล่าวไว้สั้น ๆ ได้แก่ "ประสิทธิภาพ คือ การกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม" มีทั้งประสิทธิภาพด้านต้นทุน และประสิทธิภาพด้านเวลา

จิรโชค วีระชัย และคณะ (2546, หน้า 532) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานที่ได้มีสูงกว่าทรัพยากรทางการบริหาร ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการหรือเทคโนโลยี ทางการบริหารที่ใช้ ในการบริหารงานและงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2546, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ในองค์การให้บังเกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารในจำนวนน้อย แต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

วิทยา ดำนัธรงกุล (2546, หน้า 27) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุน

หรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สมใจ ลักษณะ (2547, หน้า 7) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ ได้ อดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์และเทคโนโลยีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดี มีความสุข พอใจในการทำงาน

อภิรักษ์ จันตะณี (2550, หน้า 47) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงาน โดยใช้ เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

จิตินันท์ สุวรรณศิริ (2550, หน้า 3) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้ามาและผลลัพธ์ที่ออกมาเพื่อให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ต้องการโดยคำนึงถึงวิธีการ ใช้ทรัพยากรให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2550, หน้า 279) กล่าวเสริมว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องมือชี้วัดความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตนและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ซาลีนิค และคณะ (Zaleanick & others, 1958, p.59) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยตัวอย่างความต้องการภายนอกมีดังนี้ 1) รายได้หรือค่าตอบแทน 2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี และ 4) ตำแหน่งหน้าที่ ส่วนความต้องการภายในมีดังนี้ 1) ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ 2) ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความ เป็นเพื่อนและความรัก และ 3) ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

เบคเกอร์ และนูฮัวเซอร์ (Becker & Nuhauser, 1975, p.9) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์กร โดยได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึง

ทรัพยากร เช่น คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด ยังมีปัจจัยประกอบอื่น ๆ อีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ดังนี้ 1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียด แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยังยากซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน 2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการดำเนินงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย และ 3) ผลการดำเนินงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ 4) หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการดำเนินงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

แคทซ์ และคาห์น (Katz & Kahn, 1978, p.226) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิดได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เขากล่าวว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นจะวัดจากปัจจัยนำเข้า เปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ นั่น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนไปจากความจริง ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

เมอร์เรียม - เว็บสเตอร์ (Merriam-Webster, 1993, p.368) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลของการผลิตซึ่งสามารถวัดได้โดยการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตกับต้นทุน (พลังงาน เวลาและเงิน) โดยใช้ค่าต้นทุนให้น้อยที่สุด

ล็อก (Locke, 1976, pp.1300 - 1302) กล่าวว่า องค์กรประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานมีด้วยกัน 9 ประการ มีดังนี้ 1) ตัวงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในงาน ความยากง่ายของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน โอกาสที่ทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน 2) เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือนของหน่วยงาน 3) การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานและหลักการในการเลื่อนตำแหน่ง 4) การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชย ในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน 5) ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน สวัสดิการ การรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายระหว่างการลา วันหยุดประจำปี 6) สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทของอากาศ ความชื้น ที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างอาคารสถานที่ทำงาน 7) การนิเทศงาน ได้แก่ วิธีการและเทคนิคในการนิเทศงาน การให้คำแนะนำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในการบริหารของผู้นิเทศ 8) เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การ

ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีมิตรภาพอันดีต่อกัน และ 9) หน่วยงานและการจัดการ ได้แก่ ความเอาใจใส่ของบุคลากรในหน่วยงาน นโยบายการบริหารของหน่วยงาน

สมิท (Smith, 1980, p.65) กล่าวถึง แนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) องค์ประกอบด้านปัจจัย ซึ่งมีทั้งปัจจัยที่เป็นมนุษย์และมีไม่มนุษย์ เช่น เงินทุน เครื่องมือ เครื่องจักร เทคนิควิธีการ ที่ดิน 2) องค์ประกอบด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย การจัดองค์การ การจัดระบบการตัดสินใจและระบบข้อมูล รวมถึงการวางแผนและควบคุม 3) องค์ประกอบด้านผลผลิต คือ สินค้าหรือบริการ ความสามารถในการปฏิบัติขององค์กร ระดับการเพิ่มผลผลิต นวัตกรรม การเติบโตและพัฒนาขององค์กร ภาพพจน์ขององค์กร ความมุ่งมั่นขององค์กร แรงจูงใจขององค์กร และความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า

สมใจ ลักษณะ (2547, หน้า 12-13) กล่าวถึง ประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการ ถ้าองค์ประกอบนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร ก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน องค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ มีดังนี้ 1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงิน การค้า การเงิน การซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมสินค้าฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการ บางลักษณะ ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ สภาพการแข่งขันทางการผลิต การบริการ แหล่งวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน 2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กร กำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร 3) ปัจจัยองค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคลากรต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญต่อไปนี้ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง และ 4) กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญอันดับสอง รองจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการเป็นที่น่าพอใจ ขอบข่ายกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพในการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

จากแนวคิดต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ การดำเนินการกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่ง ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยความถูกต้อง โดยสามารถใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด และดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือรวดเร็วกว่าที่ตั้งไว้ ถ้าหน่วยงานใดหรือบุคคลใด สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะเป็นที่ต้องการของหน่วยงานหรือบุคคลอื่น

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีการ เสริมสร้างศักยภาพ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ จึงมีความจำเป็น อย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องศึกษารูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ รวมถึงทำการประเมิน เพื่อศึกษาปัจจัย วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ควบคุมได้และไม่ได้เพื่อพัฒนาต่อไป

เนอโก (Negro, 1969, p.2014) ได้ให้ความเห็นว่า การจูงใจคนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ได้แก่ การบริการด้านความเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้สภาพการทำงานที่ดี ให้ทุกคนมีโอกาส แสดงความคิดเห็น เสรี ให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ยกย่องชมเชยแก่ ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เอาใจใส่ดูแลให้ความสนิทสนมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องทำตัวให้เป็น ตัวอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

บาร์นาร์ด (Barnard, 1986, p.142 - 149) ได้กล่าวถึง บรรดาสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือ ผู้บริหารหน่วยงานจะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไว้หลาย ประการ 1) สิ่งจูงใจเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการ ตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วอย่างดี 2) สิ่งจูงใจที่เป็น โอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการ ทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น 3) สภาพทางการที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่ง อำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการ ทำงาน 4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่างความมีอำนาจที่สุด กับความท้อแท้ ที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการในด้าน ความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและ ผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน 5) ความดีจูงใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิด ความผูกพัน และความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน 6) การปรับสภาพการทำงาน ให้เหมาะสม วิธีการและเจตคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับ

ความสามารถของบุคลากรซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน 7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลหนึ่งของหน่วยงานมีความรู้เท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน และ 8) สภาพอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงของสังคม ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึก มีความมั่นคงในการทำงาน

อนงเยาว์ พูลเพิ่ม (2552, หน้า 6) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด มีดังนี้ 1) ลักษณะของงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมตรงกับความรู้ ความสามารถ งานที่รับผิดชอบนั้น ๆ มีความน่าสนใจ เมื่อได้มีการปฏิบัติจึงทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และมีความสุข ส่งผลทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี 2) ด้านความมั่นคง ความก้าวหน้า หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรนี้ทำให้ท่านได้รับความเจริญก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น มีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง ตามความรู้ความสามารถ และมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานร่วมกันแล้วทำให้เกิดความสบายใจ สามารถให้คำปรึกษาช่วยเหลือเกื้อกูลกัน รวมทั้งเป็นที่รักใคร่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานที่มีส่วนให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน 4) ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่เป็นหัวหน้างานระดับชั้นตามสายงาน มีการสั่งงานด้วยความชัดเจน สามารถช่วยแก้ไขปัญหาและรับฟังความคิดเห็น ให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ มีความเป็นธรรม ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงาน 5) ด้านสถานที่ตั้งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ที่มีการวางผังงานแบ่งเป็นสัดส่วนตามแผนก ระดับอุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัยมีการจัดเก็บเป็นระเบียบ ทำให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็ว และมีความสะดวกในการเดินทางไป - กลับที่ทำงาน 6) ด้านนโยบายบริหารจัดการ หมายถึง หน่วยงานมีนโยบายสามารถปฏิบัติได้จริง และมีการมอบหมายหน้าที่ด้วยความชัดเจน รวมถึงระบบการประสานงานภายในมีความชัดเจนเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี 7) ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ หมายถึง ลักษณะงานที่รับผิดชอบสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง รวดเร็วกว่าที่กำหนด ซึ่งปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ 8) ความอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีอิสระในการควบคุมและตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ รวมถึงผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการมอบหมายงานภายใต้สายงานบังคับบัญชา 9) ด้านสวัสดิการผลตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ปฏิบัติ มีความเป็นธรรมในการเลื่อนเงินเดือน ค่าจ้าง เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงสวัสดิการวันหยุดตามหน่วยงานกำหนด

และ 10) ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมสถานที่ในการปฏิบัติงานมีความโปร่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ รวมไปถึงมีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

จากแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ สามารถสรุปได้ คือ สิ่งต่างๆที่สามารถเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้เต็มใจเต็มความสามารถจนทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1) ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ เข้าใจและปฏิบัติได้อย่างไม่ยากเกินความสามารถ 2) ด้านความมั่นคง ความก้าวหน้า หมายถึง หน่วยงานที่ปฏิบัติมีการดำเนินงานหรือธุรกิจได้อย่างมั่นคง มีผลตอบแทนหรือการพัฒนาบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง 3) ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านต่างๆ จากการทำงานของเพื่อนร่วมหน่วยงาน 4) ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่เป็นหัวหน้าให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ มอบหมายงานที่เหมาะสม มีการบริการงานและคนที่เป็นธรรมชาติ ไม่ลำเอียง ตลอดจนสนับสนุนการเจริญก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ 5) ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ที่แบ่งพื้นที่การทำงานไว้เป็นสัดส่วน มีรูปแบบ สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก 6) ด้านนโยบายบริหารจัดการ หมายถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีนโยบายชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง และมีการมอบหมายหน้าที่ด้วยความชัดเจน รวมถึงระบบการประสานงานภายในมีความชัดเจนเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี 7) ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ หมายถึง ลักษณะงานที่รับผิดชอบสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง รวดเร็วกว่าที่กำหนด ซึ่งปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ 8) ความอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีอิสระในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ควบคุมการดำเนินกิจกรรมหรืองานต่างๆ 9) ด้านสวัสดิการผลตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ปฏิบัติ มีความเป็นธรรมในการเลื่อนเงินเดือน ค่าจ้าง เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงสวัสดิการวันหยุดที่ทางบริษัท ไปรษณีย์ไทย กำหนด และ 10) ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมสถานที่ในการปฏิบัติงานมีความโปร่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ รวมไปถึงมีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

การรู้วิธีจูงใจคนให้ทำงานอย่างมุ่งมั่น ทุ่มเท เสียสละ ศิลปะในการจูงใจขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำและผู้บริหาร การรู้ถึงจุดแข็งจุดอ่อนของลูกน้องก็เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาเสมอก่อนมอบหมายให้ไปทำงาน หากมอบหมายผิดคนย่อมส่งผลให้งานล้มเหลวเมื่อเลือกคนได้แล้ว จะทำอย่างไรที่เขาจะทุ่มเทศักยภาพของเขาให้กับการทำงานได้เต็มที่ เป็นเรื่องท้าทาย

ความสามารถของผู้บริหารอย่างยิ่ง ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ปัจจัยอะไรที่จะสามารถจูงใจคนประเภทไหนจึงจะได้ผล โดยทั่วไปความต้องการของมนุษย์ตามความหมายของมาสโลว์ นิัยแต่ละคนมีความแตกต่างในความต้องการ ดังนั้นผู้บริหารต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละคนและถูกกาลเทศะ การสร้างอิทธิพล (Influence) ต่อคนเพื่อผลของงานสามารถใช้ทั้งด้านบวก (Positive - reinforcement) และด้านลบ (Negative reinforcement) ขึ้นกับลักษณะของบุคคลนั้น แรงจูงใจหรือความต้องการของบุคคลากรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรทราบ เนื่องจากพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ แรงจูงใจเหล่านี้ยังมีลักษณะแตกต่างกันไปแต่ละคนอีกด้วยมาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ (ชงชัย สันติวงษ์, 2548, หน้า 113 - 115) ดังนี้ 1) คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด นับตั้งแต่เกิดจนถึงตาย 2) ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะมีแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป และ 3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นสู่ความต้องการไปในระดับสูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้นไป ตามลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร และยารักษาโรค เป็นต้น เพราะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิต การได้งานทำเพื่อมีรายได้จากค่าจ้างเงินเดือนสำหรับไปจัดหาสิ่งจำเป็นต่าง ๆ มาสนองตอบความต้องการนี้

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) หลังจากร่างกายได้รับการตอบสนองในสิ่งจำเป็นต่าง ๆ แล้ว มนุษย์ก็คิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น การต้องการได้รับสวัสดิการทางการแพทย์ การประกันภัย การมีรายได้ บำเหน็จ บำนาญเมื่อเกษียณอายุ เป็นต้น แผนงานสวัสดิการและการให้ประโยชน์แก่กุลต่าง ๆ แก่พนักงานจึงเป็นเครื่องจูงใจผู้มีความสามารถได้

3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ โดยอยากจะสมาคมกับบุคคลอื่น รวมทั้งจะได้รับการมิตรภาพ การยอมรับและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง ซึ่งจะเป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or status needs) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับในความรู้ ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งการมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับและยกย่องของบุคคลอื่น

5. ความต้องการความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self actualization or self - realization) เป็นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ มีลักษณะกว้างขวางมากแต่แต่ละคนจะมีแตกต่างกันไป ตามที่แต่ละคนจะนึกคิดและถือเป็น “ความฝันอันสูงสุด” จากทฤษฎีของมาสโลว์ เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการที่เริ่มต้นจากต่ำไปหาสูง คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ความต้องการการยกย่อง ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีการจูงใจของเฮริชเบอร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของเฮริชเบอร์ก ซึ่งทำให้เข้าใจว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคนและมีได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร โดยตรง และปัจจัยที่จะใช้บำรุงจิตใจนั้นสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้แต่ไม่สามารถใช้สร้างสรรค์ความพอใจได้ ดังนั้นการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยทั้งที่ใช้บำรุงจิตและที่ใช้จูงใจให้มีทั้งสองอย่างควบคู่กันแยกได้ ดังนี้ 1) ปัจจัยที่ใช้จูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลต่อความพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำคือ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานนั้น ๆ ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี ซึ่งจัดเป็นความต้องการในขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ คือความต้องการการยกย่องนับถือ และต้องการความสำเร็จ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ซึ่งมีแนวโน้มเป็นผลที่ไม่ดีที่มักจะเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์ของงานที่ทำอยู่คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานและกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของหน่วยงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน ที่สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ซึ่ง เฮริชเบอร์ก ได้แก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจ โดยพัฒนาและเพิ่มเนื้อหาของงานเพื่อให้ค่างานสูงขึ้น การปรับปรุงงานและการออกแบบงานใหม่จะทำให้งานต่าง ๆ มีความหมายมากขึ้น ท้าทายความสำเร็จมากขึ้น มีการยอมรับมากขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมความก้าวหน้าแต่ละคนได้ ซึ่งมีผลต่อการจูงใจมาก ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลทำให้ขวัญและกำลังใจตกต่ำนั้น ผู้บริหารก็จะเพิ่มความระมัดระวังป้องกันมิให้เกิดการมองข้ามไม่สนใจจนกลายเป็นปัญหากระทบขวัญกำลังใจการทำงาน ทฤษฎีการจูงใจของเฮริชเบอร์ก เป็นความต้องการทางด้านการจูงใจประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการบำรุงรักษาซึ่งมีความสำคัญพอสรุปได้ดังนี้ 1)งานที่มีความท้าทายที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เกิดความรับผิดชอบ มีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับการยกย่อง และเกิดความเพลิดเพลินในงานเหล่านี้ถือเป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงาน

อย่างมีประสิทธิภาพ 2) กฎในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของความปลอดภัย ค่าจ้าง ผลประโยชน์พิเศษและอื่น ๆ ไม่เหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ 3) พนักงานจะเกิดความไม่พอใจเมื่อโอกาสที่เขาจะได้รับความรู้เกี่ยวกับความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไปทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้น และหาข้อผิดพลาดจากสภาพแวดล้อม 4) เมื่อปัจจัยด้านการจูงใจ เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ และการยกย่องไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัยด้านการบำรุงรักษา 5) ความต้องการด้านการบำรุงรักษาจะลดลงหากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองความพอใจแล้ว การนำทฤษฎีเฮริชเบอร์ก มาใช้เพื่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงจะต้องดำเนินการดังนี้

1. ให้พนักงานแต่ละคนมีความพอใจขณะทำงาน โดยพนักงานจะได้รับปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างพอเพียงโดยพิจารณาค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม
2. จะต้องป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน มีการจัดระบบการสื่อสารติดต่อกันทั้ง 2 ทาง คือ จากผู้บริหารถึงพนักงานและจากพนักงานกลับมาถึงผู้บริหาร
3. จัดให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจสูงในการทำงาน ด้วยการจ่ายค่าจ้างในอัตราสูงมีหลักประกันในอาชีพมีอาชีพการทำงานที่ดี
4. จัดให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งจะต้องมีทั้งโอกาสตำแหน่งหน้าที่ และมีจำนวนเพียงพอสำหรับความก้าวหน้าของพนักงานที่มีผลงานดี ความประพฤติดี เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารที่จะมีการวางแผน จัดกรอบอัตรากำลังของบริษัทไว้เป็นแผนระยะสั้น 1 - 3 ปี และแผนระยะยาว 5 ปี

ทฤษฎีการจูงใจ : ทฤษฎีความต้องการ ของอัลเดอร์เฟอร์ Alderfer (Alderfer's ERG -theory)

ทฤษฎีการจูงใจ : ทฤษฎีความต้องการ ของอัลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีความต้องการ หรือเรียกอีกอย่างว่า ERG (ERG ย่อมาจาก Existence Relatedness Growth theory) อัลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ ได้แบ่งความต้องการไว้ 3 ประการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542, หน้า 109 - 114) ดังนี้

- 1) ความต้องการการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ได้รับการตอบสนองทางกาย คือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงิน ค่าจ้าง เงินเพิ่มพิเศษ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงานได้รับความยุติธรรม มีการทำ

สัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น 2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรีมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่นการจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสถานภาพที่ยอมรับทางสังคม 3) ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคลได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่องและต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องาน โดยมีหน้าที่งานสูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของการจูงใจเชิงระบบของไมล์และพอร์เตอร์ (Miles & Porter)

ไมล์และพอร์เตอร์ ได้เสนอแนวคิดการจูงใจเชิงระบบ ตัวแปรผันที่สำคัญในหน่วยงานที่มีผลกระทบต่อจูงใจมี 3 อย่าง และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผันเป็นสิ่งกำหนดขนาดแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน (สมยศ นาวิการ, 2544, หน้า 366) คือ คุณลักษณะของบุคคล หมายถึง ความสนใจทัศนคติและความต้องการที่บุคคลนำเข้ามาในสถานการณการทำงานของการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันแรงจูงใจจึงแตกต่างกัน เช่น บางคนต้องการเกียรติยศชื่อเสียงสิ่งที่จะเป็นตำแหน่งหน้าที่แต่ผู้ปฏิบัติงานบางคนต้องการเงินเป็นสิ่งจูงใจด้วยการรับเงินเดือนที่สูง คุณลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะงานของพนักงาน ได้แก่ ขนาดความรับผิดชอบของบุคคล ความแตกต่างกันของงานและขนาดของการตอบสนองความพอใจในงาน คุณลักษณะของสถานการณของงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลในสภาพแวดล้อมของการทำงาน เพื่อร่วมงานผู้บังคับบัญชา และบรรยากาศในหน่วยงานจากแนวคิดทฤษฎีการจูงใจ สรุปได้ว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ อันที่จะกระทำหรือไม่กระทำและแรงจูงใจยังมีอิทธิพลกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างเห็นได้ชัด บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความเต็มใจและตั้งใจทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถทำการให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

เกษรี สร้อยมณีวรรณ (2553, หน้า 24) กล่าวถึงแนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ความถูกต้องในการทำงาน

ความถูกต้องของงาน หมายถึง ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งความพยายามให้เกิดความชัดเจนขึ้นในบทบาท

หน้าที่ กฎหมายระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งมีหลักและวิธีปฏิบัติเพื่อเกิดความถูกต้องในการทำงาน ดังนี้

- 1.1 การทำงานให้ถูกต้องและชัดเจน รักษาระเบียบ มีดังนี้
 - 1.1.1 ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย
 - 1.1.2 ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามหลัก 5 ส.
 - 1.1.3 ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้
- 1.2 ตรวจสอบความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ มีดังนี้
 - 1.2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้งานมีคุณภาพดี
 - 1.2.2 ต้องการทราบมาตรฐานของผลงานในรายละเอียดเพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง
 - 1.2.3 ตระหนักถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองหรือหน่วยงาน จากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของตน
- 1.3 ดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนและผู้อื่น มีดังนี้
 - 1.3.1 ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานของตนเอง
 - 1.3.2 ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานผู้อื่น โดยอิงมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- 1.4 ตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีดังนี้
 - 1.4.1 ตรวจสอบว่าผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้หรือไม่
 - 1.4.2 ให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้เพื่อความถูกต้องของงาน
- 1.5 กำกับตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ และการปฏิบัติงานโดยละเอียด มีดังนี้
 - 1.5.1 ตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการตามกำหนดเวลาที่วางไว้
 - 1.5.2 ตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูล หรือการปฏิบัติงานโดยละเอียด
 - 1.5.3 ระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่ขาดหายไป และกำกับดูแลให้หาข้อมูลเพิ่มเติมให้ได้ผลลัพธ์ หรือผลงานที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

ดังนั้นหากพนักงานในองค์กรสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถ้าพนักงานทำงานอย่างมีความถูกต้องในการทำงาน จะสามารถทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามแผนที่กำหนด

2. การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน

โจเซฟ และจอห์น (Joseph & John, 1981, p.252) ได้ให้แนวคิดการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงาน ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงาน เพราะการบริหารงานใด ๆ ก็ตาม จะเน้นที่ความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ การที่จะทำให้สามารถบริหารงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางในการทำงานของผู้เกี่ยวข้องให้สอดคล้องหรือสนับสนุนวัตถุประสงค์ ดังนั้นการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานของบุคลากรทุกคน ทุกส่วนงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะมุ่งวัตถุประสงค์หลักในการบริหารขององค์กรในภาพรวม ในทางตรงข้ามถ้าเป้าหมายของบุคลากรแต่ละคนไม่มุ่งไปสู่วัตถุประสงค์หลักการบริหารงานขององค์กร จะไม่ประสบความสำเร็จ นอกจากนั้นวัตถุประสงค์ที่กำหนดสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งใช้เป็นเครื่องนำทางในการปฏิบัติงาน การกำหนดวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลนั้น จำเป็นจะต้องทำความเข้าใจในหลักการต่าง ๆ ในการกำหนดตัวชี้วัดและวัตถุประสงค์เสียก่อน จึงจะสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล วิธีการที่จะทำให้บุคคลจำนวนมากมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์จากแนวคิดของดักเกอร์ (Drucker, 1945) และจากแนวคิดของ แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1957) เป็นหลักการบริหารงานแบบวัตถุประสงค์ ซึ่งเรียกว่าการบริหารงานเพื่อผลงาน เป็นการบริหารงานโดยเน้นมนุษยสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงาน โดยจำแนกการบริหารงานแบบวัตถุประสงค์ออกเป็น 4 ฐานะ ดังนี้ 1) ฐานะยุทธศาสตร์การประเมินผลงานของผู้บริหาร 2) ฐานะยุทธศาสตร์การจูงใจผู้ร่วมงาน 3) ฐานะยุทธศาสตร์การพัฒนาผู้บริหาร และ 4) ฐานะยุทธศาสตร์พิเศษ ในการฝึกอบรมขบวนการหมู่พวกเพื่อให้ทุกฝ่ายพยายามร่วมกันซึ่งการบริหารงานโดยวัตถุประสงค์ คือ การบริหารงานที่บุคลากรทุกคนในองค์กรหรือในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทุกชนิด ทุกคนต่างรู้บทบาทหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี และทุกคนปฏิบัติงานในแบบการบริหารตนเอง มีรูปแบบของการบริหารงานแบบวัตถุประสงค์ หรือลักษณะในการบริหารงาน ดังนี้ 1) มีการกำหนดงานและความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยการปฏิสัมพันธ์กับผู้เกี่ยวข้องการเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบทำได้ง่ายในระดับผู้ปฏิบัติการ 2) การประสานงานและการควบคุมการปฏิสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้อง ต้องพิจารณาจากการแบ่งสรรหน้าที่ความรับผิดชอบ และความผูกพันของกันและกัน 3) การต่อสัมพันธ์กับภายนอกกระทำได้อย่างกว้างขวาง และเปิดให้บุคคลทุกระดับ

ในหน่วยงานสามารถกระทำได้ 4) เน้นความเชื่อมั่น การปรึกษาหารือ และการแบ่งปันข้อมูลแก่กัน และกันระหว่างบุคคลในหน่วยงานทั้งแนวตั้ง แนวนอน และแนวขวาง เป็นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกัน หรือการสร้างอำนาจให้กับหน่วยงาน 5) ผู้บริหารมีลักษณะความเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยหรืองานเป็นคณะที่มีความเชื่อถือซึ่งกันและกันสูง และมีการแก้ปัญหาร่วมกันเป็นกลุ่ม และ 6) ทุกระดับในหน่วยงานมีส่วนรับผิดชอบในการตัดสินใจ นอกจากนี้การบริหารงานเพื่อทำให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานตามที่กำหนดไว้มีข้อดีและข้อจำกัดของการบริหารงานโดยวัตถุประสงค์ ดังนี้ (Koontz & Donnell, 1974, p.172)

ข้อดีของการบริหารงานโดยวัตถุประสงค์ คือ 1) ช่วยให้การบริหารงานดีขึ้น 2) ช่วยทำให้องค์การมีความชัดเจน 3) ช่วยให้เกิดความผูกมัดในการปฏิบัติงาน และ 4) ช่วยให้เกิดการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสียหรือข้อจำกัดการบริหารงานโดยวัตถุประสงค์ คือ 1) ขาดการชี้แนะให้เข้าใจถึงปรัชญาการทำงานของการบริหารงานโดยวัตถุประสงค์เพราะฝ่ายบริหารจะเข้าใจอยู่ฝ่ายเดียวส่วนฝ่ายปฏิบัติการยังขาดความเข้าใจในระบบทั้งหมด 2) ขาดแนวทางที่จะให้กับผู้กำหนดเป้าหมายเพราะปราศจากความรู้และข้อมูลที่แท้จริง 3) เป้าหมายยากแก่การกำหนด เนื่องจากเป้าหมายมีลักษณะเป็นเป้าหมายระยะมีระยะเวลาในการดำเนินงานไม่เกินหนึ่งปี และ 4) อันตรายของความไม่ยืดหยุ่น เพราะผู้บริหารไม่กล้าที่จะเปลี่ยนแปลงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในขณะดำเนินงาน

สรุปได้ว่า การบริหารตามวัตถุประสงค์ เป็นระบบบริหารงานโดยผู้บริหารกับผู้ร่วมงานกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อให้ดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน มีทิศทางการทำงานที่แน่นอน ทำให้บุคคลในองค์การทำงานร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน

ขงยุทธ พิศพงษ์พัฒน์ (2551, หน้า 37) ได้กล่าวถึง ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงานว่า เวลามีความสำคัญต่อทุกคน ทั้งนี้เพราะเวลาเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด ใช้แล้วหมดไปไม่สามารถซื้อเพิ่มได้ ไม่สามารถเก็บเอาไว้ใช้ได้ และเวลาผ่านไปเรื่อยๆไม่หวนย้อนกลับมาอีกดังนั้นอย่าเสียเวลาใช้เวลากับเป้าหมายนั้น แล้วจะเกิดความสำเร็จ สำหรับการใช้เวลาในการปฏิบัติการกิจต่างๆให้เกิดผลของแต่ละคนแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง คือ ความสามารถในการบริหารเวลาของแต่ละบุคคล ซึ่งการที่คนใดคนหนึ่งจะบริหารเวลาได้ดีนั้น จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับภารกิจที่ต้องปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับเวลาที่มี ซึ่งวิธีการบริหารเวลานั้นต้องมีการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของเวลาในการปฏิบัติการกิจที่มีความเร่งด่วนและมีความสำคัญเป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1) ภารกิจที่มีความเร่งด่วนและมีความสำคัญเป็นภารกิจที่ต้องตัดสินใจและถูกจำกัดด้วยระยะเวลาและมี

ความสำคัญ ได้แก่ การประชุมด่วน ปัญหาเร่งด่วน กำหนดการส่งงานหรือโครงการ 2) ภารกิจที่มีความเร่งด่วนแต่ไม่สำคัญเป็นภารกิจที่ถูกจำกัดด้วยระยะเวลาแต่ไม่มีความสำคัญเป็นงานเฉพาะหน้าที่ไม่มีความสำคัญ ได้แก่ การรับโทรศัพท์ เป็นต้น 3) ภารกิจที่ไม่มีความเร่งด่วนแต่มีความสำคัญเป็นภารกิจที่ไม่ถูกจำกัดด้วยระยะเวลา แต่เป็นสิ่งที่สำคัญ เป็นสิ่งที่ทำเป็นประจำ ได้แก่ งานตามบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบที่ทำเป็นประจำ และ 4) ภารกิจที่ไม่มีความเร่งด่วนและไม่สำคัญเป็นภารกิจที่ไม่ถูกจำกัดด้วยเวลาและไม่มีความสำคัญนัก ไม่ต้องตัดสินใจเร่งด่วน เป็นภารกิจที่สามารถรอได้หรือเป็นภารกิจที่ไม่ใช่หน้าที่ในความรับผิดชอบโดยตรง ได้แก่ การจัดการเกี่ยวกับเอกสาร การปิดกวดดูแลทำความสะอาดนอกจากนี้ประโยชน์ต่อการทำงานหากจัดระบบการบริหารเวลาให้เกิดสมดุลทำให้เพิ่มเวลาว่าง ลดความเครียด การตัดสินใจดีขึ้น งานง่ายขึ้น ลดความเสี่ยง มีประสิทธิผลและผลผลิตดีขึ้นมีความสุขกับการทำงาน เวลาเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับทุกคน มนุษย์จึงมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ดังนั้น บุคคลทุกคนควรใช้เวลาให้เกิดคุณค่าต่อชีวิตและสังคม การทำงานให้มีความสุขต้องรู้จักวิธีการใช้เวลา ให้เกิดคุณค่าต่อชีวิตและผลงาน ด้วยวิธีการดังนี้

3.1 การตรงต่อเวลา เวลาเป็นเครื่องวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการทำงาน เพราะการมาทำงานตรงเวลา การทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด เป็นสิ่งที่ปรารถนาของทุกหน่วยงานบุคคลที่ประสบความสำเร็จจะต้อง เป็นบุคคลที่ตรงต่อเวลา การฝึกฝนตนเองให้เป็นคนตรงต่อเวลาจึงเป็น สิ่งจำเป็นและมีค่าต่อชีวิต ควรใช้วิธีการ ดังนี้ 1) สำรวจตนเองอยู่เสมอ 2) จัดทำตารางการทำงาน 3) บันทึกการนัดหมายงาน 4) สร้างสัญญาณและสิ่งเตือนใจ และ 5) มอบให้คนอื่นจัดการสำหรับบุคคลที่มีงานมากต้องให้ผู้อื่นช่วยเหลือ

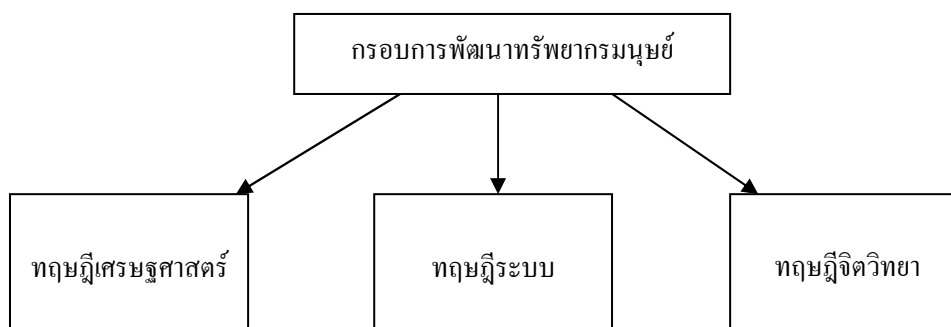
3.2 การใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ เมื่อเวลามีน้อยจึงมีค่า การใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่อชีวิตและผลงาน จึงถือเป็นความสุขและความสำเร็จในการทำงาน ควรใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ ดังนี้ 1) ใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่องาน อาชีพของตนถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพราะเกี่ยวพันกับการครองชีวิตในสังคม ซึ่งบุคคลที่ประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงานจะเป็นผู้ที่อุทิศเวลาให้กับงานอาชีพของตนมากที่สุด 2) ใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม มนุษย์เป็นสัตว์สังคมต้อง อยู่ร่วมกันกับผู้อื่นจำเป็นต้องใช้เวลาพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน และญาติมิตร สังคมในชุมชนและชีวิตการทำงานจึงจะเกิดความสุข และ 3) การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง

3.3 การประหยัดเวลา เวลาที่มีค่าต้องรู้จักการจัดการกับเวลา ไม่ใช่เวลาให้เสียไปโดยเปล่าประโยชน์ เพราะหลายคนต้องเสียเวลากับเรื่องที่ไม่สาระ จึงควรใช้วิธีการประหยัดเวลา ดังนี้ 1) ลดขั้นตอนของการทำงานลง เลือกทำเฉพาะกิจกรรมที่เป็นสาระสำคัญของงาน 2) การกระจายงาน คือ การแบ่งงานหรือมอบความรับผิดชอบให้หลายคนช่วยกันก็จะประหยัดเวลาได้ดี 3) การ

ควบคุมงาน หมายถึงการกำกับดูแลและประสานงานให้การทำงานดำเนินไปตามระยะเวลาที่กำหนด และ 4) การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสมัยใหม่ หมายถึง การใช้เครื่องมือทุ่นแรงแทนแรงงานคนและสัตว์ ก็จะช่วยประหยัดเวลาได้มากทั้งนี้การบริหารเวลาที่ดีนอกจากสามารถทำงานของตนเองให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีแล้วยังสามารถทำงานเพื่อผู้อื่นได้ด้วยและยังได้รับความสุขจากการมีเวลาว่างของตน โดยมีเทคนิคบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพและเคล็ดลับในการทำงานให้เสร็จทันเวลา ดังนี้ 1) การเริ่มต้นที่ดีมีความสำเร็จเกินกว่าครึ่ง ถ้าการเริ่มต้นของวันใหม่มีความสดชื่นแจ่มใสจึงควรค้นหาสิ่งที่คุณเองชื่นชอบสักอย่าง 2) พิจารณาให้แน่นอนว่าจะอะไรสำคัญที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้คุณอื่นปล้นเวลาหรือปล้นสิ่งสำคัญ ๆ ในชีวิตไป และจงกล้าที่จะตอบปฏิเสธ เพียงกล่าวว่า "ไม่" สั้น ๆ และง่าย ๆ 3) ตั้งเป้าหมาย การมีเป้าหมายอาจมีได้หลายเป้าหมาย ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานการเขียนเป้าหมายเหล่านั้นออกมาจะช่วยให้คุณประสงค์ของมันชัดเจนขึ้น และช่วยกำหนดทิศทางการใช้เวลาในแต่ละสัปดาห์ เดือน ปี ทศวรรษ และชั่วชีวิตได้ 4) กำหนดเกณฑ์ในการใช้เวลาในการทำกิจกรรมแต่ละอย่าง เช่น การโทรศัพท์การคุยกับแขก การรับประทานอาหาร ตลอดจนเรื่องใช้จ่ายต่าง ๆ ควรกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะใช้เวลาเท่าไร 5) วางแผนประจำวัน ควรเขียนกิจกรรมต่าง ๆ ออกมาอย่างชัดเจนแล้ววางแผนการจัดทำเพื่อให้บรรลุผล โดยจัดลำดับความสำคัญ 6) ใช้ชีวิตอย่างสมดุล ทั้งในการพักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ มีเวลาหย่อนใจพอควรเวลาให้กับตนเองและการพัฒนาจิตวิญญาณตลอดจนเรื่องที่น่าสนใจ 7) จัดลำดับความสำคัญของงานให้ชัดเจน โดยพิจารณาว่างานใดเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการโดยด่วน งานใดที่สามารถทำภายหลังได้ไม่ต้องใช้สมองและเวลามากนัก ก็ทำภายหลังได้ 8) ลงมือทำงานที่ยากที่สุด เมื่อทำงานที่ยากสำเร็จจะช่วยให้คุณเกิดความโล่งใจและช่วยให้คุณเกิดความสำเร็จในการทำงาน 9) มอบหมายงาน โดยพิจารณาว่าใครที่พอจะช่วยให้ช่วยได้ เพื่อช่วยให้คุณมีเวลาเพิ่มขึ้น 10) ทำงานให้สำเร็จเป็นชิ้นเป็นอัน อย่าทำงานด้วยความขี้ขลาด 11) ออกกำลังกาย เพื่อให้ร่างกายกระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า 12) ตรวจสอบสิ่งที่ทำ ว่ามีความสำคัญหรือจำเป็นเพียงใดหรือเป็นเพียงความเคยชินสำรวจว่าถ้าตัดออกจะช่วยให้คุณมีเวลามากยิ่งขึ้นหรือไม่ 13) วางแผนฉลองความสำเร็จ เช่น ถ้างานชิ้นนี้เสร็จแล้วควรจะให้อะไรเป็นรางวัลให้สำหรับตัวเอง ซึ่งอาจเป็นสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ได้เพื่อให้เป็นขวัญและกำลังใจตัวเอง 14) ใช้ความจำช่วยประหยัดเวลาในการทำงานสูง จงควรฝึกการจดจำสิ่งต่าง ๆ จากสาระสำคัญของการใช้เวลาให้เกิดคุณค่าต่อชีวิต ทุกคนควรมีการบริหารจัดการเวลาเพื่อให้เกิดความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน หากรู้จักการจัดการเวลาให้เกิดคุณค่าต่อชีวิตและสังคมให้มากที่สุด โดยการตรงต่อเวลา การใช้เวลาให้เกิดประโยชน์และการรู้จักจัดการเวลา จะทำให้ทุกคนเกิดความสุขในการดำเนินชีวิตและการทำงาน (บุญชัย ปัญจรัตนกร และ ประภาสิต ชาติบุรุษ, 2540, หน้า 147-151)

4. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

โรห์ฮานี (Rorhane, 2007) (อ้างถึงใน เกษรี สร้อยมณีวรรณ, 2553, หน้า 30) ได้กล่าวถึงการจัดสรรทรัพยากรว่า การจัดสรรทรัพยากร เป็นการจัดหา จัดมอบ หรือจัดแบ่งทรัพยากรให้กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานหรือบุคลากรได้ใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อดำเนินงานสู่เป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตและการบริการ แบ่งเป็น ทรัพยากรบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคน และทรัพยากรด้านเทคโนโลยี เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงานหรือสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสิ่งที่สนับสนุนให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพเกิดจากการนำแนวคิด ปรัชญา และทฤษฎีต่างๆ มาประกอบรวมกันเพื่อให้เกิดหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น ซึ่งกรอบของหลักปรัชญาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถอธิบายได้ด้วยหลักการทางทฤษฎีต่างๆ โดยหลักทฤษฎีที่นำมาใช้สนับสนุนกรอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสามารถอธิบายได้ด้วยภาพแสดงดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 4 กรอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ที่มา : Richard & Elwood, 2001, p.176

จากภาพประกอบ 4 อธิบายได้ว่า กรอบแนวคิดรวมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เกิดขึ้นจากการผสมผสานแนวคิดหลักทั้งสามด้าน ประกอบด้วย 1) ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Economic theory) 2) ทฤษฎีระบบ (System theory) และ 3) ทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological theory) ฮัมเมอร์ และ แชมป์ (Hammer & Champy, 1994) ได้ยกตัวอย่างการอธิบายกรอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของทฤษฎีทั้งสามด้าน เช่น จากแนวคิดกระบวนการรีปรับกระบวนการทางธุรกิจหรือที่เรียกว่า reengineering นั้น เป็นการมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนต้องลดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ผลงานวิจัยในประเทศ

ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ตามความรับรู้ของพนักงาน) โดยให้ระดับความคิดเห็น ด้านการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 คือ ถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมดี ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างก็ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และ 3) ผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัยและบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กาญจนา ณ ลำพูน (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 21 (จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับในผลงานผู้อื่น ด้านการได้รับความรับผิดชอบที่สูงขึ้นและมีอิสระในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับน้อย

ภูวนัย เกษบุญชู (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ : ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองทัพเรือภาคที่ 1 กองเรือยุทธการ" มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำหรับการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรที่ทำการศึกษาเป็นข้าราชการระดับนายทหารสัญญาบัตรระดับต่ำกว่ารองผู้อำนวยการกอง ชั้นยศนาวาโท (น.ท.) ลงมาจนถึงเรือตรี (ร.ต.) จำนวน 42 นาย และนายทหารประทวน ชั้นยศ พันจ่าเอก (พ.จ.อ.) ลงมาจนถึงชั้นจ่าตรี (จ.ต.) จำนวน 108 นาย รวมจำนวนทั้งสิ้น 150 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเที่ยงเท่ากับ 0.93 สถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1)ข้าราชการในกองเรือภาคที่ 1 ส่วนใหญ่มีมีระดับจำตรี - จำเอก อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 10 - 20 ปี มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง 2)ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านรายได้ การปกครองบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า และสวัสดิการ โดยสามารถทำนายหรืออธิบายความแปรผันได้ร้อยละ 66.30 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรสนับสนุนให้ข้าราชการได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงและพัฒนาด้านสวัสดิการให้เพียงพอและเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชา ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จัดหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์และอะไหล่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

วันวิสาข์ สมร (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาใต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงาน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุงาน 1-2 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมีสถานภาพสมรสแล้ว 2) พนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารจัดการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและด้านค่าจ้างและค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความพอใจ และด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และ 3) พนักงานที่ เพศ อายุ อายุงานและสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วัชร นุญปลอด (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพะเยาเฉลี่ยทุกด้านมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความมั่นคงในงานสำหรับด้านความก้าวหน้าในงานมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบแรงจูงใจของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา พนักงานที่มี เพศ

ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ที่แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันลูกจ้างมีความไม่มั่นคงในหน้าที่การทำงาน อาจถูกให้ออกได้ง่ายกว่าข้าราชการประจำและเรื่องสวัสดิการก็ได้รับไม่เท่าเทียมกัน เรื่องของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาจากระยะเวลาการปฏิบัติงานนานก็ได้รับเงินเดือนและค่าจ้างมากกว่าคนที่มิมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า

สุดารัตน์ กิมศิริ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรธานีในการพัฒนาชนบท ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทั้ง 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความร่วมมือและความสามัคคี ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยการปฏิบัติตน ปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยความก้าวหน้า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยสวัสดิการและความมั่นคง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การบริหารและนโยบายขององค์กร ความก้าวหน้า สวัสดิการและความมั่นคง ปัจจัยที่ความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 4 ปัจจัย คือความร่วมมือและความสามัคคี การปฏิบัติตน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ความรับผิดชอบ โดยปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและปัจจัยความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนงเงา พูลเพิ่ม (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ต้นสังกัดฝ่ายผลิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท สถานภาพโสดและมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และ 1 - 3 ปี 2) พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการรับผิดชอบในหน้าที่ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่ตั้งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานตามลำดับ และ 3) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน สถานภาพสมรสและอายุแตกต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

กฤติกา ปัญญาวงศ์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ถูกประเมินว่ามีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านความรู้ความสามารถและความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านความเพียงพอของเงินเดือนและรายได้พิเศษ ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ การบรรจุเป็นพนักงานราชการ

ราตรี ฉันทพจน์ (2553, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคายเขต 2 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำคือ ด้านนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ด้านอำนวยการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านนโยบายและแผน และด้านส่งเสริมการจัดการศึกษา อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย 2) บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักงานและผู้บริหารสถานศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคายเขต 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคายเขต 2 ได้แก่ การสนับสนุนการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษาอย่างกว้างขวาง วางแผนอัตรากำลังและตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เพียงพอและเหมาะสม ปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารทางการเงิน บัญชีพัสดุและทรัพย์สินให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัวขึ้น ดำเนินการนิเทศ เพื่อปรับปรุงพัฒนา ประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้อของครูอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพิ่มงบประมาณในการบริหาร จัดการให้สถานศึกษาขนาดเล็ก เป็นกรณีพิเศษ และส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชนอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม

สุพิชชา สอนสวัสดิ์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างพลังอำนาจโดยผ่านทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรวิทยาลัยชุมชน สังกัดสำนักบริหารงานวิทยาลัย

ชุมชน ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชน สำนักบริหารงานวิทยาลัยชุมชน อยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง เพศ อายุและสถานภาพมีความสัมพันธ์กับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชน สังกัดสำนักบริหารงานวิทยาลัยชุมชน อย่างไม่มีนัยทางสถิติ ($P>0.05$) ด้านอายุงานและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$) 3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง เพศ อายุงาน สถานภาพและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชน สังกัดสำนักบริหารงานวิทยาลัยชุมชน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P>0.05$) 4)การเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชน สังกัดสำนักบริหารงานวิทยาลัยชุมชนในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับอำนาจ และด้านการได้รับโอกาสในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

กัลยา ชศคำลือ (2554, หน้า 64 - 78) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านฐานะและความมั่นคงของอาชีพ ด้านความสำเร็จของงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ตามลำดับ 2) พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความรับผิดชอบ เวลาการปฏิบัติงานต่อวันและจำนวนวันที่ปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยคือพนักงานมหาวิทยาลัยสามารถลาศึกษาต่อได้ (ปริญญาโท - เอก) บ้านพักให้มีเพียงพอ เพิ่มความมั่นคงให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย ควรให้ความเสมอภาคต่อพนักงานมหาวิทยาลัย ควรจัดหาสวัสดิการอื่นๆ เพิ่มเติมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น มีกฎระเบียบที่ชัดเจนให้แก่พนักงานและผู้บริหารระดับสูง ควรนิเทศพนักงานแบบกัลยาณมิตร 4) การวิเคราะห์นโยบายการบริหารของมหาวิทยาลัยจะต้องให้ความสำคัญต่อพนักงาน โดยการบริหารงานต้องพัฒนาปรับเปลี่ยน โครงสร้างของงานให้มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติต่อพนักงาน การดำเนินการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้มีความมั่นใจต่อวิชาชีพ เพราะนอกจากมหาวิทยาลัยจะสามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้

ความสามารถให้คงอยู่ พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีความรักองค์กรมุ่งมั่น ปฏิบัติงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ลักษณะชัย ชนะวังน้อย (2554, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นด้านทรัพยากรมนุษย์ใน 7 ด้าน คือการวางแผน การสรรหา และการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงาน และแรงงานสัมพันธ์และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน 4 ด้าน คือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน เวลาการทำงาน และค่าใช้จ่าย ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า อายุ ประสบการณ์และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 4) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำทุกด้าน 5) องค์การปรับปรุงนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดียิ่งขึ้น

สุรียนต์ หล้าคำ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแพทย์แผนไทยของบุคลากรในสถานีนามัย จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแพทย์แผนไทยของบุคลากรในสถานีนามัยจังหวัดศรีสะเกษ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านจัดการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านจัดการสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการศึกษาระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยชีวสังคมแลปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแพทย์แผนไทยของบุคลากรในสถานีนามัยจังหวัดศรีสะเกษ คือ สถานภาพสมรส เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแพทย์แผนไทย ของบุคลากรในสถานีนามัยจังหวัดศรีสะเกษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เงินเดือน โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริการ สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครอง บังคับบัญชา เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแพทย์แผน

ไทย ของบุคลากรในสถานีนามัย จังหวัดศรีสะเกษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรที่พยากรณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแพทย์แผนไทย ของบุคลากรในสถานีนามัยจังหวัด ศรีสะเกษ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแพทย์แผนไทยของบุคลากรในสถานีนามัยจังหวัดศรีสะเกษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จันทร์แรม พุทธนุกูล (2554, หน้า 66) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก

ชีวันท์ สุขุมาลจันทร์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้รอบรู้ในวิชาชีพกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ความรอบรู้ในวิชาชีพด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร มีความสัมพันธ์กับผลคะแนนเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านงานต้องได้มาตรฐาน 2) ความรอบรู้ในวิชาชีพ ด้านความรู้เกี่ยวกับการบัญชีภาษีอากร มีความสัมพันธ์และผลคะแนนเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน การทำงานต้องเชื่อถือได้และด้านงานต้องสำเร็จทันเวลา 3) ความรอบรู้ในวิชาชีพ ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลคะแนนเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ และ 4) ความรอบรู้ในวิชาชีพ ด้านความรู้เกี่ยวกับใช้ภาษาอังกฤษมีความสัมพันธ์และผลคะแนนเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ด้านงานสำเร็จทันเวลาและด้านผลงานได้มาตรฐาน

ณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน รองลงมาคือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและความสำเร็จในงานตามลำดับและปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก

รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และด้านเวลา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และน้อยที่สุด คือ ด้านรางวัล มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 3) เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กรและอายุงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพและรายได้ของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการให้บริการและการขาย 3 ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1) แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานพาณิชย์ 4 ตัวแปร ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท และการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 2) รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ประกอบด้วยกิจกรรมการพัฒนา 10 กิจกรรม ได้แก่ การประเมินความฉลาดทางอารมณ์ กิจกรรมระดมสมอง ต้นไม้แห่งความคิด การทำงานร่วมกันเป็นทีม เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน บทบาทและหน้าที่ การแสดงบทบาทสมมติ การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร การแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กิจกรรมพี่เลี้ยง และกิจกรรม 5ส 3) พนักงานธนาคารกสิกรไทยหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการบริการและด้านสนับสนุน เพิ่มขึ้นจากก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลทันตกรรม ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านโอกาสการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน

ระดับน้อย ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของประชากร พบว่ามีคะแนนประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 86.24 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.00 3) ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันแต่ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 4) คุณภาพชีวิตการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

รุ่งทิพย์ วุฒิกัมภีร์ (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมการวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในระบบ โดยตรง มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1-2 ปี และมีประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม 1 ครั้งต่อปี 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับนี้มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสาร และนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน ด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร ด้านการลดขั้นตอนในการทำงาน และด้านการประหยัดงบประมาณ 3) การเปรียบเทียบระดับความเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนาระบบสารบรรณ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานและประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ในส่วนตำแหน่งและประสบการณ์ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมแตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นัยน์ปพร ยุทธนาวา (2554, หน้า 46) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพใน

การดำเนินงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา ด้านความถูกต้อง ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์อยู่ในระดับมาก

ปณณดา คำนันท์ (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 มีพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบปรึกษาหารือ โดยเรียงลำดับปัจจัยทางด้านตัวผู้นำ 4 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านที่ 1 ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา ด้านที่ 2 ความมีอิสระของผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน พบว่าครูและบุคลากรทางการศึกษามีความอิสระในการทำงานมากขึ้นสามารถปรึกษาเรื่องการทำงานกับผู้บริหารได้ ด้านที่ 3 การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า ผู้บริหารให้รางวัลความดี ความชอบ การลงโทษเป็นบางครั้งบางคราวและการมีส่วนร่วมในบางอย่างและด้านที่ 4 ผู้บังคับบัญชาติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า ผู้บริหารมีการติดต่อสัมพันธ์ในระดับปานกลาง รับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาอยู่บ่อย ๆ 2) พฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 มีดังนี้ ผู้บริหารมีความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวครูและบุคลากรทางการศึกษาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย วางตัวเป็นกลาง เป็นตัวอย่างที่ดี รับฟังปัญหาและเปิดโอกาสให้ซักถามในที่ประชุมและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย หาข้อสรุปทุกครั้งทั้งก่อนและหลังทำกิจกรรมอย่างเป็นระบบให้คำแนะนำเสนอแนะและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิชาชีพ แสดงความสุภาพอ่อนน้อมต่อบุคคลตามควรแก่โอกาสและฐานะของบุคคล ใช้คำพูดในเชิงสร้างสรรค์เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและก่อให้เกิดกำลังใจแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความเอื้ออาทรและแสดงความเป็นห่วงเป็นใยต่อครูและบุคลากรทางการศึกษา อำนวยความสะดวกในการบริหารแบบมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญร่วมมือกับทุกฝ่ายที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในเรื่องการเรียนการสอนและการเรียนรู้ รวมทั้งประสานสัมพันธ์ระดมและจัดทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับตัวได้และเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วแจ่มใสอยู่เสมอมีความอดทนต่อการทำงาน

สมชัย ปราบริทธิ์ และคณะ (2556, หน้า 270 - 278) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ - สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่รับบริการงานธุรการของศูนย์ - สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ - สำนัก มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ด้านความรวดเร็ว (ตรงเวลา) ด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร อยู่ในระดับมาก

ชิตารัตน์ สีนแสง (2556, หน้า 63 - 77) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

นิดาขวัญ ร่มเมือง (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกรณีศึกษา โรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในงานอยู่ในระดับมาก

ประเสริฐ ฉัตรชัยศักดิ์ (2556, หน้า 24) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักพระราชเลขานุการ : กรณีศึกษาแรงจูงใจ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสังกัดกองกลางสำนักเลขานุการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

อุมาภรณ์ บุตรน้ำเพชร (2556, หน้า 43-56) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยเพื่อนร่วมงานให้ ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกในการทำงานเป็นอย่างดี มีสัมพันธภาพที่ดีและเป็นกันเอง และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น

ประภาพรรณ พนนเภาว (2557, หน้า 712-725) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาและทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างมีหลายประการ มีทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน โดยส่วนใหญ่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่ ทางด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนของปัจจัยทางด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านนโยบาย

บริหารจัดการ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ ผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเพื่อศึกษาให้ทราบถึงปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์เขต 1 และสามารถนำผลวิจัยที่ได้นำไปปรับปรุง วางแผนพัฒนาการบริหารจัดการสำหรับ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อไป

3.2 ผลงานวิจัยวิจัยต่างประเทศ

แมกดาลเลน และคณะ (Magdalene and others, 2013, Abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศนามิเบีย พบว่าพยาบาลมีบทบาทสำคัญในการให้การดูแลสุขภาพทั่วโลก ประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขาในการดูแลสุขภาพรวมทั้งพยาบาลวิชาชีพ เชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับการผลิตและคุณภาพของการให้การดูแลภายในองค์กรด้านการดูแลสุขภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพถ้าคุณภาพของการส่งมอบการดูแลสุขภาพก็จะดีขึ้น ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในเชิงลบที่ถูกระบุเช่น ขาดการรับรู้ของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ ขาดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการและมีสภาพการทำงานที่ไม่ดี ปัจจัยต่างๆส่งผลให้ทั้งประสิทธิภาพการทำงานเป็นในเชิงบวกและเชิงลบของพยาบาลวิชาชีพในนามิเบีย กลยุทธ์ที่ถูกพัฒนาขึ้นสำหรับที่อยู่ปัจจัยลบที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการทำงานของการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในนามิเบีย

แดนเนียด และ มาร์ติน (Daniel & Martin, 2011, Abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับเหมาในประเทศขนาดเล็กลงในปาปัวนิวกินี พบว่าประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับเหมา เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายที่อยู่อาศัยของประชาชนในมูลค่าสูงในปาปัวนิวกินี เกี่ยวข้องกับปัญหาการขาดผลการดำเนินงาน นอกจากนี้มุมมองของแต่ละ บริษัท ที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของแต่ละปัจจัยผลการดำเนินงานที่ได้รับยังแสดงให้เห็นว่ามีข้อบกพร่องของปัจจัยทั้งหมดที่มีการรับรู้ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานการก่อสร้าง นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าอุปนิสัยของปัจจัยเหล่านี้ภายใน บริษัท ที่สำรวจมีค่อนข้างต่ำ เนื่องจากความกังวลในระดับของกระแสเงินสด

หยาง (Yang, 2012, Abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินภาระงานโรงแรมในเครือได้หวัน พบว่า การประเมินภาระงานเป็นหนึ่งในความกังวลที่ร้ายแรงที่สุดสำหรับผู้จัดการตั้งแต่ระยะยาวภาระงานที่หนักอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงานและประสิทธิภาพการผลิตเช่นเดียวกับผลประกอบการ เพราะพนักงานต้อนรับเป็นประเด็นการทำสัญญาครั้งแรกสำหรับลูกค้าในโรงแรม คุณภาพบริการของพวกเขาสร้างความประทับใจครั้งแรกของ บริษัท ต้อง

ตระหนักถึงภาระงานของพนักงานแผนกต้อนรับของโรงแรม นอกจากนี้ในการศึกษานี้ระดับปัจจัยที่ตัดสินใจสามารถมุ่งเน้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ลดปริมาณงานของเสมียนภาระงานหนัก ประโยชน์จากการศึกษานี้ก็คือว่ามั่นใจให้กรอบการปฏิบัติสำหรับผู้บริหารมากขึ้น ตระหนักถึงสถานการณ์การทำงาน of พนักงานและทำให้พวกเขามีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถปรับปรุงระดับภาระงานของพนักงานโดยให้แน่ใจว่าพวกเขาให้บริการที่มีคุณภาพสูง

ไมลิก และคณะ (Malikeh & other, 2012, Abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความสามารถที่มีประสิทธิภาพ : กลยุทธ์สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร พบว่า ปัจจุบันการจัดการความสามารถได้กลายเป็นความสำคัญที่จำเป็นสำหรับองค์กรที่ทันสมัยและความสำเร็จขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความสามารถที่ใช้ การจัดการความสามารถหมายถึงกระบวนการที่องค์กรระบุพนักงานที่มีความสามารถในการเล่นบทบาทความเป็นผู้นำในอนาคต สำหรับการริเริ่มการจัดการความสามารถที่จะมีประสิทธิภาพองค์กรต้องกระบวนการอย่างเป็นทางการที่มีผู้คนจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นผู้นำและความสามารถในการแปลเป็นพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงตามมูลค่าขององค์กร มุ่งเน้นการบริหารจัดการองค์กรที่มีความสามารถทำให้พวกเขาประสบความสำเร็จ คึงดูรักษาและพัฒนาความสามารถที่จำเป็นของพวกเขา

คลูเดีย และ แกเบรียลา (Claudia & Gabriela, 2007, Abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการของแรงงานความรู้ - ปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ พบว่าบริษัท แบบดั้งเดิมถูกสร้างอยู่บนข้อเท็จจริงที่คุ้นเคยของอาคาร โรงงาน เปรียบในการแข่งขันมักจะถูกมองในแง่ของขนาดและปริมาณที่เกิดจากการใช้ความจุสูงของโรงงาน วิธีการดังกล่าวล้มเหลวในการรับรู้วิธีการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่จะกลายเป็นกุญแจสำคัญไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว ปัจจุบันองค์กรต้องตระหนักเรื่องของพลังงานที่อยู่ในใจของคน