

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

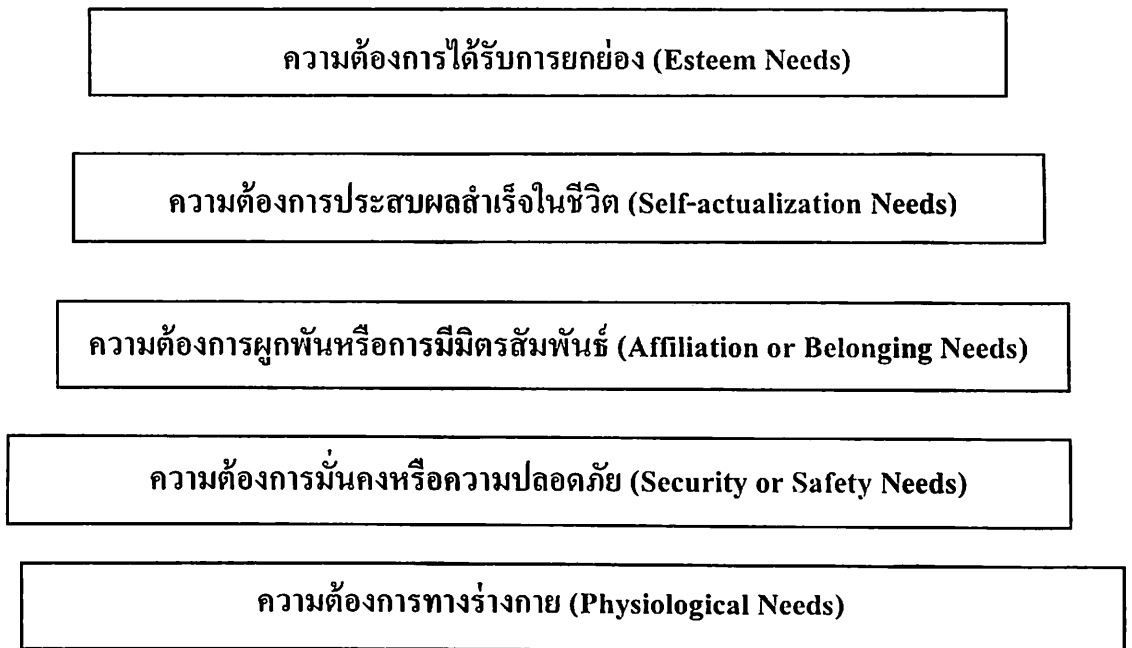
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลางของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทาง สร้างความเข้าใจ และนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy Needs Theory)
- 2.2 ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer (Existence Relatedness Growth)
- 2.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Theory of Needs)
- 2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Needs Theory)

Maslow (อ้างถึงใน วิเชียร วิทญูตม, 1970, หน้า 182-183) กล่าวว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow เชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (Wanting Animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ ความปรารถนาของมนุษย์นั้นคิดตัวมาตั้งแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นตอนของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow เสนอความคิดเห็นว่า คนถูกจูงใจโดยความต้องการหลายอย่าง และความต้องการเหล่านั้นเป็นไปตามลำดับขั้น ความต้องการขั้นสูงไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงความพอใจจนกระทั่งได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำก่อน Maslow ได้กำหนดว่ามี 5 ขั้นตอน เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับ ดังแผนภูมิที่ 1



ภาพประกอบที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ที่มา : Maslow (1970, หน้า 35-38 อ้างถึงในวิเชียร วิทยอุดม, 2550, หน้า 182)

1) ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs)

ส่วนมากพื้นฐานความต้องการทางกายภาพของมนุษย์เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพของมนุษย์ ได้แก่ปัจจัย 4 คือ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค และความต้องการทางเพศ ในองค์การสิ่งที่เป็นการสะท้อนถึงความต้องการ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง อันเป็นสิ่งตอบแทนที่ออกมาในลักษณะเป็นตัวเงิน และผลประโยชน์เกื้อกูลสวัสดิการ อันเป็นสิ่งตอบแทนที่ออกมาในลักษณะไม่ได้เป็นตัวเงิน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำรงชีพของมนุษย์

2) ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs)

ขั้นตอนต่อมา เป็นความต้องการด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยในชีวิตมนุษย์ ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน ปราศจากการ

คุกคาม และการเสียดสี ที่ทำให้เกิดความเจ็บปวด อันตรายทั้งร่างกายและจิตใจ ในองค์การสิ่งที่เป็น การสะท้อนถึงความต้องการ ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นต่อการที่จะถูกปลดออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลและไม่เป็นธรรม ต้องการหลักประกันความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตการงาน เช่น การมีเงินบำเหน็จบำนาญ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป เป็นต้น

3) ความต้องการความผูกพันหรือการมีมิตรสัมพันธ์ (Affiliation or Belonging Needs)

มนุษย์ทั่ว ๆ ไปปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับจากเพื่อนฝูงของเขา มีความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อน และเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและเป็นที่รักของคนในองค์การ ความต้องการเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความปรารถนาที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา อันแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญของเขา การมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นกลุ่มหรือทีมงาน ตลอดจนการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผู้บังคับบัญชา

4) ความต้องการความยกย่อง (Esteem Needs)

เป็นความต้องการได้รับความนับถือ ยกย่องในความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ เพื่อทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเอง ในองค์การความต้องการได้รับความยกย่องเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถและให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ผู้บริหารอาจมีการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และมอบหมายงาน หรือเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น หรือมีการมอบหมายให้เป็นตัวแทนขององค์การในการเข้าร่วมประชุมซึ่งเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงการยอมรับความรู้ ความสามารถ และให้ความเชื่อมั่นและเชื่อถือเป็นคนที่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

5) ด้านความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Needs)

เป็นลำดับความต้องการที่สูงที่สุด ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตเป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการบรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ตัวเองต้องการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ ให้การเพิ่มความสามารถให้แก่คน ให้มีการให้อำนาจและมีความคิดสร้างสรรค์และมีการฝึกอบรมสำหรับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่มีความท้าทายและมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน อันเป็นความคาดหวังสูงสุดในชีวิตหน้าที่การงาน

จากทฤษฎีนี้สามารถสรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีเป็นขั้นตอน โดยเริ่มตั้งแต่มุมต่ำสุดคือความต้องการขั้นพื้นฐานจนถึงขั้นสูงสุดที่ทุกคนต้องการแสวงหา ความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานด้วย แต่ความต้องการของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษาความต้องการของแต่ละคนในแต่ละสถานการณ์เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะเป็แนวทางให้ผู้บริหารจัดหาสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อ

ทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติ สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามที่องค์กรวางไว้

2.2 ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer (Existence Relatedness Growth)

Alderfer (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550, หน้า 173-174) กล่าวว่า ทฤษฎี EGR (Existence-Relatedness-Growth Theory (ERG)) เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้

Alderfer แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการในการอยู่รอด (Existence Needs (E))

เป็นความต้องการของบุคคลในระดับต่ำสุดที่ต้องการตอบสนองทางกาย เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เช่น เงินโบนัส สวัสดิการอื่น ๆ รวมถึงความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยจากการทำงาน เช่น มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Need (R))

เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตร มิตร และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่อยู่ในแวดล้อม ในการทำงานผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน เพื่อให้สถานภาพเป็นที่ยอมรับทางสังคม

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G))

เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้น อันเป็นโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จของพนักงาน

ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีการจูงใจ EGR ของ Alderfer กับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีการจูงใจ EGR ของ Alderfer เสนอว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ เช่น ความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการในการอยู่รอด) ในขณะที่เดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (ความต้องการด้านความสัมพันธ์) และเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) ในขณะที่ทฤษฎีของ Maslow เสนอว่า บุคคลจะมีความต้องการตามลำดับขั้นจาก

ระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด นอกจากนี้ Alderfer ยังค้นพบว่าลำดับของความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาหารยกย่ออันดับถือ (ความต้องการด้านความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์ (ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) ก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการทางกาย เช่น ความหิว และความกระหาย (ความต้องการในการอยู่รอด)

Alderfer ยังขยายทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาต่อการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน ดังนี้ (1) หลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-Progression Principle) เมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งอธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ (2) หลักของการถดถอย - ความดิ่งเครียด (Frustration-Regression Principle) เมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลมีความดิ่งเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุถึงความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นนั้นได้หรือไม่

จากทฤษฎีนี้สรุปได้ว่า เป็นการนำเอาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์มารวบรวมไว้เป็น 3 ระดับ คือ ความต้องการของบุคคลในระดับต่ำสุดที่ต้องการตอบสนองทางกาย ถัดมาก็เป็นความต้องการที่จะมีมิตรไมตรี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่อยู่แวดล้อม จากนั้นก็เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของ Maslow แต่มีเพียง 3 ระดับเท่านั้น

2.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลแลนด (McClelland's Theory of Needs)

McClelland (อ้างถึงใน เอ็มพร บัวสรวง, 2551, หน้า 17) กล่าวว่า แมคเคลแลนด ได้ศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์และพบว่าความต้องการของคนที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญมี 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการทดลองของแมคเคลแลนด พบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทายและต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

ซึ่งบุคคลลักษณะนี้ต้องการความผูกพันสูง ชอบสถานการณ์การร่วมมือกันมากกว่าสถานการณ์การ
แข่งขัน โดยพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPow)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพล
เหนือผู้อื่น ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูง จะพยายามทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการให้
ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ กังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้เกิด
ประสิทธิภาพ

จากทฤษฎีนี้สามารถสรุปได้ว่า ความต้องการของคนจะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน โดย
มนุษย์เราจะมีความต้องการอยู่ 3 เรื่อง คือ ความต้องการความสำเร็จ ไม่ว่าจะป็นด้านหน้าที่การงาน
ด้านความก้าวหน้า ความต้องการมีอำนาจ เป็นต้น อยากรเป็นใหญ่เป็นโต มีชื่อเสียง ส่วนความ
ต้องการความสัมพันธ์ก็จะเป็นเกี่ยวกับเพื่อนฝูง ชอบผูกมิตร ทำงานร่วมกับคนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ
ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แต่แมคเคลเลนดจ์จะไม่ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์
ซึ่งความต้องการที่แตกต่างกันจะนำไปสู่พฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกัน

2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

Herzberg (อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ, 2553, หน้า 145-147) เขาพัฒนาทฤษฎีขึ้นจากการ
สัมภาษณ์พนักงานบัญชี และวิศวกรของบริษัทในสหรัฐอเมริกา ผู้ถูกสัมภาษณ์สองร้อยคนถูกถาม
ว่า ในโอกาสใดบ้างที่พวกเขาได้รับความพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจที่จะทำงาน
(Dissatisfied) และขาดแรงจูงใจในการทำงาน และเป็นที่น่าฉงนมากที่ปัจจัยแต่ละกลุ่มมี
ความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจ (Satisfaction) และความไม่พอใจในการทำงาน (Dissatisfaction)
กล่าวคือ พนักงานบอกว่าการจ่ายค่าจ้างต่ำ เป็นสาเหตุของการไม่พอใจในการทำงาน แต่ค่าจ้าง
สูงขึ้นไปไม่ใช่สาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่การยอมรับ
และการนับถือเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและจูงใจให้เขาทำงาน

ผลการวิจัยค้นพบทำให้ Herzberg สรุปว่า ความพอใจในการทำงานตามทฤษฎีแบบ
ดั้งเดิมถือว่ายังไม่สมบูรณ์ เพราะความพอใจและความไม่พอใจในการทำงานเป็นมิติเดียวกันแต่อยู่
คนละชั้นตรงข้ามกัน แต่การศึกษาของ Herzberg กลับพบว่ามี 2 มิติแตกต่างกันซึ่งอยู่ด้วยกัน
กล่าวคือ มิติหนึ่งเริ่มจากความพอใจในการทำงาน (Satisfaction) ต่อเนื่องไปจนถึงไม่มีความพอใจ
(No Dissatisfaction) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator
factors) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานโดยตรง ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย

1) ความสำเร็จในชีวิต (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น
และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสามารถในการแก้ปัญหา

ต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่อสำเร็จ เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น
อย่างยิ่ง

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจาก
ผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความ
ยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3) ลักษณะของงาน (Work It Self) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ งานที่น่าสนใจ งานที่
ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่มีลักษณะที่สามารถทำตั้งแต่
ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับ
มอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือ
ควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น
ของบุคคลในองค์กรมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมส่วนปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อความไม่พอใจในการทำงานเรียกว่า ปัจจัยสุขภณท์ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็น
สาเหตุของความไม่พอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัย
ดังกล่าวประกอบ ด้วย

1) การนิเทศ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์
ความสามารถของผู้ทำงานได้ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงาน
อิสระก็ตาม

2) นโยบายขององค์กร (Company Policies) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับ
เหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดขององค์กร

3) สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน (Relationship with Supervisor) หมายถึง การ
ติดต่อสื่อสารที่แสดงออกถึงสัมพันธ์อันดีต่อหัวหน้างาน

4) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภายในหน่วยงาน เช่น
แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เป็นต้น

5) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูป
ของค่าจ้าง เป็นที่พึงพอใจของบุคลากร

6) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะ
เป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกัน
และกันเป็นอย่างดี

7) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้จากการงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปที่ทำงานแห่งใหม่ที่ห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจในที่แห่งใหม่

8) สัมพันธภาพกับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานร่วมกับลูกน้องได้โดยดี ลูกน้องก็เชื่อฟังด้วยดี

9) สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์การ

10) ความมั่นคง (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงในองค์การ

จากทฤษฎีนี้สามารถสรุปได้ว่า สิ่งที่จะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติคือปัจจัยจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงาน โดยตรง ได้แก่ ความสำเร็จในชีวิต การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยสุขภัณฑ์หรือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การนิเทศ นโยบายขององค์การ สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน สภาพการทำงาน เงินเดือน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว สัมพันธภาพกับลูกน้อง สถานภาพ ความมั่นคง ทั้งนี้หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองปัจจัยนี้แล้ว บุคคลนั้นจะไม่พอใจ การปฏิบัติงานจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง อาจเกิดถดถอยหรือลาออกได้ แต่หากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจที่ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ดังนั้นในการบริหารงานต้องอาศัยปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีความต้องการของทั้ง 4 ท่าน คือ Maslow, Alderfer, McClelland และ Herzberg ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ไว้คล้ายคลึงกัน โดยรวมจะแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ความต้องการขั้นพื้นฐาน และความต้องการระดับสูง เช่น ปัจจัยจูงใจของ Herzberg จะอยู่ในความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ส่วนปัจจัยสุขภัณฑ์จะอยู่ในความต้องการขั้นพื้นฐาน คือความต้องการทางกายภาพ เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น ส่วนทฤษฎีของ Alderfer ความต้องการในการอยู่รอด จะอยู่ในส่วนของความต้องการขั้นพื้นฐาน ความต้องการด้านสัมพันธ์ และความต้องการเจริญก้าวหน้า จะอยู่ในความต้องการระดับสูง เป็นต้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ติน ปรัชญพฤทธิ (2555. หน้า 130) ให้ความว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุประสงค์ และบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำตรงของการบริหารให้มากขึ้น

อำนาจ แสงสว่าง (2544, หน้า 71) ให้ความว่า ประสิทธิภาพ คือ อัตราการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรว่ามีความเหมาะสมในระดับใด นอกจากนั้นก็จะมีการประเมินศักยภาพของบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งที่นั้นจะต้องมีการเพิ่มเติมประสบการณ์ในด้านใดบ้างจึงจะทำให้การทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นมีความสมบูรณ์

จากความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หากแต่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นจะมีมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน นั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

สมใจ ลักษณ์ะ (2542) กล่าวถึงองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร
- 2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร
- 3) ปัจจัยขององค์กร
- 4) กระบวนการขององค์กร

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมเจอร์ และเบรจ (อ้างถึงใน อรสุดา คุสิตรัตนกุล, 2557, หน้า 5-7) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

เซอร์โต (Certo, 2000, หน้า 9) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Gold) คือ ประสิทธิภาพหรือบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)” ฮาร์ริงตัน (Harrington, 1996, หน้า 20) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure And Its Goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่าง โดยการค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent Sense) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กร เพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎระเบียบ
5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรม
6. ความเหมาะสม (Permanent Records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards And Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน (Standardized Operation) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard -Practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่สมบูรณ์

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

ธนัญกรณ์ ราสี (2558) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

อักษรเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ผลการวิเคราะห์อยู่ในระดับมาก ผลการเปลี่ยนแปลงเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 5.4 ที่ระดับนัยสำคัญ <0.001

สิรินภา ทาระนัด (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตำแหน่งงานสายงานวิชาการ มีระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะหลักมากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\mu = 4.21$, $\sigma = 0.46$) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 40.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .727$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 68.663$, $df = 4$, $Sig. = .000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($R = .632$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 164.651$, $df = 1$, $Sig. = .000$) ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

อมรรัตน์ จันทร์เกตุ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 9.55$, $df = 21$, $Sig. = .00$) โดยตัวแปรต้นสามารถร่วมอธิบายความผันแปร

ของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ได้ร้อยละ 44.60 และพบว่าปัจจัยที่มีอำนาจการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X13) การปกครองบังคับบัญชา (X22) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (X23) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (X26) และค่าตอบแทน (X27) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถแสดงความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 เมื่อกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ด้วยตัวแปร Y สามารถเขียนสมการทำนายได้ดังนี้ $Y = 1.888 + 5.48E-006 (X13) - 0.155 (X22) + 0.191 (X23) + 0.933 (X26) + 0.078 (X27)$

สมยศ แยมเนียน (2551) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. พนักงานปฏิบัติการของบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุระหว่าง 23 - 35 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 8 ปี เป็นพนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,151 - 16,100 บาท

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) พนักงานระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

3. ความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) พบว่า ในด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการสรรหา และการคัดเลือกบุคลากร ด้านการวางแผนอัตราค่าจ้าง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาพนักงาน และด้านขวัญกำลังใจ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านการผลิต พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แต่ละด้านอยู่ในระดับดี

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล

ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ระดับดีที่สุด มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่งาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความผูกพันกับหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แต่ต่างกัน และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจ้าง มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน สามารถทำนายสมการพยากรณ์ได้ 34.40 % และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.591

เกษมรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล และด้านความก้าวหน้า เนื่องจากในการที่กระตุ้นให้บุคคลรักในงานองค์กรจำเป็นต้องจูงใจในเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกั้งงาน โดยตรง ในที่นี้อาจเป็นการมอบหมายโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการวัดผลสำเร็จของกิจกรรมที่ทำ เพื่อให้บุคคลรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น รวมทั้งการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความเป็นธรรม และสนับสนุนฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร อรกุล (2557) ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด คือ ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่และ โอกาสก้าวหน้า และด้านปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยสุขศาสตร์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานผลงานจะสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร การทำงานร่วมกัน ซึ่งอาจต้องการคำปรึกษา หรือการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สำหรับด้านความมั่นคง ในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร องค์การคลังสินค้า เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงพาณิชย์ บุคคลจะรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพที่จะไม่ถูกไล่ออกได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑล รอยตระกูล (2556) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา ในภาพรวมมี 5 ด้าน ได้แก่ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ปัญญาพร ฐิติพงษ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท อินเทอร์เน็ตเอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากเป็นระดับพนักงาน ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ย 12,001-20,000 บาท โดยรู้จักบริษัทจากเพื่อนแนะนำ และมีปัญหา/อุปสรรคในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่ประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ด้านเวลา รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน ถัดไปเป็นด้านค่าใช้จ่าย และสุดท้าย ด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่าแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบและด้านการนิเทศงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ ร้อยละ 73.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้ $\text{รวม} = 0.124 - 0.018$ (ด้านความสำเร็จของงาน) $- 0.009$ (ด้านการยอมรับนับถือ) $+ 0.084$ (ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ) $+ 0.357$ (ด้านความรับผิดชอบ)* $+ 0.012$ (ด้านความก้าวหน้า ในงาน) $+ 0.046$ (ด้านค่าตอบแทน) $- 0.006$ (ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) $+ 0.019$ (ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) $+ 0.104$ (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) $+ 0.167$ (ด้านการนิเทศงาน)* $+ 0.139$ (ด้านนโยบายและการบริการ) $+ 0.007$ (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน) $+ 0.053$ (ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว)

นันทน ทองแสน (2557) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน และพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 นอกจากนี้ ยังพบว่า องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ฉวีวัตร เบ็งวันปลูก (2560) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในประเด็นลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถสูงสุด ปัจจัยคำจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 4 ด้าน 1. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสูงสุด 2. ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความคิดเห็นในประเด็นความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรสูงสุด 3. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีระดับความคิดเห็นในประเด็นความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้สูงสุด และ 4. ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นในประเด็นงานที่ได้รับมอบหมายส่งผลต่อการดำเนินชีวิตสูงสุด

ตารางที่ 1 แสดงการสังเคราะห์ปัจจัยในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ความ รับผิดชอบ	ความ ผูกพัน ต่อองค์กร	สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ความมั่นคง ก้าวหน้าใน งาน	ค่าตอบแทน	ความสัมพันธ์ กับบุคลากรที่ ทำงาน
ธนัญกรณ์ ราสี (2558)	✓			✓		✓
อัครเดช ไม้จันทร์ (2559)			✓	✓		✓
สิรินภา ทาระนัด (2561)				✓		✓
นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558)	✓	✓	✓			
อมรรัตน์ จันทร์เกตุ (2560)			✓			✓
สมยศ เข้มเฟื่อน (2551)			✓			✓
อรศุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557)			✓	✓		
ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554)			✓	✓	✓	✓
เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559)	✓	✓	✓	✓		✓
ปัญญาพร วุฒิพงษ์ (2558)	✓		✓	✓		✓
นันทวรรณ ทองแสน (2557)			✓		✓	✓
ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560)		✓			✓	✓
ความถี่	4	3	9	7	3	10

ตารางที่ 2 แสดงการสังเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ด้าน คุณภาพ ของงาน	ด้านการ ประเมินผล ปฏิบัติงาน	ด้าน ปริมาณ งาน	ด้านเวลา	ด้านความ เชี่ยวชาญ ในงาน	ด้านค่าใช้จ่าย ในการ ดำเนินงาน
สมยศ แยมเื่อน (2551)	✓		✓			
ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554)	✓		✓			
เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559)					✓	✓
ปัญญาพร จูติพงศ์ (2558)	✓		✓	✓		✓
นันทวน ทองแสน (2557)		✓				
ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560)				✓		✓
ความถี่	3	1	3	2	1	3