

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาในหัวข้อเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ซึ่งมีทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยซึ่งมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลบริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
  - 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
    - 2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ
    - 2.1.2 ความสำคัญของการจูงใจ
    - 2.1.3 ลักษณะของแรงจูงใจ
    - 2.1.4 ธรรมชาติของแรงจูงใจ
    - 2.1.5 รูปแบบของแรงจูงใจ
    - 2.1.6 ทฤษฎีแรงจูงใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. บทสรุป
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย
6. สมมติฐานการวิจัย

## ข้อมูลบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด จัดตั้งขึ้นตามมติคณะกรรมการ ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดภาระด้านค่าใช้จ่าย และลดอัตรากำลังของ พนักงานบริการระดับ 1-3 ของธนาคาร บริษัทจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล 18 กรกฎาคม 2540 ด้วยทุน จดทะเบียน 140 ล้านบาท โดยมีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 100%

### การดำเนินงาน

บริษัทดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของธนาคารตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินงานมาอย่าง เกร่งกรัด โดยให้บริการแก่ธนาคารและบริษัทในเครือข่ายมีประสิทธิภาพทัดเทียม หรือดีกว่า บริษัทภายนอกในประเทศเดียวกัน แต่ในอัตรารับจ้างที่ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอัตราตลาด โดยทั่วไป

### คำขวัญ

สำนึกรับผิดชอบ รอบคอบ โปร่งใส ใส่ใจคุณธรรม

### นโยบายบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแล กิจกรรมที่ดี เนื่องจากการกำกับดูแลกิจกรรมที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อการดำเนินการของ องค์กร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมั่นคง เสริมสร้าง ระบบการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับทุก ฝ่าย

ในฐานะที่บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด เป็นบริษัทในเครือของ บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด จึงได้กำหนดทิศทาง กลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินการด้านบรรษัทภิบาลให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับธนาคาร เพื่อให้ สอดคล้องและเหมาะสมกับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจและความต้องการของสังคมในสมัยปัจจุบัน

## หลักการบรรษัทภิบาล

ความหมายของบรรษัทภิบาล หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) คือ การจัดโครงสร้างและกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ โดยการกำหนดบทบาทและแนวทาง หรือวิธีการปฏิบัติงาน โดยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจเป็นมาตรฐานในการจัดการกิจการที่ดีขึ้น จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือยอมรับมากขึ้นทั้งในและระหว่างประเทศ ทั้งยังก่อให้เกิดผลสำเร็จขึ้นได้อย่างแท้จริง และในทุกระดับขององค์กร เริ่มตั้งแต่ระดับผู้ถือหุ้น ระดับคณะกรรมการบริษัท ระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน รวมไปถึงการกำหนดวิธีการให้บุคลากรทุกคนนำหลักบรรษัทภิบาลไปเผยแพร่และปฏิบัติ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรทั้งภายในองค์กรด้วยตนเองและบุคคลภายนอก คือ นักลงทุน ลูกค้า ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้การนำหลักบรรษัทภิบาลดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

หลักบรรษัทภิบาล 7 ประการ ประกอบด้วย

1. Creation of Long Term Value Added : สร้างมูลค่าเพิ่มยั่งยืน โดยไม่เสี่ยงต่อการทำลายองค์กรในระยะสั้น
2. Accountability : แสดงความรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่
3. Responsibility : มีความเข้าใจและมีขีดความสามารถในการประพฤติได้ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ
4. Promotion of Best Practices : มุ่งดำเนินธุรกิจและให้บริการแก่ลูกค้า โดยยึดหลักวัฒนธรรมและจรรยาบรรณที่ดี รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีจิตสำนึกในคุณธรรม จริยธรรม
5. Equitable Treatment : ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียม และยุติธรรม
6. Transparency : แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถอธิบายและตรวจสอบได้
7. Social and Environmental Awareness : สำนึกในการปฏิบัติที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

## วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในธุรกิจบริการ เพื่อสนับสนุนธุรกิจของสถาบันการเงินและหน่วยงานภาครัฐ

## พันธกิจ

พัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่องในทุกบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้า และให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ โปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้า และบุคลากรของบริษัท

## คุณค่าองค์กร

### 1. Service Mind บริการด้วยใจ

การมีใจพร้อมที่จะให้บริการกับคนทั่วไป ไม่ว่าจะคนนั้นจะเป็นลูกค้าของบริษัทฯ หรือว่าพนักงานภายในองค์กรด้วยกัน บริษัทฯจะถือว่าบุคคลที่มาติดต่อกับบริษัทนั้นเป็นเสมือนลูกค้า เช่น กรณีมีพนักงานภายในบริษัทฯ ต้องการข้อมูลหรือต้องการความช่วยเหลือในเรื่องใด บุคคลที่สามารถจะช่วยเหลือได้ต้องมีจิตใจพร้อมที่จะช่วยเหลือ และให้บริการเต็มที่ หรือเรียกว่า Service Mind นั่นเอง

### 2. Accountability มั่นในความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบต่อสิ่งต่าง ๆ ในหน้าที่การงาน หรือความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย

### 3. Teamwork ครอบคลุมทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมหรือกลุ่ม ซึ่งรวมไปถึงการประสานงาน และการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่นอกเหนือจากหน่วยงานของตนเอง ซึ่งงานทุกอย่างจะสำเร็จได้ด้วยดีก็เพราะทุกคนร่วมมือกันทำ

### 4. Integrity มีความซื่อสัตย์

การมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น ทั้งคำพูด และการกระทำ มีจุดยืนที่มั่นคง เช่น หากเราตั้งใจจะทำอะไรสักอย่าง และได้กล่าวสัญญาออกไป เราจะต้องทำสิ่งนั้นให้สำเร็จ เพื่อไม่ให้ผิดคำพูด และความตั้งใจของตนเอง

### 5. Developing Competence พัฒนาความสามารถ

การมีความรู้ ความสามารถในงานที่ทำ แต่จำเป็นต้องมีการฝึกฝน และเรียนรู้ทักษะเพิ่มเติม เพื่อพัฒนางานของเราให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

## ประเภทของงานที่ให้บริการ

1. งานขนส่งทรัพย์สิน
2. งานบริหารศูนย์ฝึกอบรม บมจ.ธนาคารกรุงไทย (เขาใหญ่)
3. งานบริหารอาคารสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
4. งาน Printing and Mailing / Pressure Seal
5. งานบริการอื่น ๆ

## งานขนส่งทรัพย์สิน

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ได้เริ่มดำเนินการงานด้านการขนส่งทรัพย์สิน โดยเริ่มให้บริการแก่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย เป็นลูกค้ารายแรก ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2540 เป็นต้นมา โดยบริษัทฯ ได้มีการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการด้านการขนส่งทรัพย์สินมาเป็นระยะเวลากว่า 12 ปี จนในปัจจุบันบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด เป็น 1 ใน 6 ของบริษัทที่ให้บริการด้านขนส่งทรัพย์สินรายใหญ่ในประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันมีรถยนต์นิรภัยที่ให้บริการขนส่งทรัพย์สินทั้งสิ้น 660 คัน รวมทั้งพนักงานขนส่งทรัพย์สินอีก 1,788 อัตรา ณ เดือนตุลาคม 2552

## ประเภทงานบริการขนส่งทรัพย์สิน

1. การให้บริการขนส่งทรัพย์สินระหว่างสาขากับศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร/ศูนย์เงินสดของธนาคาร หรือระหว่างศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร/ศูนย์เงินสดกับศูนย์จัดการธนบัตรของธนาคารแห่งประเทศไทย
2. การให้บริการขนส่งทรัพย์สินของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน
3. การให้บริการขนส่งเงินตราต่างประเทศ โดยผ่านทางเครื่องบินหรือทางรถยนต์
4. การให้บริการขนส่งตราสารทางการเงินของธนาคาร
5. การให้บริการหลังติดตั้ง ATM แบบครบวงจร
6. การให้บริการเติมเงิน ATM

7. การแก้ไขเครื่อง ATM ชัดข้อง
8. การซ่อมแซม และบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเครื่อง ATM
9. การทำความสะอาดเครื่อง ATM

### ประเภทของรถยนต์ที่ให้บริการ

1. รถยนต์กระบะนิรภัย (S)
2. รถตู้นิรภัย (K)
3. รถบรรทุกนิรภัย (G)
4. รถยนต์ขนส่งตราสารและแก้ไข ATM (D)

### ระบบรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

1. บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด คำนึงถึงระบบรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
2. ระบบการฝึกอบรมมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ), การฝึกอบรมด้านจริยธรรมการปฏิบัติงาน
3. ระบบ CCTV ระบบ Online
4. ระบบการสื่อสาร : วิทยุสื่อสาร, โทรศัพท์มือถือ, Command Center (ศูนย์สั่งการ)
5. ระบบการติดตามรถยนต์ : GPS

### การบริหารงานบุคคลที่ปฏิบัติงานขนส่งทรัพย์สิน

1. การคัดเลือกพนักงาน จะต้องมีการคัดเลือกที่เชื่อถือได้แนะนำ
2. มีการทดสอบการขับขี่รถยนต์ การสอบข้อเขียน การสอบภาคปฏิบัติ
3. พนักงานทุกคนจะต้องถูกตรวจสอบประวัติอาชญากรรม
4. พนักงานทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ก่อนปฏิบัติงานจริง
5. พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมการใช้อาวุธปืน

6. มีการฝึกอบรมประจำปี เพื่อทำความเข้าใจระบบงาน ปีละ 2 ครั้ง
7. มีการคัดเลือกพนักงานดีเด่น เป็นประจำทุกปี

#### ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

1. ค่าเบี้ยเลี้ยงภัย เดือนละ 1,600 บาท
2. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
3. ประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ
4. เครื่องแบบพนักงาน ปีละ 2 ชุด



|                                 |
|---------------------------------|
| สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ |
| ห้องสมุดงานวิจัย                |
| วันที่ 22 พ.ย. 2555             |
| เลขทะเบียน.....190745.....      |
| เลขเรียกหนังสือ.....            |

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539: 17)

ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ (บรรยงค์ โตจินดา, 2542: 34)

ประสิทธิภาพ หมายถึง แนวความคิด หรือเป็นความมุ่งหวังในการบริหารในระบอบประชาธิปไตย ที่จะทำให้การบริหารงานได้ผลสูงสุด คู่กับเงินภาษีอากรที่จ่ายไปเพื่อการบริหารประเทศและก่อให้เกิดความพอใจกับประชาชน (ชูบ กาญจนประกร, 2540: 40)

ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด (ธงชัย สันติวงษ์, 2526: 198)

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2538: 2)

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ



### ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

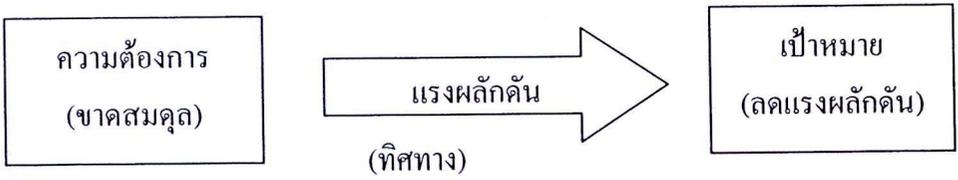
#### ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า “แรงจูงใจ” (Motivation) มาจากรากศัพท์เดิมซึ่งเป็นภาษาละตินว่า Movere ซึ่งแปลว่าเคลื่อนไหวหรือสภาวะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 3 ทิศทาง ซึ่งหมายถึง เคลื่อนไหวหรือสภาวะที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือยับยั้งพฤติกรรม หรือที่ไปกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่จะแสดงออก (พรธรรมราย ทวีพยะประภา, 2549: 41)

แรงจูงใจจึงเป็นคำสำคัญ ที่มีความหมายในฐานะที่เป็นตัวต้นกำเนิดของพฤติกรรม โดยปกติ คำว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดัน (Motive or Drive) ให้เกิดพฤติกรรม เป็นแรงที่ทำให้พลังงานกระตุ้นให้ร่างกายทำพฤติกรรม เป็นแรงกระตุ้นที่มีการกำหนดทิศทางไว้ว่าจะทำให้กระทำพฤติกรรมไปในทางใด และเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

สำหรับแรงจูงใจในความหมายซึ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน อาจจะทำให้ความหมายว่า แรงจูงใจ คือ สภาวะในตัวอินทรีย์ที่จะกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมไปในทิศทางที่กำหนดไว้แล้ว เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่อินทรีย์ต้องการ

สภาวะภายในอินทรีย์ซึ่งถือว่าเป็นแรงจูงใจนั้นเกิดจาก ความต้องการ (Needs or Want) ที่ทำให้ร่างกายขาดดุลจึงทำให้เกิดแรงผลักดัน (Drives) กระตุ้นให้ร่างกายหรืออินทรีย์แสดงพฤติกรรมเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย (Goals) ซึ่งทำให้สมดุลการลดแรงผลักดัน ได้แก่ ความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังภาพ 1



ภาพ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน  
ที่มา : ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 160)

## ความสำคัญของการจูงใจ

การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีการทำงานขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ สามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้ (NovaBizz. 2553: ระบบออนไลน์)

1. **พลัง (Energy)** เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือพฤติกรรมของมนุษย์ ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภทเช้าชามเย็นชาม ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ
2. **ความพยายาม (Persistence)** ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จ ด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ
3. **การเปลี่ยนแปลง (Variability)** รูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่า บุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดิ้นรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จ บุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งที่ดีพลาด และพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน จนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม
4. **บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน** จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

## ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจในมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง เราถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรมหลายรูปแบบ เพื่อหาน้ำและอาหารมาดื่มกินสนองความต้องการทางกาย แต่ยังมีความต้องการมากกว่านั้น เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน คำชมเชย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจจึงเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2546: 182-183)

1. **แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)** เป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงาน มองว่าองค์กรคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์กร กระทำการต่าง ๆ ให้องค์กรเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจซบเซา องค์กรจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพัน เห็นใจกันและกัน ทั้งเจ้าของกิจการและพนักงานต่างร่วมกันค้าขายอาหารเล็ก ๆ น้อยๆ ทั้งประเภทแซนวิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อให้มีรายได้ประทังกันไปทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่าพนักงานหลายรายที่ไม่ทิ้งเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปได้เนื่องจากความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร มิใช่เพราะเกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

2. **แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)** เป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับการยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงานทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้ามองเห็นแล้วได้ความดีความชอบ เป็นต้น



## ธรรมชาติของแรงจูงใจ

1. **ความต้องการ (Needs)** เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุล เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น คนที่รู้สึกเหนื่อยล้า โดยการนอนหรือนั่งพัก หรือเปลี่ยนบรรยากาศ เปลี่ยนอิริยาบถ ดูหนังฟังเพลง คนที่ถูกทิ้งให้อยู่คนเดียว เกิดความต้องการความรักความสนใจจากผู้อื่น เป็นแรงผลักดันให้คนๆ นั้น กระทำการบางอย่างเพื่อให้ได้รับความรักความสนใจ ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรม กล่าวได้ว่าสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายปลายทางที่ต้องการนั้น ส่วนใหญ่เกิดเนื่องมาจากความต้องการของบุคคล ความต้องการในคนเรามีหลายประเภท นักจิตวิทยาแต่ละท่าน จะอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่างๆ กัน แต่โดยทั่วไปแล้ว เราอาจแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (Modal, 2553; ระบบออนไลน์)

1.1 ความต้องการทางกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากธรรมชาติของร่างกาย เช่น ต้องการกินอาหาร หายใจ ขับถ่ายของเสีย การเคลื่อนไหว พักผ่อน และต้องการทางเพศ ความต้องการทางกายทำให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลกระทำการเพื่อสนองความต้องการดังกล่าว เรียกแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางกายนี้ว่า แรงจูงใจทางชีวภาพ หรือทางสรีระ (Biological Motives)

1.2 ความต้องการทางสังคม หรือความต้องการทางจิตใจ (Social or Psychological Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม เช่น ต้องการความรัก ความมั่นคง ปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับในสังคม ต้องการอิสรภาพ ความสำเร็จในชีวิตและตำแหน่งทางสังคม ความต้องการทางสังคมหรือจิตใจดังกล่าวนี้ เป็นเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการดังกล่าวคือ ทำให้เกิดแรงจูงใจที่เรียกว่า แรงจูงใจทางสังคม

2. **แรงขับ (Drives)** เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกาย และสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้น ๆ ไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรม เราเรียกว่าเป็นแรงขับ นอกจากนั้นแรงขับยังหมายถึงสภาพทางจิตวิทยาที่เป็นผลเนื่องมาจากความต้องการทางกาย เช่น ความหิว ทำให้เกิดสภาพทางจิตวิทยา คือ ใจสั่น ตาลอย หงุดหงิด อารมณ์เสีย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในหน่วยงาน เช่น การเร่งร้อนหาข้อสรุปจากการประชุม ในบรรยากาศที่ผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่จะได้ข้อสรุปที่ดี บางครั้งกลับก่อให้เกิดปัญหาขัดแย้ง ไม่ได้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ หรือเพราะด้วยความหิว ความเหนื่อย ทำให้รีบสรุปและตกลงเรื่องงาน โดยขาดการไตร่ตรอง เพื่อจะได้รับประทานอาหารและพักผ่อน ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียต่องานได้ แต่ในบางกรณี บุคคลบางคนก็อาจฉวยโอกาสของการที่

คนในที่ประชุมอยู่ในภาวะมีแรงขับเคลื่อนความหิว ความเหนื่อยมาเป็นประโยชน์ให้ลงมือบางเรื่อง โดยง่ายและรวดเร็ว เพื่อประโยชน์ต่องาน

**3. สิ่งล่อใจ (Incentives)** เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ จัดเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น การชักจูงให้คนงานมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยยกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานให้เป็นที่ปรากฏ การประกาศเกียรติคุณ หรือการจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานหรือบุคคลดีเด่นประจำปี การมอบโล่รางวัลแก่ฝ่ายงานที่มีผลงานยอดเยี่ยมในรอบปี ฯลฯ ตัวอย่างที่ยกมาเหล่านี้จัดเป็นการใช้สิ่งล่อใจมาสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดแก่พนักงานขององค์กรทั้งสิ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งล่อใจนั้น อาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือเป็นคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

**4. การตื่นตัว (Arousal)** เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมที่จะเคลื่อนไหว ลักษณะดังกล่าวนี้เปรียบเหมือนเครื่องยนต์ที่ติดเครื่องพร้อมจะทำงาน บุคลากรในองค์กรถ้ามีการตื่นตัวในการทำงาน ย่อมส่งผลให้ทำงานได้ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์พบว่า การตื่นตัวมี 3 ระดับ คือ การตื่นตัวระดับสูง การตื่นตัวระดับกลาง และการตื่นตัวระดับต่ำ ระดับที่นักจิตวิทยาค้นพบว่าดีที่สุด ได้แก่ การตื่นตัวระดับกลาง ถ้าเป็นการตื่นตัวระดับสูง จะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจ หรือตื่นตื่น ขาดสมาธิในการทำงาน ถ้าตื่นตัวระดับต่ำก็มักทำงานเฉื่อยชา ผลงานเสร็จช้า และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัว มีทั้งสิ่งเร้าภายนอก และสิ่งเร้าภายในตัว ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่าง ๆ กัน ทั้งในส่วนที่เป็นบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย และระบบสรีระภายในของผู้นั้น

**5. การคาดหวัง (Expectancy)** เป็นการตั้งความปรารถนาหรือการพยากรณ์ล่วงหน้าของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป ตัวอย่างเช่น การที่พนักงานคาดหวังว่า พวกเขาจะได้รับโบนัสประจำปีประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือน การคาดหวังดังกล่าวนี้ ส่งผลให้พนักงานดังกล่าว กระปรี้กระเปร่า มีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนก็อาจจะสมหวัง และมีอีกหลายคนที่ผิดหวัง ในชีวิตจริงของคนเราโดยทั่วไปสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นมักไม่ตรงกันเสมอไป ช่วงห่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ถ้าห่างกันมากก็อาจทำให้พนักงานคับข้องใจ และเกิดปัญหาขัดแย้งอื่น ๆ ตามมา เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารงานจึงควรระวังในเรื่องดังกล่าว ที่จะต้องมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในกันและกัน การสร้างความหวัง หรือการปล่อยให้พนักงานคาดหวังลม ๆ แล้ง ๆ โดยที่สภาพความเป็นจริงทำไม่ได้ อาจก่อให้เกิดปัญหายุ่งยากที่คาดไม่ถึงในเวลาต่อไป การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดัน หรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมอีกส่วนหนึ่งในองค์กร ถ้าได้มีการกระตุ้นให้พนักงานทำงานโดยวางแผนและตั้งเป้าหมาย ตั้งระดับของผลงานตามที่ควรจะเป็น อาจ

เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยยกระดับมาตรฐานผลงานของพนักงาน ซึ่งเมื่อได้ผลงานดีขึ้น ผู้บริหารก็พิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดว่าจะได้ เช่นนี้นับว่าได้รับประโยชน์ร่วมกัน ทั้งฝ่ายเจ้าของกิจการและผู้ปฏิบัติงาน

**6. การตั้งเป้าหมาย (Goal Settings)** เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคล จัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้น ในการทำธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ ถ้าพนักงานหรือนักธุรกิจมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน จะส่งผลให้ทำงานอย่างมีแผน และดำเนินไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

ที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องที่มาของแรงจูงใจ ซึ่งได้แก่ ความต้องการ แรงขับ สิ่งล่อใจ การตื่นตัว การคาดหวัง และการตั้งเป้าหมาย จะเห็นได้ว่าค่อนข้างยากที่จะกล่าวอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกัน โดยเอกเทศ ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ตัวอย่างเช่น ความต้องการ ทำให้เกิดภาวะขาดสมดุลภายในร่างกายหรือจิตใจ มนุษย์อยู่ในภาวะขาดสมดุลไม่ได้ ต่อหาทางสนองความต้องการเพื่อให้เข้าสู่ภาวะสมดุล ส่งผลให้เกิดแรงขับหรือแรงผลักดันพฤติกรรม ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง มุ่งไปสู่เป้าหมาย เมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว แรงผลักดันพฤติกรรมก็ลดลง ภาวะสมดุลก็กลับคืนมาอีกครั้งหนึ่ง

### รูปแบบของแรงจูงใจ

บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งนักจิตวิทยาได้แบ่งรูปแบบแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็นหลายรูปแบบที่สำคัญ มีดังนี้ (เดมส์คัลด์ กทวนิช, 2546: 153-155)

**1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive)** หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่จะทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. มุ่งหาความสำเร็จ (Hope of Success) และกลัวความล้มเหลว (Fear of Failure)
2. มีความทะเยอทะยานสูง
3. ตั้งเป้าหมายสูง
4. มีความรับผิดชอบในการงานดี
5. มีความอดทนในการทำงาน
6. รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง

7. เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน
8. เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

**2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliative Motive)** ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธมักจะเป็นผู้ที่โอบอ้อมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้ว ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธมักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศภายในบ้านปราศจากการแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่ พี่น้องมีความรักสามัคคีกันดี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. เมื่อทำสิ่งใด เป้าหมายก็เพื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม
2. ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก
3. ตั้งเป้าหมายต่ำ
4. หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง มักจะคล้อยตามผู้อื่น

**3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive)** สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ส่วนมากมักจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่าตนเองขาดในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็นปมค้อย เมื่อมีปมค้อยจึงพยายามสร้างปมเด่นขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ผู้มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว
2. มักจะต่อต้านสังคม
3. แสวงหาชื่อเสียง
4. ชอบเสี่ยง ทั้งในด้านของการทำงาน ร่างกาย และอุปสรรคต่าง ๆ
5. ชอบเป็นผู้นำ

**4. แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression Motive)** ผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจแบบนี้มักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้นเด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบบุคคลหรือจากสื่อต่างๆ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าวจะมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ถือความคิดเห็นหรือความสำคัญของตนเป็นใหญ่
2. ชอบทำร้ายผู้อื่น ทั้งการทำร้ายด้วยกายหรือวาจา

5. แรงจูงใจใฝ่พึ่งพา (Dependency Motive) สาเหตุของการมีแรงจูงใจแบบนี้ก็ เพราะการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอมมากเกินไป ไม่เกิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ที่มี แรงจูงใจใฝ่พึ่งพาจะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

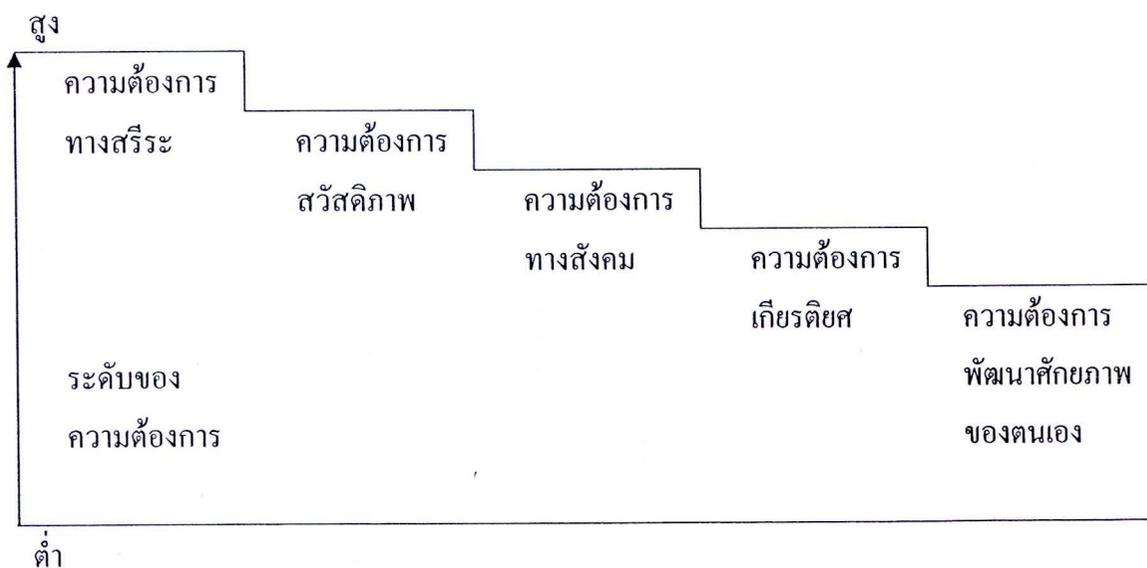
1. ไม่มั่นใจในตนเอง
2. ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง มักจะลังเล
3. ไม่กล้าเสี่ยง
4. ต้องการความช่วยเหลือและกำลังใจจากผู้อื่น

**ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory)**

แนวความคิดของการจูงใจมีได้หลายแง่หลายมุม ดังนั้นจึงมีทฤษฎีต่าง ๆ ที่ พยายามอธิบายสภาวะของอินทรีย์เช่นนี้ และพอจะแบ่งออกได้เป็น

**1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Maslow's hierarchy of needs)**

มาสโลว์มีความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการอยู่ 2 ประการ คือ ประการแรก มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการเกิดขึ้นเสมอ และประการที่สอง ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะ เป็นสากล ซึ่งคล้ายคลึงกันทุกวัฒนธรรม และความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นไปตามลำดับ ขั้น นั่นคือ ความต้องการในระดับล่างเมื่อได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้ว บุคคลจะเลื่อนขึ้นไป ตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไป ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์จึงเรียกว่า ทฤษฎีความ ต้องการตามลำดับขั้น ดังรายละเอียดในภาพ 2



ภาพ 2 แสดงความต้องการตามลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 : 166)



ความเชื่อพื้นฐาน 2 ประการของมาสโลว์ดังที่กล่าวไปแล้วนั้น ทฤษฎีของมาสโลว์มี จุดเน้นที่แรงจูงใจคือการตอบสนองความต้องการ การตอบสนองความต้องการย่อมขึ้นอยู่กับระดับของความจำเป็น ความต้องการใดมีความจำเป็นก่อนต้องได้รับการตอบสนองก่อน เมื่อความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองจนถึงระดับของความพึงพอใจแล้วจะลดความจำเป็นลง ความต้องการชนิดอื่นจะมีความจำเป็นมากขึ้นมาแทนที่ และเมื่อได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความจำเป็นของความต้องการอีกชนิดหนึ่งจึงเกิดขึ้น และได้รับการตอบสนองอีกเป็นลำดับ ๆ ไป แต่บางสภาพการณ์บุคคลอาจมีความจำเป็นของความต้องการขั้นต้นที่ได้รับการตอบสนองไปแล้วเกิดขึ้นอีก ความจำเป็นที่ต้องได้รับการตอบสนองอาจจะต้องกลับมาอีก กรณีดังกล่าวอาจจะเกิดขึ้นได้กับบุคคล ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ ซึ่งอาจจะเปลี่ยนไปและ/หรือพัฒนาการของวุฒิภาวะของบุคคล

ความต้องการตามลำดับ 5 ชั้น ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ดังนี้

1. ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับการกิน การอยู่ และความสุขสบายทางกายทั้งปวง ซึ่งจัดว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Human Basic Needs) ที่จำทำให้มนุษย์มีชีวิตอยู่ได้

2. ความต้องการสวัสดิภาพ (Safety or Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย ความมั่นคงและหลักประกันในการทำงาน สิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ความกลัวความสูญเสีย และภัยอันตรายต่าง ๆ

3. ความต้องการทางสังคม ความรักและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Social or Affiliation Needs) ได้แก่ ความต้องการมีเพื่อน คนรัก พ่อ แม่ ลูก

4. ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียงและความนับถือตนเอง (Esteem Needs) ซึ่งเป็นความภูมิใจตนเองและเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น สิ่งที่พบเห็นเป็นปกติก็คือความผิปกติของพฤติกรรมในกลุ่ม เช่น ความเห็นแก่ตัว ความแตกแยกของกลุ่ม เป็นต้น รากเหง้าของมันก็คือ ความคับข้องใจที่เกิดจากความต้องการทางด้านความนิยมนับถือตนเองที่ไม่ได้รับการตอบสนองนั่นเอง

5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (Self-Actualization) เป็นความต้องการที่จะแสดงออกตามความสามารถของบุคคล (Person's Potential) ที่บุคคลนั้นอยากจะเป็น ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสุดยอดของบุคคลที่ไม่ต้องกังวลในเรื่องปากท้อง ความมั่นคงปลอดภัย ความรัก และความยอมรับในตนเองหรือศักดิ์ศรีของตนเองอีกต่อไป มนุษย์จะพัฒนาศักยภาพของตนเองเพราะความอยากรู้อยากเห็น อยากสร้างสรรค์ จึงมีความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองจนไปถึงจุดสุดยอดที่ตนเองมีอยู่อย่างแท้จริง โดยการพัฒนาดังกล่าวย่อมไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ใด ๆ และต้องคำนึงถึงศีลธรรมและมนุษยธรรมเป็นหลักด้วย

## 2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮิร์สเบิร์ก

เฮิร์สเบิร์กและคณะได้ทำการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรจากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมืองนิวยอร์กได้ข้อสรุปว่า ความพอใจในงานที่ทำมาจากปัจจัยแตกต่างกัน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยประเภทหนึ่งที่ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ หรือ ปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivator Factors) และปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ เรียกว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่ลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสดูแลศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะจูงใจให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

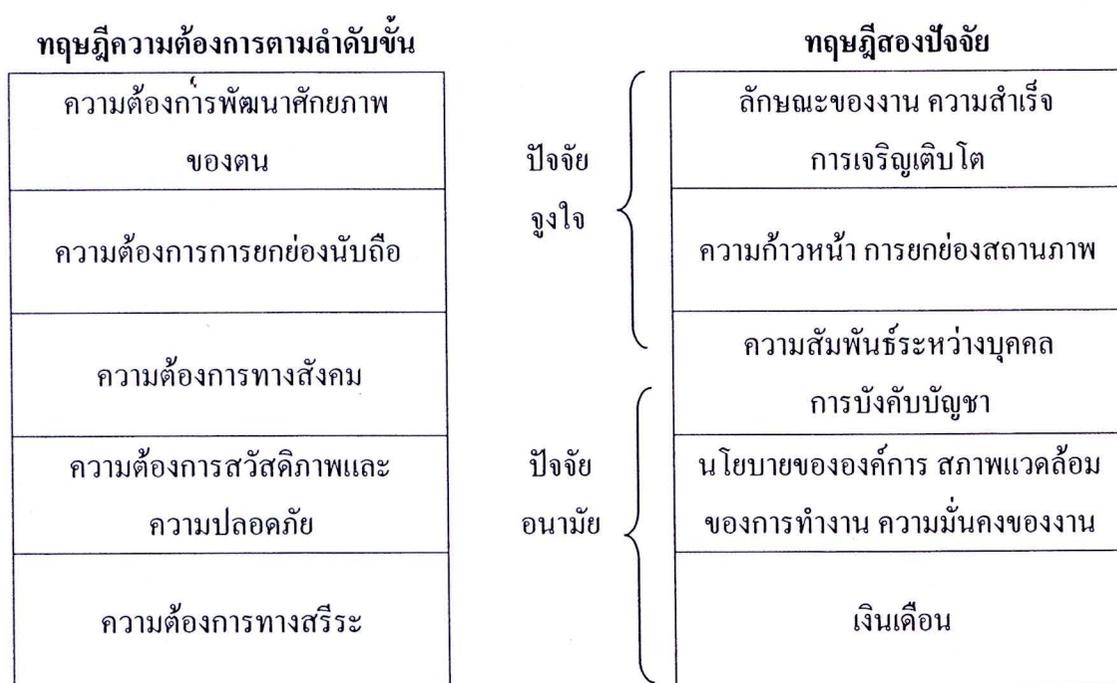
2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยอนามัยทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

เมื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของมาสโลว์และเฮิร์สเบิร์กจะพบว่า ปัจจัยอนามัยนั้นพอจะเทียบเคียงได้กับความต้องการระดับต่ำ 3 ชั้นแรกของมาสโลว์ ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าที่จริงแล้ว ปัจจัยอนามัยมิได้เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพอใจในงานเลย เป็นเพียงแต่ช่วยลดหรือเพิ่มความไม่พอใจเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจนั้นคล้ายกับความต้องการระดับสูงของมาสโลว์ สิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน ตามทัศนคติของเฮิร์สเบิร์ก เช่น งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ มีการยกย่องในกรณีทำงานดี มีโอกาสที่จะก้าวหน้า ทำให้เกิดความเจริญเติบโต และการพัฒนาส่วนบุคคลเท่านั้นที่ก่อให้เกิดการจูงใจบุคคลจะแสดงพฤติกรรมและทำงานด้วยความพอใจมากหรือน้อย ดังรายละเอียดในภาพ 3



ภาพ 3 เปรียบเทียบทฤษฎีของมาสโลว์และเฮิร์สเบิร์ก

ที่มา : ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 : 168)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผลงานวิจัยที่ใกล้เคียงและสามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ได้ดังนี้

พจนนา สุจ้านงค์ (2538: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีกรรมการหมู่บ้าน ฝ่ายกิจการสตรี ในอำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการหมู่บ้านฝ่ายกิจการสตรี มี 4 ปัจจัยคือ รายได้ ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม และการได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สมโภช จตุพร (2543 : 4 – 5) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้ จำนวน 204 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ของภูมิภาค ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ณภัทร สร้อยจิต (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนที่มีการปรับลดขนาดกำลังคน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ข้าราชการครูในโรงเรียนที่มีการปรับลดขนาดกำลังคนมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ ความร่วมมือของผู้ปกครอง พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหาร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร สภาพขวัญกำลังใจในการทำงาน การมีชื่อเสียงของโรงเรียน จำนวนนักเรียนที่รับผิดชอบ อาชีพเสริม ระยะเวลาในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ เพศ และอุปกรณ์ที่ช่วยในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการครูสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 24.2 และมีค่าความสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .491 โดยมีปัจจัย 6 ปัจจัยที่มีอำนาจการทำนายจากสูงไปหาต่ำเรียงลำดับดังนี้คือ ความร่วมมือของผู้ปกครอง พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร การมีชื่อเสียงของโรงเรียน จำนวนนักเรียนที่รับผิดชอบ ระยะทางในการเดินทางไปทำงาน และเพศ



นภา ไชยอุบล (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของจัดซื้อของบริษัทข้ามชาติในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของจัดซื้อของ บริษัทข้ามชาติมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง อันได้แก่ ประสิทธิภาพการวางแผน คุณภาพบุคลากร ความสามารถในการอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในงาน พบว่า บริษัทข้ามชาติฯ ได้ให้ความสำคัญต่อทั้ง 5 ปัจจัยข้างต้นพอสมควร เนื่องจากเป็นองค์การขนาดใหญ่และให้ความสำคัญกับงานจัดซื้อมาก ส่วนข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเพื่อศึกษา ในเชิงนโยบาย การเพิ่มประสิทธิภาพของฝ่ายจัดซื้อ ควรเน้นการพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้อง พัฒนาระบบวางแผนเกี่ยวกับการจัดซื้อและผู้บริหารควรให้ความสำคัญในงานจัดซื้อ ในเชิงปฏิบัติ ควรรับเจ้าหน้าที่ที่จบในสายงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง การวางแผนของฝ่ายบริหาร จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่แท้จริงแทนการประมาณการ พร้อมทั้งกำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติให้มีความชัดเจน ระบบบริหารพัสดุสมควรนำระบบทันเวลามาใช้ในการจัดซื้อเพื่อลดต้นทุนการเก็บสินค้าคงคลัง ในเชิงวิชาการ ควรศึกษาเปรียบเทียบจัดระบบการศึกษา กับบริษัทของไทย ทั้งบริษัทที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจข้อมูลในเชิงลึก

ศุภชัย วิมานไพจิตร (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และการได้รับการยอมรับนับถือ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.806 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 65.00

ณัฐธัญ ถนักรบ (2545: บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ที่พักอาศัย และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรักและภูมิใจในอาชีพการงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น

ในงาน และความพอใจในผลตอบแทน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์/ ักดีต่อองค์กร พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) พนักงานการเดินรถที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ส่วนพนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และความพอใจในผลตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ และมีข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย หน่วยงานควรจะได้ปรับปรุง โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมทั้งปรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

สิทธิชัย ยุคตวิสาร (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยจุดใจที่รักษาสุขภาพลักษณะจิต ซึ่งประกอบด้วย นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน และสวัสดิการนั้นทั้งหมดมีระดับความสำคัญในระดับมาก และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงานและการได้รับการยอมรับจะมีระดับความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโตนั้นจะมีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข จากการวิจัยพบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยด้านการบังคับบัญชา และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและโอกาสในการเจริญเติบโต ซึ่งมีแนวทางแก้ไขในปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรจะใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร สนับสนุนการทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร และในปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและโอกาสในการเจริญเติบโต ควรจะให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และควรสร้างมาตรฐานที่เป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงาน

สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี.ที.เอนจิเนียริง จำกัด พบว่า ภายใต้นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีความรู้มาก แต่ความรู้ในด้านความสูญเสียจากการขนส่งมีความรู้ปานกลาง พนักงานมีทัศนคติโดยรวมดี ส่วนทัศนคติในด้านการออกแบบการทำงาน เครื่องมือ พนักงานมีทัศนคติที่ดีที่สุด และพนักงานมีอัตราผลผลิตเพิ่มขึ้นมาก และผลผลิตเสียต่อเดือนลดลงปานกลาง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านอัตราผลผลิต และผลผลิตเสียต่อเดือน แต่พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลผลิตเสียต่อเดือนแตกต่างกัน ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านอัตราผลผลิต และผลผลิตเสียต่อเดือน ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในด้านอัตราผลผลิต และผลผลิตเสียต่อเดือน ในระดับค่อนข้างต่ำ

ชัยวัฒน์ ศรีประเสริฐ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดเก็บขยะ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดเก็บขยะ โดยรวมและรายด้าน คือ การวางแผนและการจัดระบบงาน การบริหารบุคคล การใช้ทรัพยากร ด้านคุณภาพ และปริมาณอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดเก็บขยะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานจัดเก็บขยะมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ปัจจัยแวดล้อม โดยรวมและด้านการฝึกอบรม ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในงาน ความศรัทธาต่อหน่วยงานและผู้นำ และความคาดหวังในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดเก็บขยะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วสันต์ เจียมกรกต (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างผู้ควบคุมงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจในความพึงพอใจที่มีความสำคัญ คือ การได้รับความยอมรับนับถือและลักษณะของงาน ปัจจัยจูงใจที่มีความสำคัญน้อย

คือ ความก้าวหน้า สำหรับปัจจัยสุขอนามัยในความพึงพอใจที่มีความสำคัญ คือ การบังคับบัญชา และเงินเดือน ปัจจัยสุขอนามัยที่มีความสำคัญน้อย คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญ คือ ความเสมอภาค และเครื่องมืออุปกรณ์ ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญน้อย คือ ขอบเขตการตัดสินใจและการแบ่งเวลา พร้อมกันนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวด้านการเปลี่ยนงานและประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อระดับเงินเดือนของผู้ปฏิบัติงาน จากการศึกษาทำให้ทราบว่าปัจจัยความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยสภาพแวดล้อมในหลาย ๆ ด้าน เช่น ปัจจัยความสำเร็จของงานสัมพันธ์กับปัจจัยเครื่องมืออุปกรณ์ และปัจจัยการบังคับบัญชาสัมพันธ์กับปัจจัยความเสมอภาค แต่ปัจจัยความพึงพอใจและปัจจัยสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพียงไม่กี่ปัจจัยเท่านั้น เช่น ลักษณะของงานกับระดับผลงานและเครื่องมืออุปกรณ์กับระดับผลงาน ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

พิศิษฐ์ บุญธรรม (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า พนักงานแผนกไปรษณีย์ธรรมดามีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน พนักงานแผนกไปรษณีย์ลงทะเบียนและแผนกพัสดุไปรษณีย์มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุและตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและภาพรวมของความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ 2 ระดับ คือ ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา และด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา และระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับที่เหมาะสม มีการตรวจสอบด้วยการจับเวลาการทำงานเพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ และควรมีการปฐมนิเทศ การสอนงาน และการฝึกอบรมก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน มีการทดสอบการปฏิบัติงานเป็นระยะ โดยมีแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน

วันวิสาข์ สมร (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ลาได้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านค่าจ้าง

และค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และพนักงานที่เพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

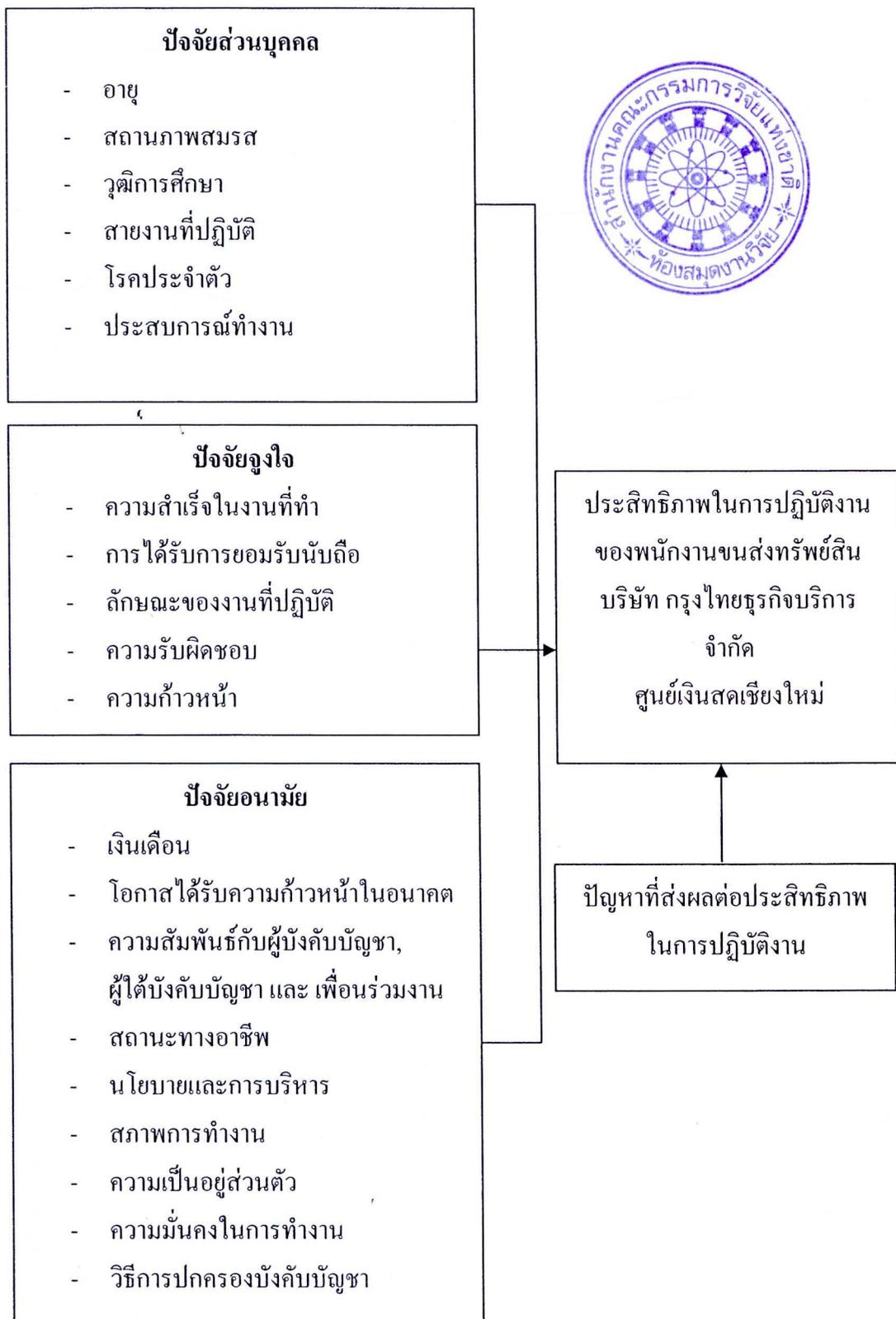
ลักษณะวดี คงชูศรี (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา พบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา กองที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน การได้รับการฝึกอบรม ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ส่วนการได้รับโอกาสศึกษาต่อ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา

ศิริขวัญ ใจขาน (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา พบว่า 1) ปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทักษะการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านเทคโนโลยี ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร ด้านขนาดขององค์กร และด้านค่าตอบแทน 2) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ อายุงาน และรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และสถานภาพที่ต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน 3) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านค่าตอบแทน ควรมีการเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทน และมีระบบการประเมินผล การปฏิบัติงาน หรือเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างมีความเหมาะสม เสมอภาค และเป็นธรรม

## บทสรุป

จากการทบทวนเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ยกมากล่าวทั้งหมดสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน มีองค์ประกอบที่เป็นตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติ โรคประจำตัว และประสบการณ์ทำงาน ปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ปัจจัยอนามัย ได้แก่ เงินเดือน โอกาส ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา จากทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางในการศึกษา สรุปได้ดังกรอบแนวคิดของการศึกษาดังแสดงใน ภาพ 4

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติโรคประจำตัว และประสิทธิภาพทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่
2. ปัจจัยจิตใจ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่
3. ปัจจัยอนามัย ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่