บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์แรงงาน

1) ตลาดแรงงาน

"ตลาด" ใช้หมายถึงสถานที่ซึ่งผู้ซื้อและผู้ขายมาพบกัน เพื่อเจรจาต่อรองตกลงในการซื้อขายสินค้าหรือการบริการต่างๆ โดยที่ขนาดหรือขอบข่ายของตลาดนั้นอาจมีความแตกต่างกันตั้งแต่ตลาดในระดับท้องถิ่นจนถึงตลาดระดับนานาประเทศ (สุมาลี ปิตยานนท์, 2539)

ในกรณีของแรงงาน ขนาดของตลาดแรงงานจะแตกต่างกันไปตามระดับฝีมือหรือระดับทักษะของแรงงานประเภทนั้นๆ อาทิ แรงงานระดับผู้บริหาร หรือผู้ประกอบวิชาชีพขั้นสูง ขนาดของตลาดแรงงานจะมีขอบข่ายกว้างขวางครอบคลุมระดับประเทศหรือระดับต่างประเทศได้ด้วย โดยทั่วๆ ไปจำนวนแรงงานประเภทนี้มักจะมีไม่มากนักเมื่อเทียบกับแรงงานประเภทอื่น ดังนั้นหน่วยธุรกิจจึงจำเป็นที่จะต้องเปิดตลาดในการเลือกคนงานให้กว้าง กรณีของแรงงานประเภทกรรมกร เสมียนธุรการ หรือผู้ประกอบวิชาชีพระดับใช้ทักษะไม่สูงนัก ขนาดของตลาดแรงงานมักจะมีขอบข่ายเพียงระดับท้องถิ่น แรงงานมักไม่ค่อยเคลื่อนย้ายเพื่อไปทำงานนอกถิ่น ในการวิเคราะห์กลไกการทำงานของตลาดแรงงาน นักเศรษฐศาสตร์มักจะเริ่มโดยการสร้างแบบจำลองของตลาดแรงงานอย่างง่ายพร้อมทั้งตั้งสมมุติฐานสำหรับพื้นฐานของการวิเคราะห์เรื่องตลาดแรงงาน ลักษณะดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

1.มีแรงงานและนายจ้างเป็นจำนวนมากในตลาด ไม่มีใครมีอิทธิพลในการกำหนดค่าจ้างในตลาดได้

2.คนงานและนายจ้างสามารถเข้าออกตลาดได้อย่างเสรีและคนงานสามารถโยกย้ายจากนายจ้างคนหนึ่งไปสู่นายจ้างคนอื่นๆได้โดยเสรีเช่นกัน

3.ไม่มีอำนาจของสถาบันใดเข้ามามีอิทธิพลในตลาด

4.นายจ้างและลูกจ้างมีข่าวสารข้อมูล คนงานมีความรู้เกี่ยวกับตำแหน่งว่าง อัตราค่าจ้างรวมทั้งเงื่อนไขการจ้าง นายจ้างก็ทราบจำนวนคนงานที่พร้อมจะเข้าทำงานรวมทั้งอัตราค่าจ้างซึ่งคนงานต้องการได้รับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.ทั้งนายจ้างและลูกจ้างมีแรงจูงใจทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยอื่นๆคงที่ คนงานย่อมจะเลือกงานที่ให้ค่าจ้างสูงมากกว่า และนายจ้างก็เช่นกันที่ย่อมจะเลือกสภาวะการให้กำไรสูง

6.อัตราค่าจ้างเป็นปัจจัยสำคัญเพียงปัจจัยเดียวในการพิจาณาเลือกงาน

7.ตำแหน่งว่างงานทั้งหมดได้รับการบรรจุโดยผ่านการตลาดเท่านั้น

8.ในสายตาของนายจ้าง คนงานทุกคนมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันและทดแทนกันได้

2) ค่าจ้าง

ค่าจ้าง (wage) หมายถึง เงินที่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันจ่ายเป็นค่าตอบแทนในการทำงานตามสัญญาจ้างสำหรับระยะเวลาการทำงานปกติเป็นรายชั่วโมง รายสัปดาห์ รายเดือน หรือระยะเวลาอื่น หรือรายจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ลูกจ้างทำได้ในเวลาทำงานปกติของวันทำงาน และให้หมายความรวมถึงเงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างในวันหยุดและวันลาที่ลูกจ้างมิได้ทำงาน ถือเป็นปัจจัยชนิดหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการผลิต (ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์, 2543)

3) อุปสงค์แรงงาน (Demand for Labor)

อุปสงค์สำหรับแรงงานมีลักษณะเช่นเดียวกับอุปสงค์สำหรับสินค้าและบริการทั่วๆไป อุปสงค์สำหรับแรงงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการด้วยกันคือ

1.ความสำคัญของแรงงานที่มีต่อการผลิต ในการผลิตสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง ถ้ามีความต้องการใช้แรงงานมากกว่าก็คือว่าแรงงานมีความสำคัญต่อการผลิตมาก ซึ่งสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบค่าจ้างแรงงานทั้งหมดกับต้นทุนผันแปรทั้งหมด ถ้าค่าจ้างแรงงานเป็นสัดส่วนที่สูงมาก ก็แสดงว่าแรงงานมีความสำคัญต่อการผลิต ความสำคัญของแรงงานไม่ว่าจะมากหรือน้อยก็ตาม จะมีผลทำให้อุปสงค์สำหรับแรงงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงไปด้วย

2.ลักษณะของอุปสงค์สำหรับสินค้าที่ผลิต ในการผลิตสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งถ้าผู้ผลิตคาดว่าอุปสงค์สำหรับสินค้าที่ผลิตจะมีเพิ่มมากขึ้น และมีผลทำให้อุปสงค์สำหรับปัจจัยการผลิตต่างๆที่ใช้ในการผลิตสินค้าชนิดนั้นเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย หากแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตชนิดหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการผลิตสินค้า ก็จะทำให้อุปสงค์สำหรับแรงงานเพิ่มมากขึ้นเช่นสำหรับแรงงานลดลงไปด้วย นั่นคือ ถ้าการผลิตสินค้าใดๆใช้แรงงานเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญแล้ว ลักษณะของเส้นอุปสงค์สำหรับ สินค้าที่ผลิตนั้นจะมีผลทำให้อุปสงค์สำหรับแรงงานเปลี่ยนแปลงไปตามอุปสงค์ของสินค้าดังกล่าวด้วย

3.ความจำเป็นที่จะต้องใช้แรงงานเป็นปัจจัยการผลิต ถ้าแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตสำหรับสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งแล้ว การผลิตสินค้าชนิดนั้นไม่สามารถหาปัจจัยการผลิตชนิดอื่นทดแทนได้ แสดงว่าการผลิตสินค้าชนิดนั้นมีความจำเป็นต้องใช้แรงงานในการผลิต อุปสงค์สำหรับแรงงานจะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เปลี่ยนแปลงไปตามอุปสงค์สำหรับสินค้าชนิดนั้น แต่ถ้ามีปัจจัยการผลิตชนิดอื่นๆที่สมารถทดแทนแรงงานได้ ก็แสดงว่าแรงงานมีความจำเป็นน้อย นั่นคือ ถ้าค่าจ้างแรงงานเพิ่มสูงขึ้น จะมีผลทำให้ผู้ผลิตหันไปใช้ปัจจัยการผลิตชนิดอื่นเพิ่มสูงขึ้นทดแทนแรงงาน ซึ่งจะมีผลทำให้อุปสงค์สำหรับแรงงานลดน้อยลง

4) อุปทานแรงงาน (Supply for Labor)

อุปทานของแรงงาน หมายถึง จำนวนแรงงานหรือจำนวนชั่วโมงทำงานที่กำลังแรงงานประสงค์จะทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าจ้างในระยะเวลาหนึ่ง

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดอุปทานของแรงงานว่าจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ

1.ขนาดหรือจำนวนประชากร ปริมาณแรงงานที่ต้องการเสนอขาย ณ ระดับอัตราค่าจ้างต่างๆขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในประเทศนั้นๆว่าจะมีมากหรือน้อยเพียงใด หากประเทศนั้นมีประชากรเป็นจำนวนมาก จะมีผลทำให้ประชากรในวัยแรงงานมีมากหรือปริมาณแรงงานที่ต้องการเสนอขายจะมีมากกว่าประเทศที่มีประชากรในวัยแรงงานน้อย เช่น แรงงานของประเทศจีนมีมากกว่าปริมาณแรงงานของประเทศไทย

2.สัดส่วนของประชากรที่อยู่ในวัยทำงาน ปกติจะอยู่ระหว่างอายุ 15 – 60 ปี หากประเทศทั้งสองมีจำนวนประชากรใกล้เคียงกัน ปริมาณแรงงานในประเทศที่มีสัดส่วนของประชากรในวัยทำงานสูง จะมีอุปทานสำหรับแรงงานมากกว่าประเทศที่มีปริมาณแรงงานในวัยทำงานที่คิดเป็นสัดส่วนต่อจำนวนประชากรต่ำ

3.ความยากง่ายที่จะเปิดโอกาสให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงาน โดยมีการเคลื่อนย้ายจากประเทศอื่นๆเข้ามาทำงานในประเทศนั้นๆกล่าวคือ ถ้าประเทศทั้งสองมีจำนวนแรงงานที่ใกล้เคียงกันแล้ว ประเทศที่เปิดโอกาสให้มีการนำเข้าแรงงานจากประเทศอื่นได้ อุปทานแรงงานจะมีมากกว่าประเทศที่ปิดกั้นไม่ให้มีการนำเข้าแรงงานจากต่างประเทศอื่นได้

4.จำนวนชั่วโมงที่คนงานยินดีจะทำงาน กล่าวคือ หากแรงงานมีความประสงค์ที่จะเพิ่มชั่วโมงการทำงานขึ้นจากเดิมแล้ว จะมีผลทำให้อุปทานของแรงงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการให้นิยามของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีลักษณะหลากหลาย ตามแนวคิดของนักวิชาการ ดังต่อไปนี้

Szilagyi (อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงค์, 2553 หน้า 16) กล่าวว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็คือกระบวนการของการกำหนด การวัด และการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Beach (อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงค์, 2553 หน้า 16) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็คือการประเมินอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับบุคคลโดยพิจารณาถึงการปฏิบัติงานในหน้าที่และศักยภาพที่จะพัฒนาบุคลดังกล่าว

การประเมินผลการปฏิบัติงานว่า เป็นกระบวนการประเมินค่าบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะด้านอื่นที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ ให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน (ชูศักดิ์ เที่ยงตรง,2528 :17)

การประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลลากรเป็นการประเมินสมรรถภาพของบุคคลากรไปในตัว การประเมินดังกล่าวเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาโยตรงของบุคลากรส่วนการวินิจฉัยขั้นสุดท้ายเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาระดับสูง(ภิญโญ สาธร, 2517 :17)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือการวัดผลงานหรือตีค่าประเมินงานของบุคคลเพื่อจะได้ทราบความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล(อรุณ รักธรรม,2531 :675)

1) ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือการวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคนใดคนหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่ง เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้แต่ละชิ้นผลงาน ทั้งนี้ผลของการปฏิบัติงานจะต้องถูกพิจารณาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยทั่วไปการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่สามารถกำหนดเป็นค่าตัวเลขที่ถูกต้องสมบูรณ์ได้ แต่นิยมกำหนดค่าการประเมินในระดับการจัดอันดับ (Ordinal Scale) เช่น ดีเด่น ยอมรับได้และต้องปรับปรุง เป็นต้น (มนัส สุวรรณ,2538 :68)

สรุปผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินผลงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อจะได้ทราบความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรโดยเทียบเคียงกับค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ในสายงานนั้น

2) วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.1) เพื่อทราบค่าของการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของบุคลากร

2.2) เพื่อทราบระดับศักยภาพในการทำงานของบุคลากร

2.3) เพื่อทราบจุดเด่น จุดด้อยในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.4) เพื่อประโยชน์ในการเลื่อนขั้นที่มีความเจริญก้าวหน้า

2.5) เพื่อเสริมสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.6) เพื่อเสริมสร้างและรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร

3) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เห็นว่าเป็นประโยชน์และนำไปใช้ได้ดีในแนวทางปฏิบัติมี 2 วิธี คือ

1) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานทางตรง

การประเมินด้วยผลวิธีการนี้ มุ่งเน้นไปที่การประเมินผลของงานที่ปฏิบัติไปแล้วตามระยะเวลาที่กำหนด โดยประเมินว่าผลของงานเป็นไปตามที่องค์กรวางวัตถุประสงค์ไว้หรือไม่ เป็นไปตามความต้องการขององค์กรหรือๆไม่ และเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาหรือไม่

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานทางตรง จำเป็นต้องกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เช่นผลงานนั้นดีเพียงใด(คุณภาพ) ผลงานสำเร็จลุล่วงภายในเวลาเท่าใด(ปริมาณ) จากนั้นนำผลงานที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน แล้วตีค่าการประเมินทางสถิติ การตีค่าผลการปฏิบัติงานนิยมใช้มาตรฐานการกำหนดระดับการจัดอันดับ (Ordinal Scale) เช่น ดีเด่น ยอมรับได้ และต้องปรับปรุง

2) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานทางอ้อม

จะมุ่งเน้นการประเมินในลักษณะการแสดงออก ที่เรียกว่าปัจจัยหรือองค์ประกอบในการปฏิบัติงานมากกว่าการกำหนดค่าหรือตีความจากชิ้นงาน การประเมินผล การปฏิบัติทางอ้อม สามารถดำเนินการตามขั้นตอนคล้ายกับการประเมินทางตรงโดยกำหนดคุณลักษณะที่จะประเมินอย่างแน่นอน คุณลักษณะที่นิยมใช้มาก คือ

1) การวางแผนและการจัดระบบงาน

2) ความเป็นผู้นำ

3) การพัฒนาภายใต้ผู้บังคับบัญชา

4) ความรับผิดชอบ

5) ความสามารถในการปฏิบัติงาน

6) ความอุตสาหะ

7) การรักษาวินัย

8) การปฏิบัติตนเหมาะสมกับเป็นข้าราชการ

9) คุณลักษณะอื่นๆ

จากนั้นกำหนดค่าเป็นลักษณะการแสดงออกหรือองค์ประกอบดังกล่าวเป็น 3 ระดับ 5 ระดับ 7 ระดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4) ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน มี 3 ลักษณะ ดังนี้

4.1)ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตามผู้ปฏิบัติงานมักต้องการทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าเป็นอย่างไร เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่องค์การวางวัตถุประสงค์ไว้ เป็นไปตามความต้องการขององค์การและเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชามากน้อยเพียงใด นอกจากเป็นประโยชน์ทางตรงในการปฏิบัติงานแล้วยังเชื่อมโยงให้เกิดประโยชน์ทางอ้อม คือสามารถพัฒนาปรับปรุงผลของการปฏิบัติงานที่ยังไม่ได้มาตรฐานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การกำหนด พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลถึงบำเหน็จความดีความพึงชอบที่พึงจะได้รับ

4.2)ประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บังคับบัญชาในการที่จะดำเนินการให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรยังส่งผลให้ผู้บังคับบัญชาสามารถบริหารจัดการองค์การ ได้อย่างถูกต้องว่าควรปรับปรุงแก้ไขหรือควรส่งเสริมและพัฒนาอะไรและอย่างไร นอกเหนือจากการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพแล้วการประเมินผลการปฏิบัติงานยังสามารถช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรแต่ละคน โดยปราศจากอคติและความเป็นอัตนัย ไม่ว่าจะเป็นพิจารณาความดีความชอบการลงโทษทางวินัย และการให้โอกาสในการปรับปรุงพัฒนางาน

4.3) ประโยชน์ต่อองค์กร จากผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐานสามารถได้พัฒนาและปรับปรุงตนเอง ส่งเสริมให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานดี มีมาตรฐานได้มีโอกาสก้าวหน้า ได้รับบำเหน็จความดีความชอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

5) เครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์การส่วนใหญ่นิยมใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีดังนี้

5.1) มาตรฐานการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานนี้ หมายถึงมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเข้าใจกันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากรในองค์การ ที่จะถูกประเมิน โดยปกติมาตรฐานการปฏิบัติงานจะต้องบ่งบอกว่าการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จต้องมีมาตรฐานระดับใดโดยจะพิจารณาทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ

5.2) แบบฟอร์มประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบฟอร์มประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะงานของแต่ละองค์การ ไม่จำเป็นต้องใช้แบบฟอร์มเดียวกันแต่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ละองค์การสามารถสร้างแบบฟอร์มของตนเองขึ้นมาใช้เป็นของตนเองโดยเฉพาะ คุณลักษณะที่แสดงออกของมาตรฐานผลงานและความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

5.3) ระเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมินผลงานผลการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือที่นำเอานโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการนำเอาวัตถุประสงค์นโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานขององค์การมาประมวลเป็นวิธี เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติในการประเมินผลงาน

2.1.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

สิ่งที่จะจูงใจให้คนทำงาน(ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ, 2528) โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) สิ่งจูงใจในทางสร้างสรรค์และสิ่งจูงใจในทางลบ

(2) สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

สิ่งจูงใจในทางสร้างสรรค์ที่นิยมใช้กันมากคือ เงิน ความมั่นคง คำสรรเสริญ และยกย่อง การมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การแข่งขัน การเข้ามีส่วนร่วม ส่วนการจูงใจในทางลบที่ปรากฏอยู่ทั่วไป ได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือน การตัดเงินเดือน การลดตำแหน่ง การพักงาน การให้ออกจากงาน และการไล่ออกจากงาน

ถ้าพิจารณาสิ่งจูงใจในลักษณะที่เป็นเงินกับสิ่งจูงใจที่มิใช่เงิน สิ่งจูงใจที่เป็นเงินได้แก่ อัตราค่าจ้างและเงินเดือน โบนัส การแบ่งปันผลกำไร บำเหน็จ บำนาญ การจัดกองทุนสงเคราะห์ ค่าล่วงเวลา และสวัสดิการอื่นๆ ส่วนการจูงใจโดยสิ่งจูงใจที่มิใช่เงินได้แก่ การบริการด้านความสะดวกสบายต่างๆ เช่น การจัดร้านอาหาร การให้ที่อยู่อาศัย การประกันภัย การประกันอุบัติเหตุ การรักษาพยาบาล บริการห้องสมุด การบริการด้านคมนาคม การบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งกีฬาและสันทนาการอื่นๆ (กิติมา ปรีดีดิลก, 2529)

เครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่

(1)สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ

(2)โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ซึ่งจะมีโอกาสแตกต่างไปจากคนอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษ

(3)สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ตลอดจนวัตถุสิ่งของต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่น่าพอใจ

(4)การดึงดูดใจในทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน

(5)การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(6)การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าคนเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

(7)สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

ด้วยเหตุที่ความพึงพอใจของคนเป็นสิ่งสำคัญต่อผลสำเร็จและประสิทธิภาพขององค์กรจำต้องเอาใจใส่ต่อความต้องการของคนในองค์กร เมื่อคนได้รับการเอาใจใส่จากองค์กรแล้วย่อมมีจิตอุทิศเพื่องาน ไม่เบื่องาน มีความพอใจในงานที่ตนทำอย่างเต็มที่ (ฉันทะ) และมีความมุ่งมั่นในงาน ทำงานอะไรก็ให้สำเร็จ (วิริยะ) ไม่หยิบโหย่ง ทำงานประณีต นั่นคือทำงานโดยไม่ผิด มีสติควบคุมอยู่ตลอดเวลา (จิตตะ) และมีการไตร่ตรองงานนั้นว่าดีหรือเวลาอย่างไร (วิมังสา) เมื่อคนในองค์กรทำงานด้วยความสำนึกและ เอาใจใส่ดังกล่าว ย่อมส่งผลดีต่องานและองค์กรในที่สุด(บุญทัน ดอกไธสง และละเอ็ด สาระภูมิ, 2529)

ความพอใจของมนุษย์ (สมยศ นาวีการ, 2526) แยกพิจารณาเป็น 2 ปัจจัยคือ

(1)ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่จะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์มีความพอใจที่จะทำงาน ได้แก่

(1.1) การได้รับความสำเร็จในการทำงาน

(1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ

(1.3) การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(1.4) การได้รับผิดชอบงาน

(1.5) การพอใจในลักษณะงานที่ทำ

(2)ปัจจัยบำรุงรักษา ในปัจจัยที่ไม่อาจกระตุ้นหรือจูงใจได้ แต่ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ได้แก่

(2.1) การบริหารงานและนโยบายของหน่วยงานที่ยุติธรรม

(2.2) ผู้บังคับบัญชาที่รู้งานเป็นอย่างดี

(2.3) ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

(2.4) ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

(2.5) ผลตอบแทนที่เป็นธรรม

(2.6) ความมั่นคงของงาน

(2.7) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

จากทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ พอสรุปได้ว่า ความต้องการหรือสิ่งจูงใจเป็นจุดมุ่งหมายของมนุษย์ในการจะกำหนดพฤติกรรมต่างๆ ดังนั้นในการทำงานใด ๆ ต่างฝ่ายต่าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ต้องการประโยชน์ซึ่งกันและกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักว่า การที่จะทำให้คนทำงานด้วยความเต็มใจและมีประสิทธิภาพ ต้องมีสิ่งจูงใจเพื่อสนองตอบต่อความต้องการที่เป็นจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้ โดยให้เป็นรางวัลส่งเสริม หรือเป็นเงื่อนไขพิเศษที่ช่วยเหลือคนให้เกิดความสุขสบายเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรพงศ์ ภิยโยภาพ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของชีวิตการทำงาน ความผูกพันองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสภาวการณ์ปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน 3) เพื่อศึกษาสมการสำหรับใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำการวิจัยแบบสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้มาจากพนักงานระดับกลาง 300 ตัวอย่างทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 6 โรงงาน ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านภาวะอิสระจากงาน คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ระดับความผูกพันขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางความผูกพันองค์การด้านความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงาน และด้านความปรารถนาที่จะทำงานในองค์กรต่อไปมีระดับความผูกพันสูง และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยที่แสดงออกถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด รองลงมาจะเป็นด้านการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรของบริษัทการมาทำงานและการตรงต่อเวลาและในด้านของการประสานและการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นสำหรับด้านความรอบรู้ในงานและความสามารถในการรอบรู้ มีค่าประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำที่สุด ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ยกเว้นคุณภาพชีวิตการทำงานด้านภาวะอิสระจากงานเท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและความผูกพันองค์การที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน การศึกษาสมการสำหรับใช้ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปรทางด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน อายุ ความเต็มใจที่จะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปฏิบัติงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่และรายได้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 44.9 และเป็นไปในเชิงบวก

บุญเชิด ชื่นฤดี (2548) ได้ทำการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท ทรู คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรู คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรู คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ปฏิบัติการของบริษัททรู คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) จำนวน 295 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05โดยผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ปฏิบัติการของบริษัททรู คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) โดยการประเมินของหัวหน้างาน พบว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทัศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านขวัญกำลังใจของพนักงานและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มะลิวัลย์ ศุภาหาร(2551)ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม:กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม:กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พนักงานของธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 เขต 12 ทีม เก็บรวบรวมข้อมูลโยใช้แบบทดสอบจากพนักงานทั้งหมด 157 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 25-30ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-45,000 บาท สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกสิกรไทยไม่เกิน 9 ปี ทำงานที่กสิกรไทยมาโดยตลอดและตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นหัวหน้าส่วน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กรในเรื่องพนักงานปฏิบัติร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยแก้ไขปัญหาเสมอ ปัจจัยด้านระบบองค์กร ในเรื่อง ธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านทักษะความสามารถในเรื่องการได้รับอบรมด้านสินเชื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ในเรื่อง ธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานด้านสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหารในเรื่องผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการขยายสินเชื่อ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร ในเรื่องเมื่อมีปัญหาท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ และปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กรในเรื่องธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการทำตลาดได้ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความจูงใจในลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ด้านความรับผิดชอบ ในเรื่องผู้บังคับบัญชามอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ด้านการได้รับการยอมรับ/ยกย่องในงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน การทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ และด้านความก้าวหน้าในเรื่องธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเรื่องความพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและบริหารงานในเรื่องควรมีการปรับนโยบายและบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และด้านรูปแบบการบังคับบัญชา ในเรื่องผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ในเรื่องเมื่อเจ็บป่วยจะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัวในเรื่องพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไปและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในเรื่องผู้บังคับบัญชาใส่ใจทุกข์สุขเสมอ

เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงค์ (2553) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ1)เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2)เพื่อศึกษาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 156 คน ซึ่งได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างสัดส่วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าไคสแควร์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ปรากฏผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยแรงจูงใจภายในและภายนอกส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ปัญหาและ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อุปสรรคมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน เครื่องจักรกลที่ใช้ปฏิบัติงานมีความชำรุด การจัดสวัสดิการที่ไม่ทั่วถึง ขาดความก้าวหน้าในสายงาน การมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดกรอบบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เสนอให้กรมทางหลวงชนบทจัดหาเครื่องจักรกลให้เพียงพอต่อความต้องการ มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม เช่นการจัดการให้มีที่พักอาศัยให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากร ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร สนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเอง ตลอดจนส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในสายงาน

อุดมลักษณ์ ธุระแพง (2553) ได้ทำการศึกษา เรื่องประสิทธิภาพการทำงานล่วงเวลาของพนักงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของพนักงานฝ่ายผลิตในการทำงานล่วงเวลาเปรียบเทียบกับการทำงานในช่วงเวลาปกติ(เต็มเวลา)ของพนักงาน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามข้อมูลจากพนักงานแผนกตัดเย็บจำนวน 4 แผนก คือแผนก NAC1A,แผนก TOGASHI B, แผนก NAC5, แผนก NAC 2A เก็บข้อมูลแต่ละแผนกแบบรายวันจำนวน 9 สัปดาห์ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปละประมวลผลโดยใช้อัตราส่วนร่อยละและค่าเฉลี่ยเพื่อใช้อธิบายผลการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าพนักงานทำงาน 51 วัน ในช่วง12,914 ตัวถึง28,971 ตัว โดยเฉลี่ยที่ 254.35-572.83 ต่อวัน ปริมาณผลผลิตขึ้นอยู่กับจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการทำงานและจำนวนพนักงานที่ใช้ในการผลิต เมื่อพิจารณาผลผลิตเฉลี่ยต่อชั่วโมงและของเสียที่เกิดจากการผลิตเฉลี่ยต่อชั่วโมง วันที่มีการทำงาน 10 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 11 ชั่วโมงมีผลผลิตเฉลี่ยลดลงร้อยละ27 แต่มีของเสียที่เกิดจากการผลิตเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับวันที่มีการทำงานปกติ 8 ชั่วโมง ส่วนวันที่มีการทำงาน 12 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 13 ชั่วโมง มีลักษณะการทำงานในช่วงเวลาสั้นๆเป็นการผลิตที่ไม่ต่อเนื่อง ผลผลิตเฉลี่ยที่ได้จึงเพิ่มขึ้นและของเสียที่เกิดจากการผลิตเฉลี่ยก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน การทำงานล่วงเวลาที่ติดต่อกันและทำงานต่อเนื่องยาวนานจะส่งผลให้คุณภาพของงานและประสิทธิภาพของแรงงานลดลง โดยลักษณะการทำงานแบบสายพานการผลิตทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ขณะเดียวกันมีของเสียที่เกิดจากการผลิตเพิ่มขึ้น ดังนั้น การทำงานล่วงเวลาที่ติดต่อกันยาวนานจะทำให้สูญเสียประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การจัดสรรเวลาการทำงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานน่าจะช่วยให้พนักงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถลดของเสียที่เกิดจากการผลิตอีกด้วย

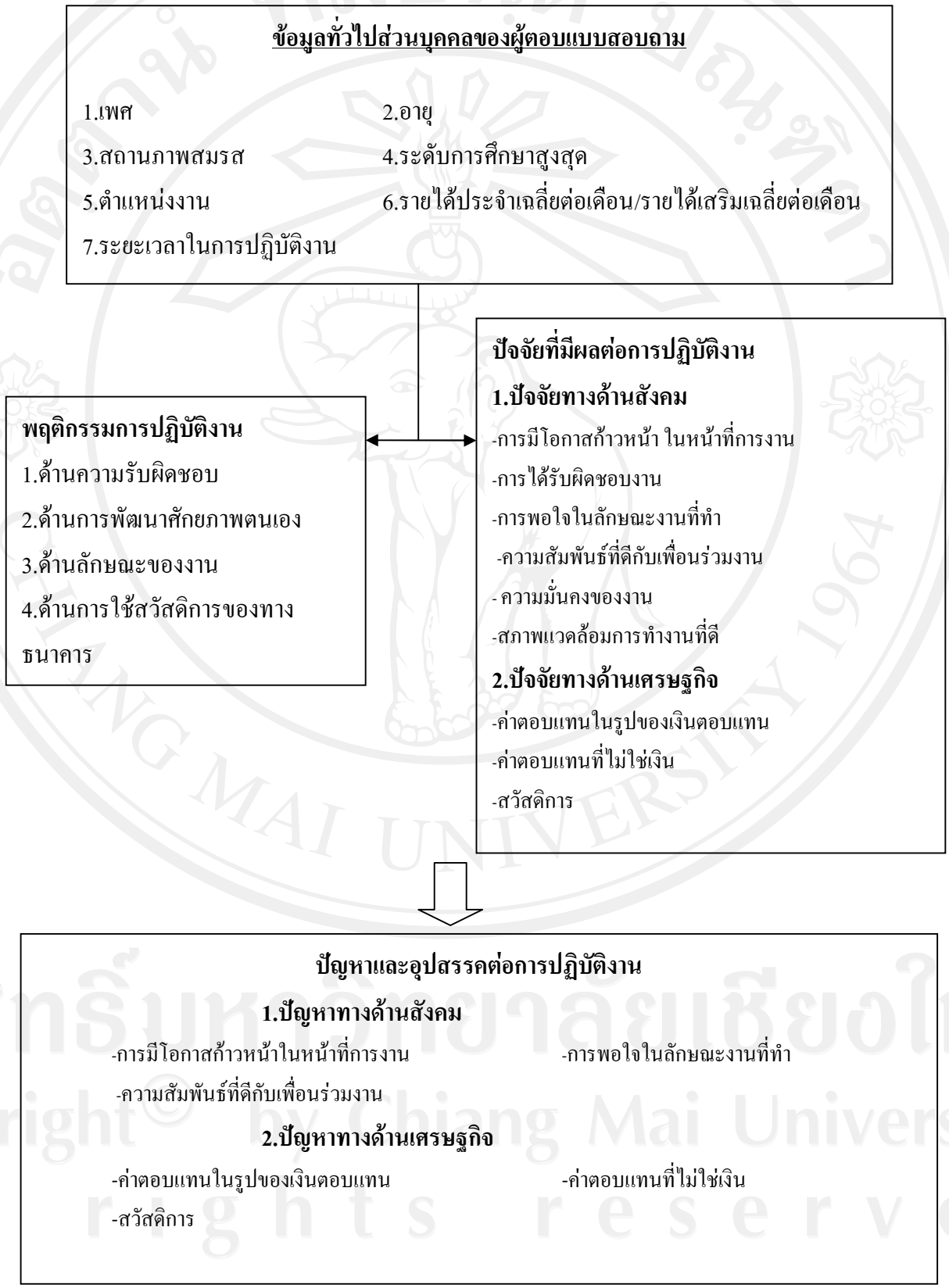
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดลำปาง จากความพึงพอใจตามแนวคิด (สมยศ นาวีการ, 2526) จึงสามารถแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved