

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวทางการศึกษา ได้แก่ (2.1) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (2.2) กองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง และ (2.3) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประกอบไปด้วย 1) ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 3) แนวคิดด้านการวัดประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้หลายประการ โดยจะเน้นถึงเรื่องการทำงาน กล่าวคือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดี แสดงว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็ต่ำ ซึ่งการที่องค์กรนั้นจะมีหรือไม่มีประสิทธิภาพ ก็ต้องขึ้นอยู่กับการบริหารงานแต่ละฝ่าย รู้จักหน้าที่ของตนเองและรับผิดชอบงานนั้น เพื่อให้บุคลากรในองค์กรนั้นสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2558 ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึงความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน

ปราณี กิตติมาและมังกร แต้มทิง (2549) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสำเร็จใน 3 กรณี คือ (1) ใช้คนเท่าเดิมทำงานให้ได้ปริมาณมากขึ้น (2) งานเท่าเดิมแต่ใช้จำนวนคนให้น้อยลง และ (3) คุณภาพต้องเท่าเดิมหรือดีกว่า

ธงชัย สันติวงษ์ (2550) ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้ได้ผลงานตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือสูงกว่า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการจัดการ คือ ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด ประสิทธิภาพวัดจากอัตราส่วนระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) ประสิทธิภาพจะคำนึงถึงต้นทุนต่ำสุดสำหรับทรัพยากรต่ำสุด (Doing thing right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ทรัพยากรที่ใช้ (Resource) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

2. ด้านโฆษณา หมายถึง ประสิทธิภาพในการวางแผนสื่อหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุดที่สามารถใช้สื่อที่กำหนดไว้

3. ด้านการผลิตหรือการปฏิบัติ หมายถึง ผลผลิตที่แท้จริงหารด้วยผลผลิตมาตรฐาน

นุริโท ชามะรัตน์ (2548) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิตหรือผลงานที่ได้ เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเป็นการจัดระหว่าง Input กับ Output โดยพิจารณาถึงเวลา คือ ความเร็ว การใช้ทรัพยากรหรือการประหยัด ถูกต้อง ไม่สูญเปล่า ไม่สิ้นเปลือง ใช้วิธีการบริหาร หรือการจัดการที่ดี มีความเหมาะสม โดยบุคคลหรือผู้รับบริหารมีความพึงพอใจในการทำงาน

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D.Mullet, อ้างถึงในขวัญใจ มีทิพย์ 2548) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit produced)

วูส (Vause, 1997) กล่าวว่า สามารถนิยามประสิทธิภาพของบริษัทได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตของผลผลิตหรือบริการ กับปัจจัยนำเข้าของทรัพยากรอันจำเป็นในการผลิตนั้น ความรับผิดชอบหลักของฝ่ายการจัดการ คือการใช้ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรสิ่งของทางกายภาพและทรัพยากรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับพฤติกรรมและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพงานที่บุคคลนั้นใช้ในการปฏิบัติงานให้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานหรือความวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวความคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบและระดับการศึกษา

ชาโรณี จันทร์แสงศรี (2552) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยสภาพภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม คือสถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เรืองอุไร ช่วยชู (2550) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า อายุ ระยะเวลาดำรงตำแหน่งอาชีพ การประสานงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน

ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอถืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อม คือ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะกรรมการสภาตำบล ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสภาตำบล การประสานงานภายในคณะกรรมการสภาตำบล การได้รับฝึกอบรมและกิจกรรมร่วมในตำบล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2551) กล่าวว่า ปัจจัยเชิงเหตุที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีคุณภาพชีวิต สรุปได้ดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ อายุ เพศ วัย การศึกษา บุคลิกภาพ ความถนัด สถิติปัญหา ความเฉลียวฉลาด ความรู้และประสบการณ์ สุขภาพกายและสุขภาพใจ ฯลฯ (2) ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ วิธีการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก ฯลฯ (3) ปัจจัยด้านจิตลักษณะ แบ่งเป็น จิตลักษณะเดิม ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน เหตุผลเชิงจริยธรรม และความเชื่ออำนาจตน จิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ทักษะคติ ความเชื่อ ค่านิยมที่มีต่อการทำงานและสถานการณ์แวดล้อมทั่วไป ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบและระดับการศึกษาน่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

2. ปัจจัยลักษณะทางการบริหาร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกองโยธาฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

สำหรับแนวความคิดปัจจัยลักษณะทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานนั้น มี นักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่างๆที่น่าสนใจ ประกอบด้วย

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

เสนาะ ดิยาว (2551) กล่าวว่า ลักษณะงานที่มีความหมายทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจ

วรรณพร พิงชัยประเสริฐ (<http://classweb.tu.ac.th>) กล่าวถึง ลักษณะงานที่รับผิดชอบในการบังคับบัญชาของคนใดคนหนึ่ง หรือได้รับมอบหมายว่าหน้าที่ความรับผิดชอบ หน้าที่หลัก หน้าที่รอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่นๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่หรือความรับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 6 ประเภท ได้แก่

1. การวางแผนและการจัดระบบงาน คือ กำหนดวิสัยทัศน์ ความสามารถในการคาดการณ์ กำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม
2. ความรับผิดชอบ คือ การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจ มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จลุล่วง และยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ ความรอบรู้ในงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
4. ความอุสาหะ คือ ความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยไม่ต้องขอร้องต่ออุปสรรคและปัญหา
5. การรักษาวินัย คือ การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการและประเพณีตนเป็นตัวอย่างที่ดี เคารพกฎระเบียบต่างๆ
6. การปฏิบัติตนเหมาะสมตามหน้าที่ คือ การปฏิบัติตนอยู่ในจรรยาบรรณและค่านิยมของหน่วยงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยลักษณะของงานเป็นงานที่มีนโยบาย เป้าหมายและขอบเขตงานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องและมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกทุ่มเท ความพึงพอใจในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้การปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพ เพราะเนื่องจากบุคลากรต้องอยู่ทำงานร่วมกันจะต้องมีการปรับนิสัยและเจตคติ เพื่อช่วยการผลักดันการปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น มีความซื่อสัตย์สุจริต จะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่ไว้วางใจได้

โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

เสนาะ ดิยาว (2551) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น หมายถึง การมีตำแหน่งงานที่สำคัญ ทำให้มีอำนาจมากขึ้น มีความอิสระที่จะทำงานถูกควบคุมน้อย และสถานที่ทำงานดีกว่า

เดิม การเลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่ต้องการของทุกคน และเป็นทางหนึ่ง que แสดงถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงาน สังคมถือเอาการเลื่อนตำแหน่งแสดงฐานะทางบุคคล

เชียวบุญ ทัศนพงศ์ (2550) กล่าวว่า องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

วาร์เรน ดับบลิว เบอร์เก้ และ วาร์เรน เฮท สมิทท์ (Warren W. Burke and Warren H. Schmidt, อ้างถึงใน จูติตา ศรีมงคล, 2550) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรโดยใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเน้นวิธีประสานความต้องการ ความก้าวหน้าของบุคคลเข้ากับความต้องการความสำเร็จขององค์กร

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม หรือการได้รับชื่อเสียง เกียรติยศ รวมทั้งระดับการศึกษาอบรมสัมมนา ดูงานหรือศึกษาต่อที่สูงขึ้น เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

คูเปอร์ (Coopur, อ้างถึงใน กิตติมา ปริดิถ 2551) กล่าวว่า อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์กรและความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย

สมยศ นาวิการ (2554) ได้กล่าวถึงสภาพการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมทางปัจจัยของทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงาน พนักงานที่ปฏิบัติอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปกรณ์ทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย พนักงานอาจไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ธัญญา ผลอนันต์ (2550) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่จะกระทบกับความผาสุกและความพึงพอใจของพนักงานโดยตรง พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกาย นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานยังมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของพนักงานด้วย เช่น ถ้าทำงานในพื้นที่สลับวันๆ หรือมีเสียงก้องตลอดเวลา ก็อาจจะทำให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้ด้วย ดังนั้น หากสภาพแวดล้อมเป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน ความผาสุกความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา

เสนาะ ดิยาว (2550) กล่าวว่า บุคลากรในองค์กรนอกจากมีความต้องการด้านต่างๆแล้ว ก็ยังมีความต้องการสถานภาพ การทำงานที่มีความปลอดภัย มีความสะดวกหรูหรา เพื่อแสดงถึงสัญลักษณ์ของอำนาจหรือความสำคัญของตนเองเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การจัดสรรลักษณะงานและสถานทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกัน เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่คล่องตัว เพราะหากองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้องค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย อยากทำงานและมีความมั่นคงในการทำงาน

ความสัมพันธ์ภายในองค์กร

เสถียร เหลืองอร่าม (2552) กล่าวว่า เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน จะช่วยสร้างความเจริญมั่นคงในหน่วยงาน คือการสร้างความเข้าใจในตัวบุคคล การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การใช้สิ่งจูงใจ การใช้ข้อขัดแย้งในหน่วยงาน การใช้ความเป็นกันเอง การใช้สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและโอกาสต่างๆ ความเหมาะสมของงาน โดยใช้ระบบคุณธรรม

จินดารัตน์ สุรานคร (2550) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกันหรือระหว่างองค์การเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับจุดประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องใช้การติดต่อสื่อสารในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น สร้างความเข้าใจในความต้องการของพนักงาน เพื่อสร้างบรรยากาศสูงใจในการทำงาน รวมทั้งช่วยให้สามารถใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้องค์การนั้นปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง บุคลากรของบริษัทสามารถที่จะปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สนับสนุน เป็นมิตร มีความรัก ความสามัคคี รวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ผูกพันก่อให้เกิดความสุขใจ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

แนวคิดด้านการวัดประสิทธิภาพการทำงาน

ความสำเร็จสูงสุดขององค์กรเกิดขึ้นได้ด้วยการพัฒนาหลายๆด้านด้วยกัน ปัจจัยประกอบขององค์กรทรัพยากรบุคคลจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ ความพร้อมในการทำงานร่วมกัน เพื่อที่จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพ ตลอดทั้งความผูกพันที่มีต่อองค์กรไปสู่การพัฒนาให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น สำหรับแนวความคิดที่สำคัญในการ

พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปปัจจัยต่างๆ 4 ด้าน ดังนี้

ประสิทธิภาพส่วนบุคคล

สมใจ สวยสม (2554) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณผลของงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ และประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคลและประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินและการธนาคาร กำลังซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์และปรัชญาขององค์กร ที่จะกำหนดทิศทางการดำเนินงานในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยีและศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญต่อไปนี้ ปรัชญาและอุดมการณ์บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยมที่มีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมกับชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเองความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงานและการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับที่สองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการองค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผนการจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2550) กล่าวว่า การค้นพบชนิดของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจากการวิเคราะห์งานเป็นจำนวนมากโดย กาเย่ (Gagne) ได้ค้นพบข้อแตกต่างของประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงาน (Performance) ไว้ 8 ชนิด ซึ่งเมเยอร์และบีช (Mager and Beach) ได้มาสรุปรวมให้เข้าเป็น 5 ชนิดของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ คือ ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว (Discrimination) การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Solving) จำเรื่องที่ผ่านมา (Recall) การดัดแปลงปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (Manipulation) และการพูด (Speech)

สรุปได้ว่า ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลที่จะปฏิบัติงานเต็มความสามารถโดยอาศัยสมรรถนะของตนเอง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติด้านบวก มีการตั้งเป้าหมายและยึดหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ต้นทุนการผลิต

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2553) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติ (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่น่าพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอลเมอร์และพลอแมน (Ellmore & Ploman, อ้างถึงใน สว่าง ทวีวรรณ, 2555) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้างหมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิต และการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อกำหนดถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

สรุปได้ว่า ด้านต้นทุนการผลิต หมายถึง การใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุและเทคโนโลยีที่ประหยัดทรัพยากรหรือค่าใช้จ่ายในการทำงานเป็นการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

กระบวนการบริหาร

ในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น มีนักวิชาการเสนอแนวคิดดังนี้

สมใจ สวสยม (2554) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินการใดๆ อาจแสดงค่าประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าการพบว่าการรับผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คนและเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงเวลาและมีคุณภาพ ซึ่งแตกต่างกับของแนวกิด เฮริงตัน (Harrington, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545) ซึ่งเป็นที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรมที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Engineering) เน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่า โดยการยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and Its Goals) เฮริงตัน กล่าวว่า

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่างๆ
5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและแน่นอน (Reliable , Immediate , Accurate and Permanent Records)
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงาน และกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard – Practice Instructions) ผู้บริหารต้องมีการระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

11. การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติงานที่ดี

12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

สรุปได้ว่า ด้านกระบวนการบริหาร หมายถึง ในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น การใช้ทรัพยากรทั้งหลายทำงานประสานกัน เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ประสพ

ผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน

ทิพาดี เมฆสวรรค์ (2553) กล่าวว่า การทำงานให้มีประสิทธิภาพ ควรยึดหลักในการปฏิบัติงาน ดังนี้ (1) หลักคุณธรรม ผู้ที่เป็นหัวหน้างานจะต้องบริหารงานบนหลักคุณธรรม คือ มีความเมตตา ยุติธรรม และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้หลักคุณธรรมเป็นตัวนำในการตัดสินใจ การดำเนินการต่างๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักคุณธรรม (2) การมีส่วนร่วมเป็นหลักพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานของทุกองค์กร (3) ความซื่อสัตย์สุจริตและความซื่อตรง เริ่มต้นจากความซื่อสัตย์ของตนเองต่อบุคคลอื่นและต่องาน ถ้าซื่อสัตย์ต่องานและก็เป็นคนที่มีอุดมการณ์ปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา รวมถึงการตรงต่อเวลา ตรงต่อคำมั่นสัญญาและมีความจริงใจ (4) ยึดมั่นในหลักการและเหตุผล ได้แก่ หลักความเป็นกลาง ต้องยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้อง ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา มีเหตุผลในการดำเนินการ ยอมเสียเวลาในการชี้แจงต่อบุคคลอื่นให้เข้าใจหลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง (5) จงรักภักดีและกตัญญูต่อสถาบันและประเทศชาติ เป็นศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และการยอมรับนับถือ (6) ความสามารถในการเทคนิคและวิชาการงานที่ทำ การนำหลักบางอย่างที่เกี่ยวกับงานนั้นๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลดี (7) ความสามารถในการคิด สมองของมนุษย์นั้นยิ่งใช้มากก็ยิ่งมีศักยภาพมากขึ้น สามารถพัฒนาได้ โยงความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องหนึ่งอีกเรื่องหนึ่งได้ (8) ความสามารถในการสื่อความทั้งการพูดและการเขียน ได้แก่ การพูดต่อหน้าสาธารณชน การเขียนรายงานการประชุม และ (9) ความสามารถในการสร้างและประสานความสัมพันธ์ที่ดีที่เป็นประโยชน์อย่างยั่งยืนกับสังคม ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการสร้างสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์หรือสร้างสิ่งเก่าให้ดีขึ้น

เซอร์เบิร์ต เอ. ไซมอน (Herbert A. Simon, อ้างถึงใน ขวัญใจ มีทิพย์, 2550) ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพคล้ายคลึงกับที่ Millet ให้ไว้ กล่าวคือ การพิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหาร

ราชการองค์การของรัฐ ก็ต้องนำความพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) มาบวกเข้าไปด้วย ซึ่งมีสูตรดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

สรุปได้ว่า ด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานคล่องแคล่ว ชำนาญ ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด สิ้นเปลืองต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ดังนั้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่า สามารถใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดด้านตัวแปรตาม และใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้วิจัย เพื่อเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล (2) ด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุและเทคโนโลยี (3) ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นและ (4) ด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน

กองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ

กองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ ด้านก่อสร้างอาคาร บำรุงรักษา ซ่อมแซม ปรับปรุงบริเวณอ่างเก็บน้ำ เขื่อนและคลองส่งน้ำ โรงไฟฟ้าแม่เมาะอย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัยและมีความร่มรื่นสวยงาม เพื่อสนับสนุนให้มีการผลิตไฟฟ้าที่มีคุณภาพมั่นคงและน่าเชื่อถือได้ โดยแบ่งออกเป็น 4 แผนก ดังนี้

1. แผนกงานบริเวณ

1.1 วิเคราะห์และวางแผนงานบำรุงรักษาและตกแต่งบริเวณ โรงไฟฟ้าทั้งถนน สะพาน รั้วและระบบระบายน้ำ งานสุขาภิบาลและงานโยธาเบ็ดเตล็ดต่าง ๆ

2. แผนกงานอาคาร

2.2 วิเคราะห์และวางแผนงานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร โรงไฟฟ้า อาคารประกอบอาคารที่ทำกร และอาคารเบ็ดเตล็ดทั่วไปภายในโรงไฟฟ้า

2.3 ควบคุมดูแลปฏิบัติงานด้านบำรุงรักษาโยธา ให้ถูกต้องตามแบบและหลักวิชาการ ให้มีความมั่นคงปลอดภัยและเป็นไปตามแผนที่วางไว้

3. แผนกทั่วไป

3.1 วิเคราะห์วางแผนงานบำรุงรักษาบ้านพัก อาคารประกอบต่าง ๆ เรือนรับรอง ระบบประปาและสาธารณูปโภคภายนอกโรงไฟฟ้า

3.2 ควบคุม ดูแลงานซ่อม-สร้างครุภัณฑ์ไม้ งานด้านศิลปกรรม งานด้านบริการต่าง ๆ เช่น เติ้นที่ โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องเสียง ฯลฯ

4. แผนกตรวจสอบเขื่อนและอ่างเก็บน้ำ

4.1 ตรวจสอบและวิเคราะห์ความมั่นคงของเขื่อนและอ่างเก็บน้ำ อาคารประกอบ รวมทั้งประมวลผล ข้อมูลอุตุ อุทกวิทยา

4.2 วิเคราะห์ วางแผนบำรุงรักษาเขื่อน อ่างเก็บน้ำและอาคารประกอบ

4.3 ควบคุม ดูแลและซ่อมแซมบำรุงรักษาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการให้มีความมั่นคงปลอดภัย ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยในประเทศ

ประเด็นแรกในด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น อัจฉรา บุปผามาลา (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมไทย จำกัด (มหาชน) ได้ใช้เครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ แบบสอบถาม ซึ่งใช้ตัวแปรในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา ศรีเพชรสุวรรณ (2550) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ใช้เครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ แบบสอบถาม ซึ่งใช้ตัวแปรในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพในการดำรงตำแหน่งและการเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ไม่ได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน

สุชาดา กาญจนนิมมาน (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประมาณ ใช้เครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ

แบบสอบถาม ซึ่งใช้ตัวแปรในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือนและเวลาในการ ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก 10 ตัวแปร ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของรายได้ สวัสดิการ ของหน่วยงาน ความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ ความ ผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การได้รับการยกย่องนับถือ มีเพียง 3 ตัวแปร สุดท้าย ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ 24.96 %

ประเด็นต่อมาในลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาวิจัยของผู้วิจัยที่ เกี่ยวข้อง พอจะสรุปได้ว่า มีหลายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน องค์การนั้น เช่น ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลและผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปัจจัยจิตใจที่รักษา สุขภาพลักษณะจิต ประกอบด้วย นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการนั้น ทั้งหมดมีความสัมพันธ์ใน ระดับมาก และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานและการ ได้รับการยอมรับ จะมีความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยความก้าวหน้าและโอกาสในการ เจริญเติบโตนั้นจะมีความสำคัญในระดับปานกลาง

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2549) พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านของ บริษัท เกรโอ สยามจำกัด อยู่ในระดับสูงได้แก่ ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านผลผลิต ด้านต้นทุน การผลิตและด้านกระบวนการทำงาน เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติด้านผู้บังคับบัญชาและด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชาติรี พัฒนาเลิศพันธ์ (2555) ศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความพึงพอใจด้าน การทำงานของพนักงานสอบบัญชีในสำนักสอบบัญชี ดีไอเอ ผลการวิจัยพอสรุปได้ว่า พนักงานที่ ระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าจ้างโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผลการสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า เพศ สถานภาพ

สมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงานและรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

วันวิสาข์ เกิดผล (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและการเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและขั้นตอนในการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือและความขัดแย้งในระดับปานกลาง พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุดและขนาดของทีมงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกัน

สุรพงษ์ ภัยโยภาพ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสภาพปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านภาวะอิสระจากงาน คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีที่สุดในรองลงมาจากการคำนึงการใช้ทรัพยากรของบริษัท การทำงานและการตรงต่อเวลา และในด้านของการประสานงานและให้ความร่วมมือกับผู้อื่น สำหรับความรอบรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้มีค่าคะแนนประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำที่สุด

ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

ริชาร์ด เอ็ม.สตีร์ (Richard M. Steers อ้างถึงใน โกมินทร์ ชินบุตร 2549) กล่าวถึงตัวแปรอิสระที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญ ลักษณะสภาพแวดล้อม พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์การ

เบคเกอร์ เซลวิน ดับบลิว และ นิวฮาเซอร์ ดูนแคน (Becker Selwyn W. and Neuhauser Duncan 1975) เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์การ คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดั่งแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่ง

สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ (1) สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความแน่นอนมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีความไม่แน่นอน (2) กำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อหาทางเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย (3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้ความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพ และ (4) หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์กับมากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรละตัวตามลำพัง นอกจากนี้ เบคเกอร์ (Becker) ยังเชื่อว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

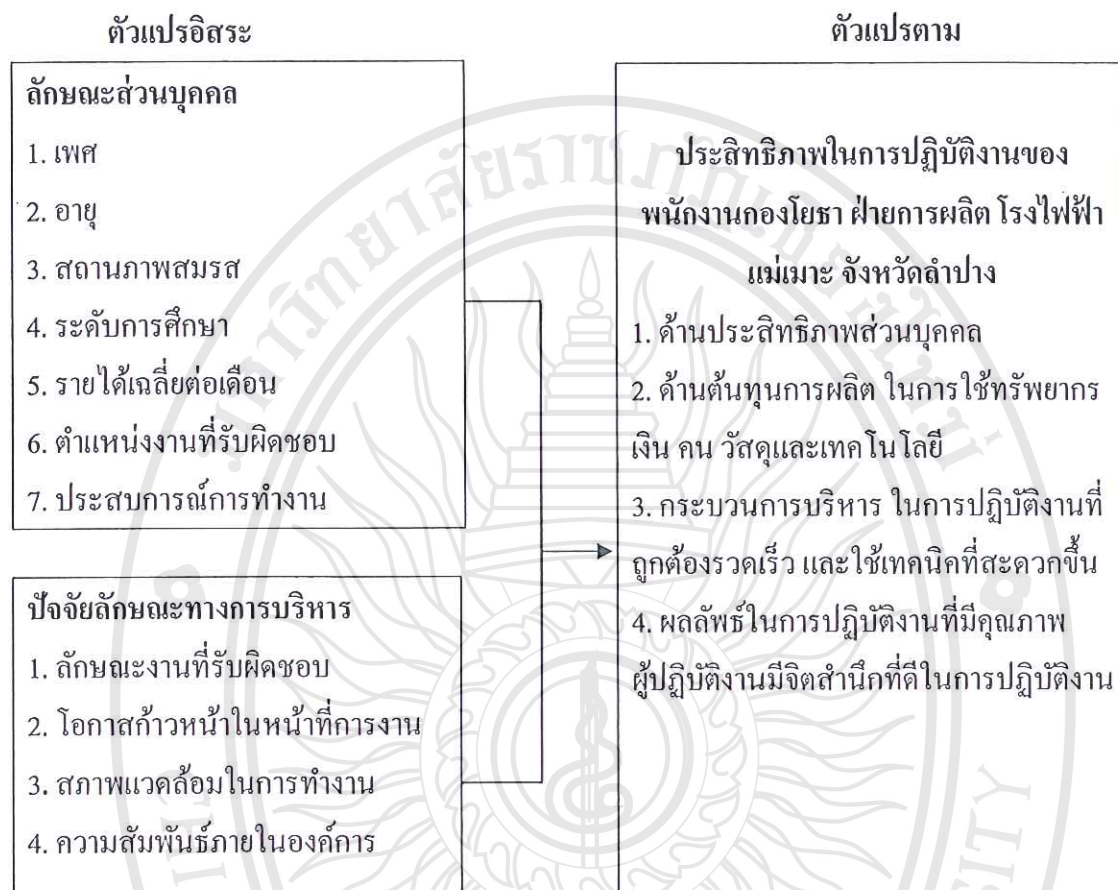
จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย พบว่า มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านนโยบายบริหารขององค์กร ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ต้องใช้องค์ประกอบหลากหลาย ดังนั้น ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงานและตำแหน่งที่รับผิดชอบ กับปัจจัยลักษณะทางการบริหาร ได้แก่ ด้านโอกาส ความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ภายในองค์กร คิดว่าน่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งพบในงานวิจัยของ ชาริณี จันทรแสงศรี (2552) และเสนาะ ดิยาว (2550) ใช้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ใช้ในการกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งตรงกับแนวคิดที่ผู้ศึกษาได้เอามาใช้ในงานวิจัย ดังนั้น จึงเลือกศึกษาเฉพาะลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยลักษณะทางการบริหารดังกล่าว ที่คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้วิจัยหลายท่านได้ให้แนวคิดคำว่าประสิทธิภาพ คือ การบรรลุเป้าหมายที่เกิดจากการฝึกอบรม ประสบการณ์และความรู้สึกผูกพัน รวมทั้งการกระจายอำนาจ หน้าที่ การแบ่งงานตามความชำนาญและตามความเหมาะสม นอกจากนี้ ยังต้องพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ซึ่งงานวิจัยที่ได้จากการศึกษาส่วนใหญ่ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ดังนั้นเราจึงใช้วิธีการดังกล่าวซึ่งเหมาะสม เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อัจฉรา บุญผาฉา (2552) กับปัญญา ศรีเพชรสุวรรณ (2550) และสุชาดา กาญจนนิมมาน (2554) สรุปได้ว่างานวิจัยของ ชาตรี พัฒนาเลิศพันธ์ (2555) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันนั้นมีประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานที่ต่างกัน เช่นเดียวกันกับ วันวิสาข์ เกิดผล (2549) และสุรพงษ์ ภิชโยภาพ (2550) แต่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันนั้นมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งการที่จะทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องขึ้นอยู่กับตัวพนักงานและองค์กรนั้น ๆ ที่ต้องการศึกษา



กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย