

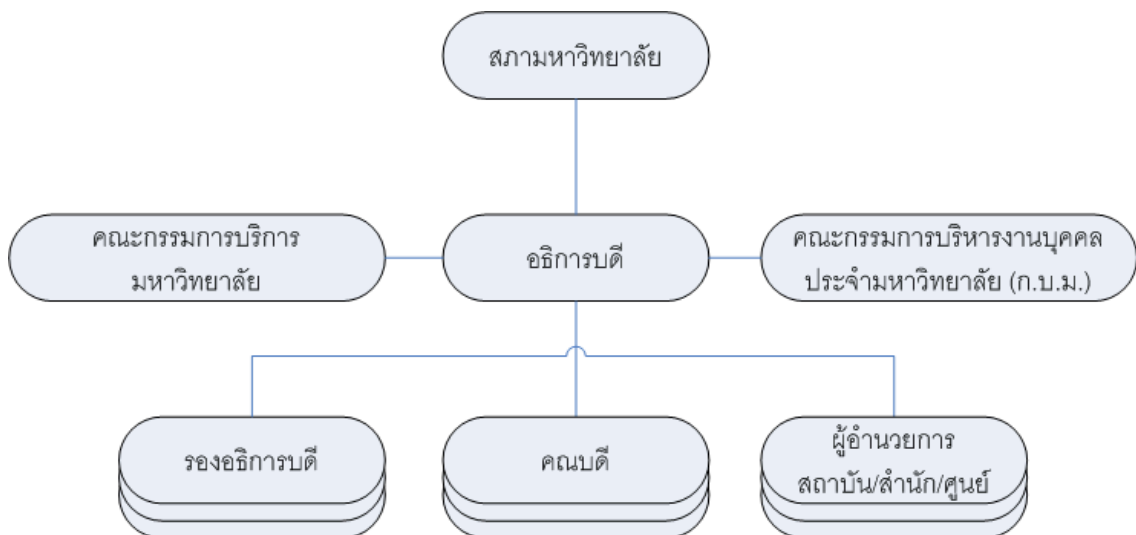
บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับดังนี้

1. โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยนเรศวร
2. ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
4. ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยนเรศวร



ภาพ 1 แสดงโครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยนเรศวร

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

Millett (1954, p. 4) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติ (Human satisfaction and Benefit Produced)

Ryan and Smith (1954, p. 276) กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ทำให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

แสวง รัตนมงคลมาศ (2514, หน้า 100) ได้ศึกษาความหมายของประสิทธิภาพ จากทรรศนะของบุคคลต่าง ๆ พบว่ามีองค์ประกอบร่วมกันอย่างหนึ่ง คือ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด ซึ่งความหมายโดยดีที่สุดในด้านธุรกิจ หมายถึง การให้ได้ผลกำไรสูงสุด แต่ถ้าเป็นการบริหารราชการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้สูงสุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2541, หน้า 30) ความมีประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อม จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่อยู่เบื้องหลังควบคู่กันประสิทธิภาพ คือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึง ความมีประสิทธิภาพสูงสามารถมีระบบการทำงาน สร้างสมรรถภาพและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน ไว้เพื่อการขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้รองรับสถานการณ์วิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย นักวิชาการหลายท่านได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างคำว่า “ประสิทธิผลขององค์การ” (Organization Effectiveness) และ “ประสิทธิภาพขององค์การ” (Organization Efficiency) ไว้ดังนี้

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ

วิภาดา คุปตานนท์ (2544, หน้า 11) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การใช้ทรัพยากรเพื่อการผลิตอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดการประหยัดและเกิดผลผลิตที่คุ้มค่า

ติน ปรัชญพฤทธิ (2544, หน้า 130) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้วิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2544, หน้า 410) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจาก ความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Inputs) ให้ได้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการ ซึ่งพิจารณาเปรียบเทียบเป็นร้อยละ โดยนำไปคูณกับอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อปัจจัยนำเข้าที่เข้าไป ซึ่งแสดงเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพ} = (\text{ผลลัพธ์} / \text{ปัจจัยนำเข้า}) \times 100$$

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545, หน้า 42) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งนำเข้า(Input) กับผลที่ได้รับ (Output) ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับ ผลผลิตที่ได้ออกมา ถ้าผลผลิตที่ได้ออกมาได้มากกว่าทรัพยากร (ได้แก่ คน, เงิน, วัสดุสิ่งของ เครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้าไป หมายความว่า องค์การได้เพิ่มประสิทธิภาพใน กระบวนการทำงานขึ้นแล้ว ดังนั้นวิธีการหาประสิทธิภาพ จึงสามารถหาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

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

เมื่อ

- E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- O = ผลที่ได้รับ (Output)
- I = ทรัพยากรที่นำเข้า(Input)
- S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

จากนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้หลายประการ ทั้งใน ด้านธุรกิจและรัฐกิจ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการ ดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยพิจารณาการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด และมีความ พึงพอใจสูงสุดในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงควมมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถของเขาจากการทำงาน หรือการปฏิบัติหรือพฤติกรรมในการทำกิจกรรม หรือ งานสำเร็จลุล่วง จากการศึกษาและสังเกตพบว่า เหตุจูงใจให้บุคคลมีความสามารถในการทำงาน

เพิ่มมากขึ้น คือ พวกเขาเหล่านั้นต้องมีความรักในงานที่ทำและมีความรักในองค์กรที่พวกเขาอยู่ (Beach, 1970; Summer, 1987)

เอลมอร์ ปีเตอร์สัน และอี กลอสวีเนอร์ ฟลอแมน (Elmore PeterSon and E. GroSvenor Plawmam, 1953, 433) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงาน หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในเชิงปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน [Cost] คุณภาพ [Quality] ปริมาณ [Quantity] เวลา [Time] วิธีการ [Method] ในการผลิต

ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย ตามแนวคิดของ Harring Emerson ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principle of Efficiency ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจาย
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. ให้คำปรึกษาแนะนำที่สมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความซบถัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบีย่นไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรจะมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2543, หน้า 114 - 115) ได้สรุปว่า องค์กรที่มีประสิทธิภาพ ควร มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การจัดองค์กรมีความยืดหยุ่นสูง ไม่ผูกยึดเป็นกรอบที่ตายตัวว่าองค์กรจะต้องเป็นแบบหนึ่งแบบใด

2. ในเบื้องต้นมีโครงสร้างตำแหน่งรองรับงานครบถ้วนสมบูรณ์ และพร้อมที่จะขยายรองรับการเติบโตได้ตลอดเวลา โดยอาศัยเครื่องมือการประเมินค่างาน
3. มีโครงสร้างเงินเดือนสอดคล้องกับโครงสร้างตำแหน่ง มีความยืดหยุ่นสูง
4. มีระบบการประเมินผลงานโดยยึดเอาเป้าหมายเป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จของการทำงาน
5. มีการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. เสริมสร้างบรรยากาศการทำงานบนความหลากหลายทางวัฒนธรรม
7. ผู้บริหารมีเหตุผลและคุณธรรม โดยเฉพาะการประเมินผลงานนั้น ต้องเป็นธรรม ไม่มีอคติ

ดังนั้น องค์กรที่มีประสิทธิภาพ จึงควรมีลักษณะดังนี้

1. เข้าใจจุดประสงค์และเป้าหมายของกลุ่ม
2. มีการสื่อสารระหว่างกลุ่มเป็นอย่างดี เช่น ความรู้สึกส่วนตัว ทศนคติ และการเสนอแนวคิดต่อกลุ่ม คือ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติภาระหน้าที่ของกลุ่ม
3. มีการยืดหยุ่นต่อการมีระเบียบวิธี เพื่อทำงานให้สำเร็จ
4. มีความคิดริเริ่ม และมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง
5. มีดุลยภาพระหว่างการผลิตของกลุ่มและความพอใจส่วนบุคคล
6. แบ่งความรับผิดชอบต่อการเป็นผู้นำ สมาชิกทุกคนจะต้องมีจิตใจเพื่อเสนอแนะแนวคิด วิเคราะห์ อธิบายแนวคิดของบุคคลอื่น ให้ความเห็นและทดสอบการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม หรือการช่วยเหลือกลุ่มให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
7. ยึดมติของกลุ่ม แต่ไม่ทำลายเสรีภาพส่วนบุคคล
8. มีภูมิปัญญาที่จะใช้ความสามารถที่แตกต่างกันของสมาชิกแต่ละคน ไม่ครอบงำสมาชิกโดยผู้นำ
9. มีจิตสำนึกเป็นของตนเองและกล้าเผชิญปัญหาและปรับปรุงภาระหน้าที่ของตนเองได้

ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีของเฮิร์ท เบิร์ก (Frederick Herzberg Theory ,1959) สาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ

1. ความต้องการของคนที่จะหลีกเลี่ยงความไม่สบายต่าง ๆ และความเจ็บปวด (Animalistic Needs) สิ่งเหล่านี้เรียกว่า Hygiene factors

2. ต้องการที่จะเจริญเติบโตและพัฒนาทางด้านจิต ความต้องการนี้จะสัมพันธ์กับสาระของงาน เช่น ความสามารถ สิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการที่เรียกว่า Motivators และ เมื่อเกิดขึ้นย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (ดูภาพ 2)

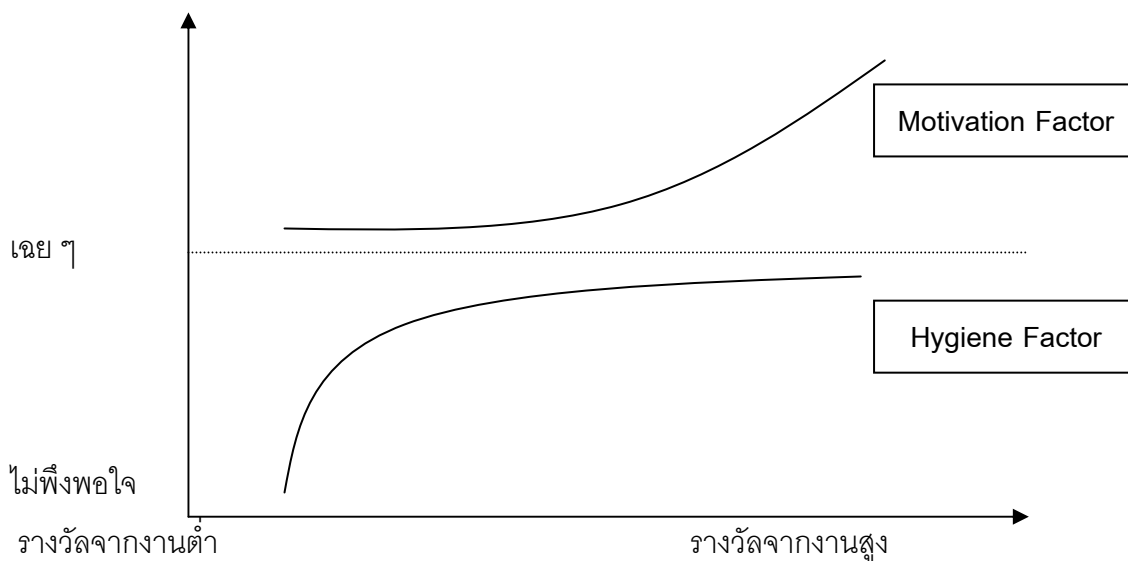
ทฤษฎีของรูม (Vroom's Theory) สาระสำคัญมีดังนี้

1. บุคคลจะถูกกระตุ้นให้ทำอะไรนั้นเกิดจาก สิ่งที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ หรือสนองความต้องการของเขา และความต้องการนั้นเป็นสิ่งของ

2. บุคคลจะพึงพอใจในงาน ถ้างานนั้นเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ การกระตุ้นความพึงพอใจในงาน โดยใช้รางวัลหรือสิ่งตอบแทน จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจขึ้น

สรุปแนวคิดของรูม (Vector H. Vroom, 1964) พบว่า ความพึงพอใจเกิดจากความพึงพอใจของเขากับการกระทำของงานที่เขาทำอยู่ ดังนั้นตัวการกระทำ (Performance) เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงานได้

ระดับความสนใจและพอใจในงาน



ภาพ 2 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ทฤษฎีความแตกต่าง (Discrepancy Theory) มีสาระสำคัญดังนี้

1. ทศนคติอย่างเดียวกันไม่ใช่ตัวกำหนดความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจเกิดจากความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวัง (Expectation) กับรางวัล (Rewards) เช่น ถ้าบุคคลได้สิ่งตามที่เขาคาดหวัง ก็ย่อมเกิดความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับความคาดหวังของเขา ดังสมการ

$$S = R - E$$

ผู้สนับสนุนแนวคิดนี้ คือ ล็อก (Locke, 1969) ซึ่งบอกว่า ความพึงพอใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างผลอันแท้จริงของเขาที่ได้จากงานกับผลที่เขาคาดหวังว่าจะได้ (อารี เพรชชุด, ม.ป.ป., หน้า 101)

ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory) มีสาระสำคัญ คือ ความชอบหรือความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกัน หากผลที่ออกมาไม่ได้รับความเป็นธรรม ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้มีแนวความคิดนี้ เช่น อาดัม (Adam, 1965) กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกที่ไม่ยุติธรรม ถ้าเขาเห็นว่า สิ่งตอบแทนจากการทำงานไม่เท่ากับคนอื่น เมื่อเกิดการเปรียบเทียบกัน หากไม่เป็นอย่างที่เขาคควรจะได้รับ ย่อมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ส่วน พริตชาร์ด (Pitchard, 1969) ได้สรุปว่า ความสำคัญของความยุติธรรมไม่ขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบผลกับผู้อื่นเท่านั้นยังรวมถึงผลงานที่เขาทำด้วย หากผลตอบแทนไม่คุ้มยอมเกิด ความไม่ยุติธรรม ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่พอใจได้ (อารี เพรชชุด, ม.ป.ป., หน้า 102)

โดยสรุปแล้วทั้ง 4 ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นได้ชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจนั้นมีสาเหตุมาจากผลของการตอบสนองต่อความต้องการทางด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ทางด้านร่างกาย ที่เรียกว่า Hygiene factor
2. ทางด้านจิตใจ ที่เรียกว่า Self – Actualization
3. ทางด้านผลของการกระทำในงาน
4. ทางด้านความแตกต่าง
5. ทางด้านความยุติธรรม

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Theories)

กว่า 40 ปีที่ผ่านมา เกิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมากมายซึ่งมีการอธิบายไว้แตกต่างกันอย่างชัดเจนในมุมมองที่มีต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น สภาพแวดล้อม สังคม นิสัย และกระบวนการรับรู้ ซึ่งเราสามารถแบ่งทฤษฎีของแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 รูปแบบ คือ

1. **เชิงเนื้อหา (Contents Theories)** อธิบายถึงเนื้อหาของงาน เน้นความท้าทาย ความเจริญก้าวหน้า โอกาส และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน

2. **เชิงกระบวนการ (Process Theories)** อธิบายถึงกระบวนการในการทำงาน ไม่เน้นที่การทำงานโดยตรง แต่ค่อนข้างที่จะเน้นที่การรับรู้ ความเข้าใจที่มีต่อการทำงาน และการตัดสินใจ

สามารถแบ่งออกเป็นทฤษฎีต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation Theory)

คือ ความปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ เป็นสิ่งที่คนทั่วไปต้องการ David McClelland กล่าวถึง ลักษณะผู้ที่ประสบความสำเร็จสูง 3 ประการ ได้แก่

1. พอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน พร้อมทั้งจะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
2. กล้าได้กล้าเสีย และมีการกำหนดเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม
3. ต้องการการยอมรับอย่างต่อเนื่อง และได้รับคำชมเชยเกี่ยวกับความก้าวหน้า

2. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Need Hierarchy Theory)

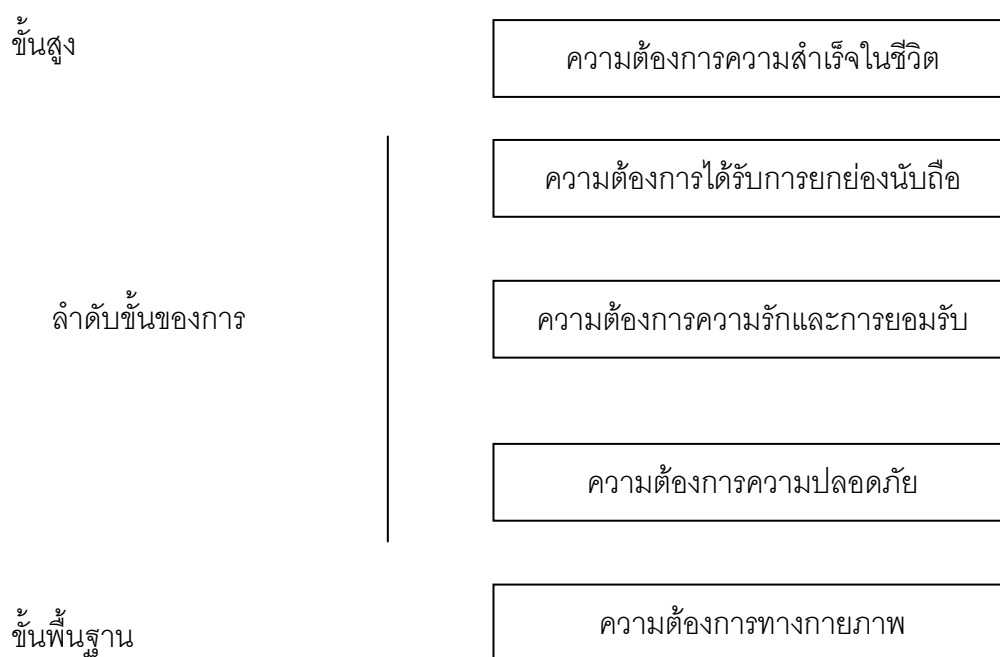
Abraham Maslow ให้ความสำคัญกับแหล่งที่มาของแรงจูงใจ เช่น ความต้องการด้านชีววิทยาหรือสัญชาตญาณ อะไรคือสาเหตุให้คนประพฤติตัวตามความพึงพอใจของตนเองซึ่งความต้องการอย่างหนึ่งไม่ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมในระยะยาว และความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ คนเรามักจะเสาะหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการ เพราะความต้องการที่จะสมหวังย่อมไม่มีที่สิ้นสุด โดยได้เสนอความต้องการเป็น 5 ชั้น ได้แก่

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ อาหาร, อากาศ, น้ำ การนอน และแรงขับทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยทางด้านที่พักอาศัยและความมั่นคง
3. ความต้องการความรักและการยอมรับ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการ ที่ต้องการการยอมรับทางสังคมในด้านความรัก มิตรภาพ บทบาทหน้าที่ และการมีส่วนร่วม

4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Self-esteem needs) เป็นความต้องการทางด้านความคิดภายใน เช่น เป็นที่ชื่นชอบและได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของคน เป็นการเข้าใจและตระหนักในความสามารถของตน จึงต้องการจะใช้ความสามารถนั้นตอบสนองความต้องการของตน โดยไม่สนใจว่าจะต้องได้รับผลตอบแทน

3. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์



ภาพ 3 แสดงทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความสำเร็จ มาสโลว์ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการตามลำดับขั้นไว้ ดังนี้

1. การกระทำเป็นสิ่งสำคัญที่เกิดจากความต้องการที่ยังไม่บรรลุความสำเร็จ ทุกคนต้องการความสำเร็จไม่ว่าจะมีแรงจูงใจหรือไม่ก็ตาม

2. คนจะจัดระบบเพื่อตอบสนองความต้องการโดยเริ่มจากสิ่งที่เป็นพื้นฐานที่สุดและพัฒนาเป็นลำดับขั้นขึ้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป โดยไม่มีวันสิ้นสุด

3. ความต้องการพื้นฐานต้องมาก่อนความต้องการอื่น

4. ทฤษฎี ERG (ERG Theory: Existence Relatedness Growth Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Clayton Alderfer พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการดำรงชีวิต (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่พักอาศัย ความปลอดภัยทางร่างกาย
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อน
3. เกี่ยวกับคนและความพึงพอใจ การปฏิสัมพันธ์กันในสังคมนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ การเคารพนับถือ การยอมรับ และความต้องการเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการทำงานกับตัวพนักงานเองรวมทั้งครอบครัวและเพื่อน
4. การต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุด เช่น ได้รับการยกย่อง, ประสบความสำเร็จในชีวิต, ความเจริญก้าวหน้า ซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ความต้องการนี้ประกอบด้วย การท้าทาย อิสรภาพของตัวเองที่จะทำให้ความสามารถนั้นเกิดความเป็นจริงได้

ความต้องการในทฤษฎี ERG ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น บุคคลอาจเกิดความต้องการในระดับสูงได้โดยไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานและความพึงพอใจที่มาจากความต้องการจะเพิ่มมากขึ้น

5. ทฤษฎี 2 ปัจจัย จูงใจ - สุขอนามัย (Motivator – Hygiene (Two – Factor Theory))

เป็นการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงานของมนุษย์ โดย Frederick Herzberg พบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1. ความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องาน และได้ผลการทำงานที่ดี ความต้องการด้านการจูงใจเป็นสิ่งที่อยู่ภายในร่างกาย ประกอบด้วยลักษณะงานของระดับของความรับผิดชอบ เป้าหมาย การยอมรับ ความท้าทาย และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับความต้องการความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของ Maslow และ การต้องการความเจริญก้าวหน้าตามทฤษฎีของ Clayton Alderfer

2. ความต้องการด้านสุขอนามัย (Hygiene Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำ ทำให้เกิดเป็นความไม่พอใจต่องาน จะเป็นการสนับสนุนดูแลสภาพพนักงาน ความต้องการด้านสุขอนามัยเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงานที่ทำ แต่มีองค์ประกอบหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น

นโยบายของบริษัท เมื่อใดที่ความต้องการทางด้านสุขอนามัยยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ผลของงานที่ออกมาก็จะไม่ดีเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม แม้ว่าความต้องการทางด้านสุขอนามัยเป็นที่น่าพอใจ ผลของงานก็ไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นที่น่าพึงพอใจเสมอไป ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับความต้องการทางกายภาพ, ความปลอดภัย และการยอมรับตามทฤษฎีของ Maslow ซึ่งทั้ง Herzberg และ Maslow ต่างเห็นว่า ต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในระดับต่ำกว่าก่อน จึงจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นได้

Herzberg เน้นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า “การขยายขอบเขตของงาน (Job Enrichment)” เป็นการพยายามที่จะทำให้พนักงานมีบทบาทในการวางแผนลักษณะและสามารถประเมินคุณค่าของงาน โดยมีวิธีเพิ่มคุณค่าให้กับงาน ดังนี้

1. การโยกย้ายเปลี่ยนแปลงการจัดการ ควบคุมพนักงาน และเพิ่มหน้าที่ในความรับผิดชอบให้มากขึ้น และเพิ่มอำนาจอิสรภาพในการทำงานให้แก่พนักงาน
2. แต่งตั้งงานให้เหมาะสมและให้เขาทำงานอย่างเสร็จสมบูรณ์
3. มีการบอกกล่าวถึงผลหรือประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ทราบโดยตรงกับตัวพนักงานแทนที่จะบอกผ่านทางผู้ควบคุมดูแล
4. มอบงานที่ท้าทายและให้กำลังใจแก่พนักงาน เพื่อที่พนักงานจะได้เป็นผู้ชำนาญในงานนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอ ให้กับความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้ (อารี เพชรผุด, 2530, หน้า 49)

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ภาวะอารมณ์ทางบวกที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคล หรือเป็นผลจากการประเมินประสบการณ์ในงาน และความสามารถสนองความต้องการของบุคคลในงานนั้น (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529)

พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2529, หน้า 160) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจาก ทศนคติหลาย ๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่ว ๆ ไป

และ ล็อค (Locke,F.A., 1976) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์จากการทำงานของเขา

จากความหมายที่ได้จากหลาย ๆ ความคิดจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานนี้เกิดจากความรู้สึกทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ โดยแสดงออกทางด้าน อารมณ์ ความสนใจ เป็นต้น

1. ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นหัวข้อเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจ ในวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม การทำงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมไม่ประสบผล เช่น ยกการผลิตตกต่ำ ทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานได้แต่ทำไม่ดีไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจาก ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
2. ก่อให้เกิดกำลัง ขวัญ (Morale) แก่บุคคลในองค์การ
3. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เป็นยุทธวิธีการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ให้แก่หน่วยงานวิธีหนึ่ง
5. ทำให้เกิดการปรับปรุง แก้ไขการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการ

ทำงาน

2. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า มีองค์ประกอบหลายประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานองค์ประกอบพื้นฐานมีดังต่อไปนี้ (อารี เพชรสุต, 2530, หน้า 56)

1. งาน (Job) คืองานที่เขาได้ไปทำอยู่ หมายความว่า คน ๆ นั้น เขามีความชอบ ความถนัด ความสนใจในงานนั้นหรือไม่ หากเขามีความชอบ ความสนใจแล้ว ก็ย่อมจะมีความพอใจในงานนั้นสูงเป็นทุนอยู่ในขณะที่เขาทำงานไป โอกาสที่เขาจะเรียนรู้งาน รู้สิ่งใหม่ ๆ ก็มากขึ้น และสิ่งนี้หากเขาชอบอีก ก็ย่อมเพิ่มความพอใจในงานนั้นมากขึ้นไปอีกเช่นกัน

2. ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เขาอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม ก็ทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจได้

นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงานก็ต้องมีความยุติธรรม โดยเฉพาะในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน

3. โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) พนักงานทุกคนก็ตั้งความหวังไว้กับสิ่งเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาต้องมีวิธีการที่ดีในการพิจารณาเพื่อความยุติธรรม เพราะสิ่งนี้จะกระทบต่อความพึงพอใจในงานของคนงานได้

4. การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขา ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติ ให้การยอมรับ รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

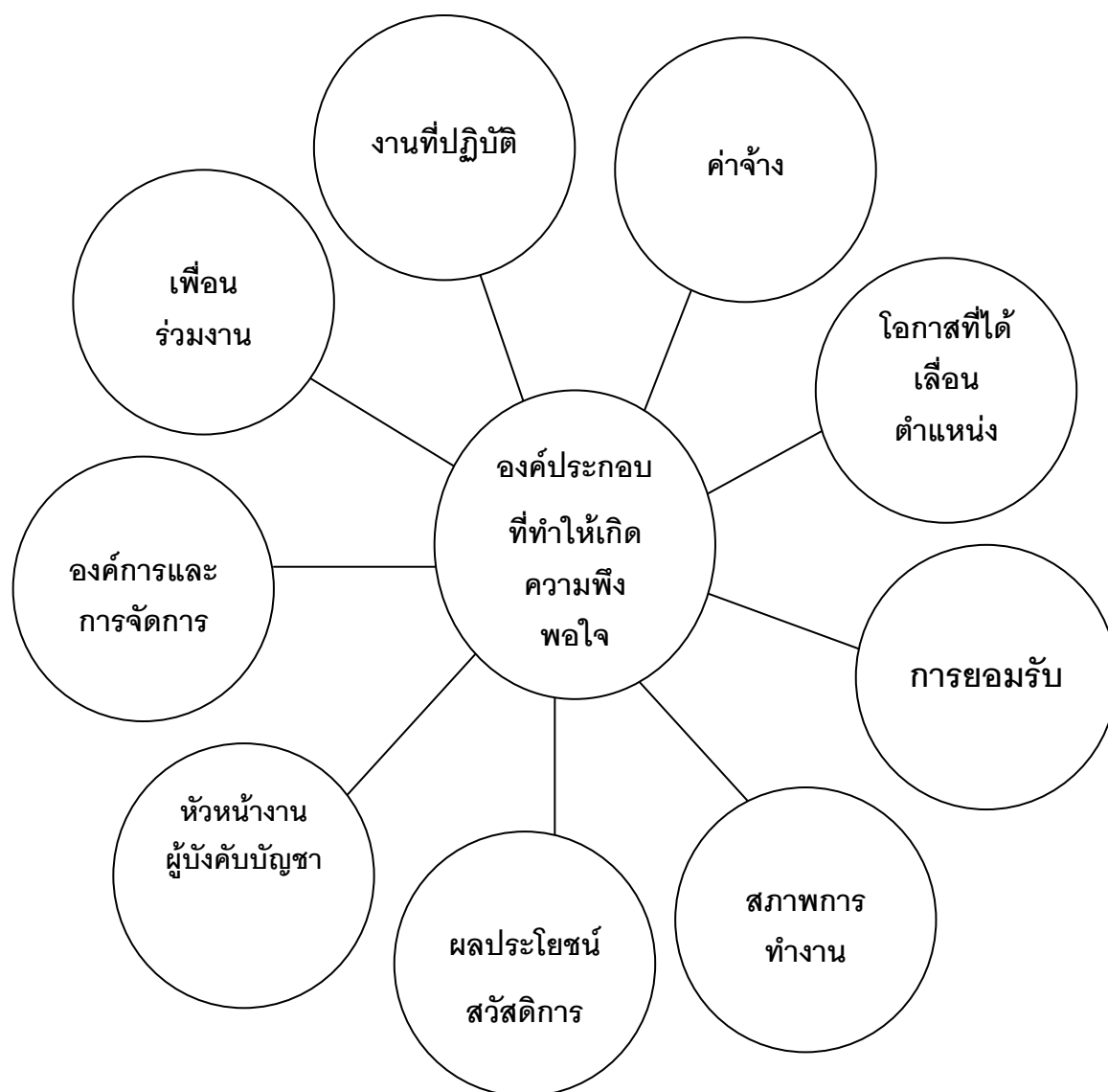
5. สภาพการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพโดยทั่วไปของสถานที่ทำงาน เช่น สะอาด เป็นระเบียบ กว้างขวางโอ่โถง ที่เป็นสภาพทางกายภาพ (Physical Environment) สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจ เช่นกัน

6. ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่เขาได้รับตอบแทน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงานได้ เช่นกัน

7. หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้านี้มีอิทธิพลมากเช่นกัน เช่น ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใด มีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหา หัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co – Workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีทำงานไปกันได้ ย่อมส่งผลทำให้เขาเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

9. องค์การและการจัดการ (Organization) หมายถึง องค์การใดที่มีชื่อเสียงการทำงานมีระบบแล้ว ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ ย่อมทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในองค์การนั้น ส่วน การจัดการ หากองค์การมีวิธีการจัดระบบการบริหารดีย่อมสร้างความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน จากข้อมูลดังกล่าว สามารถเขียนเป็นรูปแบบแผนภูมิความเข้าใจได้ ดังนี้



ภาพ 4 แสดงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

วอน ฮัลเลอร์ บี.กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer) สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เช่น การประกันสุขภาพ อุบัติเหตุ และชีวิต การเก็บสะสมเงิน การให้บำเหน็จบำนาญ เมื่อเกษียณอายุ การมีงานทำไม่ตกงาน เป็นต้น
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ
 4. ค่าจ้าง สำหรับค่าจ้างหรือรางวัลนั้นต้องมีความเสมอภาค สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานและมีลักษณะจูงใจทั้งภายในและภายนอก
 5. ลักษณะของงานน่าสนใจ เช่น งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่จำเจ น่าเบื่อ งานที่ท้าทายความสามารถ เป็นต้น
 6. การควบคุมบังคับบัญชา การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนย้ายงานและลาออกจากงานได้
 7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
 8. การติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงานในทุกระดับที่จะได้ผลดีนั้นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการจูงใจต่าง ๆ ก็ต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่ดี
 9. สภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ต้องมีความเหมาะสมกับงานนั้น ๆ
 10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น
- การจูงใจการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารจึงต้องคำนึงถึงสิ่งจูงใจที่สามารถสนองความต้องการของบุคคล และทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสภาวะปัจจุบัน 2) ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และ 3) สมการสำหรับการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านภาวะอิสระจากงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ระดับความผูกพันองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กรอยู่ระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงาน และด้านความปรารถนาที่จำ

ทำงานในองค์กรต่อไปมีระดับความผูกพันสูง และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัย เป็นด้านที่แสดงออกถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด รองลงมาจะเป็นด้านการคำนึงการใช้ ทรัพยากรของบริษัท การมาทำงานและการตรงต่อเวลา และในด้านของการประสานและการให้ ความร่วมมือกับผู้อื่น สำหรับด้านความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้ มีค่าคะแนน ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำที่สุด และความสัมพันธ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน และ ความผูกพันองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในระดับปานกลาง ยกเว้น คุณภาพชีวิตการทำงานด้านภาวะอิสระจากงานเท่านั้น ที่ไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และ สมการสำหรับใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปรทางด้าน การพัฒนา ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน, อายุ, ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ และรายได้ สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 44.9 และเป็นไปในทางบวก

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจและ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด จำนวน 171 คน พบว่า พนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ในด้านเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้าน ความยุติธรรมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมทุกด้านของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด อยู่ใน ระดับสูง ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านการผลิต ด้านต้นทุนการผลิต และด้าน กระบวนการทำงาน เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด มากที่สุด รองลงมา นั้นเป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะงานที่

ปฏิบัติ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้สสยาม จำกัด สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 50.7 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพการทำงาน} = & 1.095 + 0.308 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน}) + \\ & 0.223 (\text{ด้านนโยบายและการบริหาร}) + 0.163 (\text{ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ}) - 0.090 (\text{ด้านผู้บังคับบัญชา}) + 0.090 (\text{ด้านผลตอบแทนหรือรายได้}) \end{aligned}$$

อรดี สุทธรศรี (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อความสัมพันธ์และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการของคณะกรรมการสามัญสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการสามัญสภาผู้แทนราษฎร คือ ปัจจัยบุคคลากร เทคโนโลยี งบประมาณ ภาระงาน และปัจจัยแวดล้อมทางการเมือง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการสามัญสภาผู้แทนราษฎร สามัญสภาผู้แทนราษฎรในทางบวกมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านงบประมาณ รองลงมาคือ ปัจจัยแวดล้อมทางการเมือง และบุคลากร ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการสามัญสภาผู้แทนราษฎร ได้ร้อยละ 29.6, 25.4 และ 23.7 ตามลำดับ

สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของคณะกรรมการสามัญสภาผู้แทนราษฎร คือ

$$\begin{aligned} Y = & 0.807 + .192 (\text{ภาระงาน}) + 0.237(\text{บุคคลากร}) + 0.296 (\text{งบประมาณ}) \\ & + .207(\text{เทคโนโลยี}) + .254 (\text{ปัจจัยแวดล้อมทางการเมือง}) \end{aligned}$$

โดยทั้ง 5 ปัจจัย สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการทำงานของกรรมการได้ร้อยละ 50.3

จิตตา ยุติ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี วุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา – มัธยมศึกษา – มัธยมศึกษาตอนปลาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท เป็นพนักงานทั่วไปในส่วนของโรงงาน และมีประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัท 10 ปีขึ้นไป

ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด

ปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด

และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนุชา แก้วหลวง (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของอาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ (เจ็ดยอด) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยศึกษาปัจจัยในด้าน ลักษณะงาน/การมอบหมายงาน ความสัมพันธ์ของทีมงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สภาวะการเป็นผู้นำทีมงาน ความขัดแย้งในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของอาจารย์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ (เจ็ดยอด) ในด้าน ลักษณะงาน/การมอบหมายงาน อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ของทีมงานอยู่ในระดับน้อย การสร้างแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความขัดแย้งในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

รสนิน เจียมเจริญ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาระงานของสำนักงบประมาณภายหลังการปรับเปลี่ยนเป็นระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ โดยแยกเป็นปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมในระดับปานกลาง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในการทำงานในระดับปานกลาง และมีความศรัทธาต่อผู้นำในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีประสิทธิภาพการทำงานด้านการวางแผนงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการจัดทำงบประมาณอยู่ในระดับสูง ด้านการบริหารจัดการงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานอยู่ในระดับสูง

ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันไป มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความก้าวหน้าในการทำงาน และความศรัทธาต่อผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประภัสสร ศรีไธยา (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความผูกพันกับองค์การของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์การของพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) 2) ผลกระทบของความผูกพันกับองค์การของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ภาพพจน์และชื่อเสียง และความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันกับการทำงานแต่อย่างใด และความผูกพันกับองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

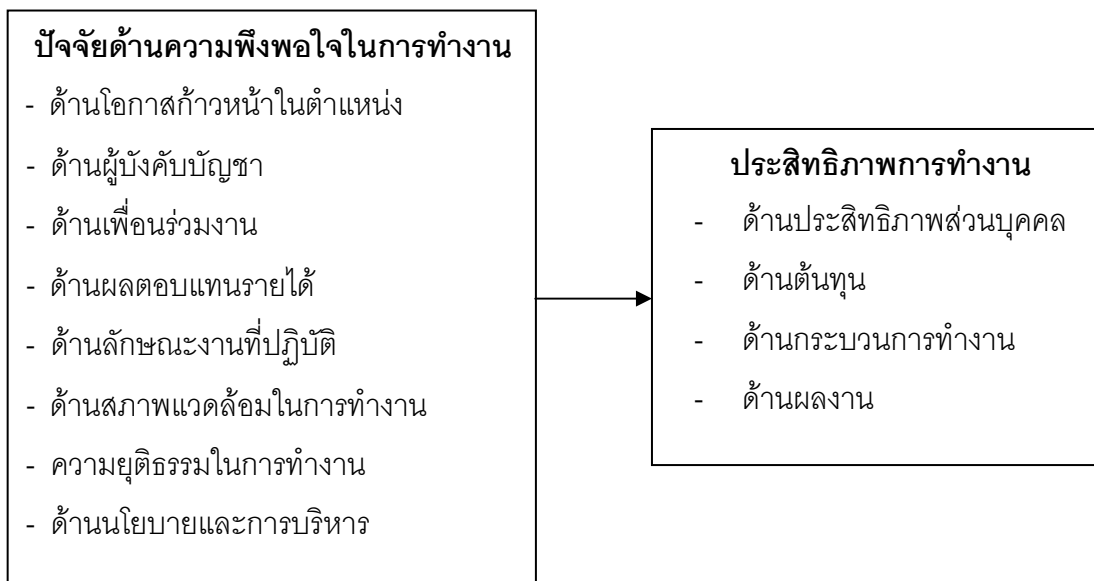
จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถสรุปตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ตัวแปร										
	ความมั่นคงปลอดภัย	โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ผลตอบแทน / รายได้	ลักษณะงาน	ผู้บังคับบัญชา	เพื่อนร่วมงาน	นโยบายและภาวะบริหาร	ความยุติธรรมในการทำงาน	ความสัมพันธ์กับองค์กร	ภาพพจน์และชื่อเสียง
สุรพงษ์ วิทยโยภาพ (2546)	✓		✓							✓	
กชกร เอ็นดูราชภูริ (2547)				✓	✓	✓		✓			
อรดี สุทธิศรี (2547)					✓						
จิตตา ยุติ (2548)	✓	✓			✓		✓	✓			
อนุชา แก้วหลวง (2548)					✓		✓	✓			
รสนิน เขียมเจริญ (2550)		✓			✓	✓					
ประภัสสร ศรีไธยา (2550)										✓	✓
อารี เพชรผุด (2530)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Von Haller B. Gilmer (1967)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓			

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยปรับใช้แนวคิดของเอลมอร์ ปีเตอร์สัน และ อี กลอสวินอร์ พลอแมน (Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawmam) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยของ กชกร เอ็นดูราชภูริ มาเป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพ 5 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย