

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันไม่ว่าในองค์กรในภาครัฐหรือภาคเอกชน ต่างหันมาให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กรของตนเองให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (เสกสรร อรุณ, 2555 บทคัดย่อ) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรมีความต้องการที่จะเพิ่มคุณค่าทางทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง ด้วยการปรับโครงสร้าง การสร้างแรงจูงใจ การฝึกอบรมและพัฒนา การสร้างความผูกพันต่อองค์กร ฯลฯ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร อันจะทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ซึ่งการที่บุคลากรภายในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงาน จึงกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง สำหรับการดำเนินงาน การพัฒนาและการเจริญเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืนและมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนช่วยสร้างประสิทธิภาพในขององค์กร และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ (อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล 2546, บทคัดย่อ) ดังนั้นจึงมีหลายองค์กรที่มุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรอย่างมีระบบและเป็นรูปธรรม โดยผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องแสวงหาปัจจัยต่างๆ แนวทางหรือกระบวนการในการปรับปรุงการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร บรรลุวัตถุประสงค์ ตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ (ฉัตรวิวัฒน์ เจริญนันท, 2543 หน้า 416)

ในภาวะเศรษฐกิจและการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน มีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในเรื่องผู้แข่งขันรายเดิม ผู้แข่งขันหน้าใหม่ ลูกค้า สินค้าทดแทน และซัพพลายเออร์ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินกิจการและการแข่งขันด้านธุรกิจของทุกองค์กร (สุวิมล แม้นจริง, 2546) ดังนั้นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับสินค้าและผลิตภัณฑ์ รวมทั้งคุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรต่างมีลักษณะที่เฉพาะของตนเองไม่ว่าจะเป็น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัฒนธรรมองค์กร และระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ทั้งนี้ผู้บริหารขององค์กรจะต้องตระหนักถึงการให้ทรัพยากรขององค์กรอยู่เสมอ โดยทรัพยากรเหล่านี้แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ มนุษย์ เงิน วัตถุดิบ และทุน โดยทรัพยากรบุคคล (มนุษย์) เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงมี

หน้าที่ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความเต็มใจในการทำงานตามบทบาทและหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้ และทำให้บุคลากรภายในองค์กร แสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร(ชงชัย และชัยยศ, 2542 : หน้า 5)

ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานภายในองค์กร คือพฤติกรรมที่แสดงออกมามีทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกขององค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ (วัชร เลิศพงษ์วรพันธ์, 2553, หน้า 11) ดังนั้น องค์กรจึงควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร เพื่อหาแนวทางและวิธีการในการทำให้บุคลากรมีทัศนคติ และพฤติกรรมที่ส่งเสริมต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรในรูปของคุณภาพและปริมาณตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความมั่นคงในภาวะเศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ในการปรับปรุงแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีคุณภาพ และเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมาด้วย

สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก เป็นองค์กรที่ก่อตั้งโดย ฯพณฯ จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ เมื่อปี 2501 เพื่อดำเนินการงานด้านกิจการวิทยุโทรทัศน์ของกองทัพบก โดยออกอากาศครั้งแรกในระบบ F.C.C.(Federal Communication Commitee) ด้วยสัญญาณ 525 เส้น ออกอากาศด้วยภาพขาวดำ ซึ่งในขณะนั้นได้ดำเนินออกอากาศในรูปแบบรายการภาพยนตร์ต่างประเทศและสารคดี ต่อมาได้ดำเนินการออกอากาศในระบบอนาล็อก Analog ซึ่งเป็นระบบภาพสี รวมทั้งแพร่ภาพสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบดาวเทียมในระบบดิจิทัลสู่คนไทยทั่วโลกตามโครงการ TGN Thai Global Network และในปัจจุบันสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกได้ดำเนินการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบการออกอากาศเป็นระบบทีวีดิจิทัล ตามนโยบายของ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการแพร่ภาพสัญญาณ ขยายพื้นที่ในการรับชมให้มากขึ้น เพิ่มจำนวนช่องทีวีสาธารณะเพื่อความมั่นคง และปรับปรุงสัญญาณภาพให้มีความชัดเจนในระบบ High Definition (HD) เพื่อสร้างอรรถรสในการรับชมและรับฟังของคนไทย (<http://www.tv5.co.th>)

ดังนั้นจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้สถานีวิทยุโทรทัศนีกองทัพบก ได้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินการและการบริหารจัดการองค์กร โดยการปรับปรุงโครงสร้างสถานีวิทยุโทรทัศนีกองทัพบก ในปี 2555 เพื่อให้ตรงตามพันธกิจ วิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์กรและถูกต้องตามกฎระเบียบตามที่ กสทช. ได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ ทั้งนี้เพื่อให้สถานีวิทยุโทรทัศนีกองทัพบกมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินกิจการตามวิสัยทัศน์ “ ททบ.5 นำคุณค่าสู่สังคมไทย ” จึงทำให้ผู้บริหารของสถานีวิทยุโทรทัศนีกองทัพบก ได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยการให้ความสำคัญต่อบุคลากร การเพิ่มขีดความสามารถ และเพิ่มศักยภาพของพนักงาน ด้วยการให้ความรู้ พัฒนาความสามารถและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการดำเนินการปรับปรุงแนวความคิดและวิธีการในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร ด้วยมองเห็นว่าการที่จะทำ ให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานออกมามีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องมุ่งมั่นและให้ความสำคัญต่อพนักงานภายในองค์กรด้วยการสร้างให้บุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการดำเนินกิจการของสถานีวิทยุโทรทัศนีกองทัพบก ต่อไป

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ของสถานีวิทยุโทรทัศนีกองทัพบก ได้ให้ความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สถานีวิทยุโทรทัศนีกองทัพบก เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานสถานีวิทยุโทรทัศนีกองทัพบก และศึกษาถึงปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุน การปรับปรุง และการนำแนวคิดมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ การดำเนินการวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Human Resource Management Strategy) เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน และผลของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อกลยุทธ์ขององค์กร และสัมพันธ์กับกลยุทธ์ด้านธุรกิจของสถานีวิทยุโทรทัศนีกองทัพบก รวมทั้งนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจ ความทุ่มเททั้งพลังกายและพลังใจในการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ทำให้องค์กรสามารถ หาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งยังทำให้องค์กรมีการพัฒนาไปอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก

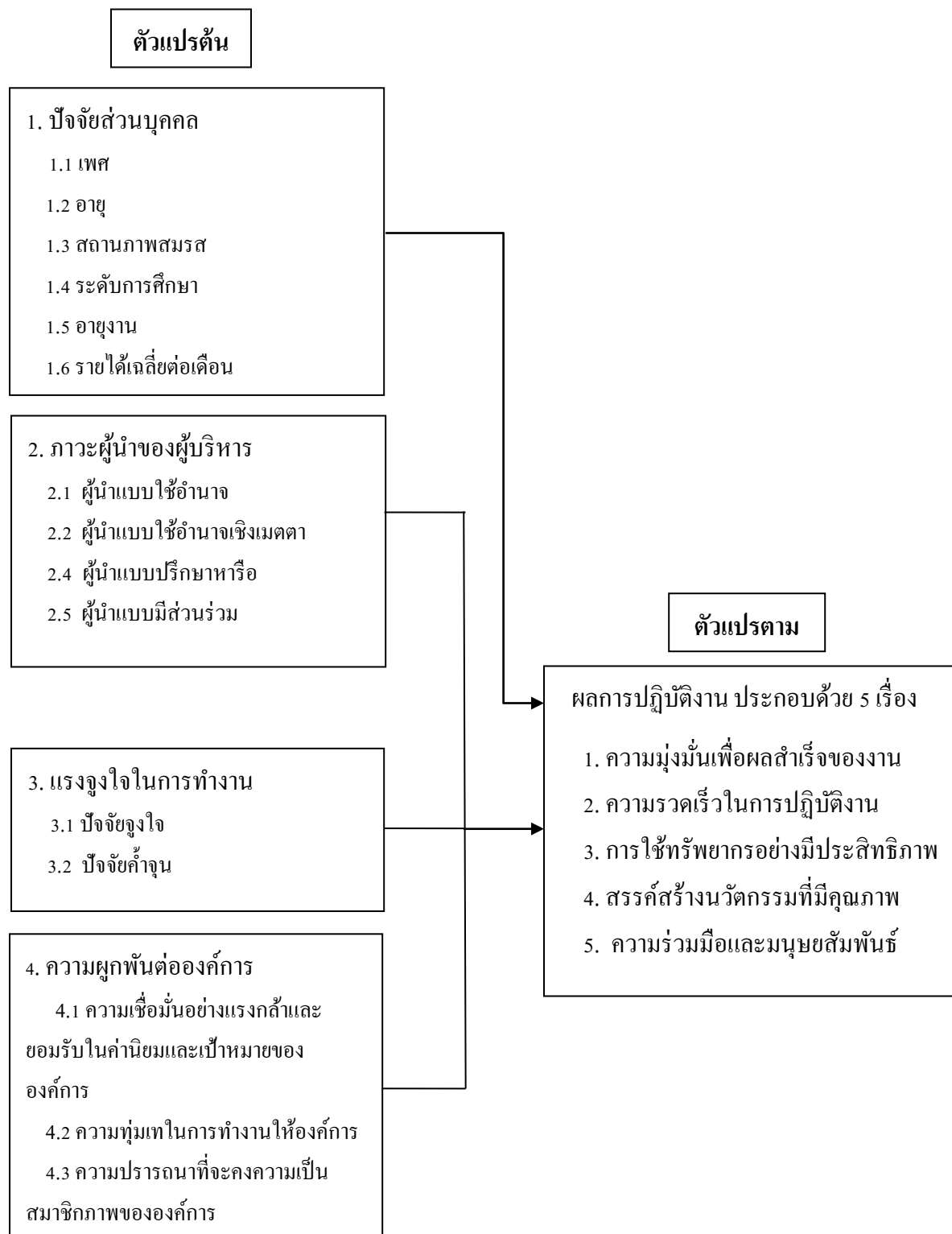
สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน
2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนและการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับกลยุทธ์ขององค์กรและกลยุทธ์ด้านธุรกิจขององค์กร รวมทั้งนำไปใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ
2. ผลการศึกษาคั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และงานศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ซึ่งประกอบด้วย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก จำนวน 1,400 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (2) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำแบบใช้อำนาจ ภาวะผู้นำแบบใช้อำนาจเชิงเมตตา ภาวะผู้นำแบบปรึกษาหารือ ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (3) แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยสองตัวแปร ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ การมีอำนาจหน้าที่ ลักษณะของงาน การมีส่วนร่วมในงาน โอกาสความก้าวหน้า ส่วนตัวแปรที่สอง ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย การพัฒนาฝึกอบรม นโยบายและการบริหารงานการเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รางวัลและค่าตอบแทน (4) ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ตัวแปรย่อย ดังนี้ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ความทุ่มเทในการทำงานให้องค์กร และความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้คือ ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน ระยะเวลาและความรวดเร็วในการดำเนินการ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ และความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์

นียมศัพท์

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ให้นยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไว้ ดังนี้

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการใช้ความสามารถ ความมีอิทธิพล การจูงใจให้ปรากฏแก่พนักงานเพื่อโน้มน้าวใจ และควบคุมพนักงานให้ปฏิบัติงาน หรือคล้อยตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชาและประโยชน์ขององค์กร ด้วยความยินยอมและเต็มใจจนบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร แบ่งเป็น 4 แบบ คือ

ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ หมายถึง ระบบนี้ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ตัดสินใจทุกอย่างว่าต้องทำอะไร ใครต้องทำ ต้องทำอะไร ทำที่ไหน และจะต้องให้เสร็จเมื่อไร ถ้างานไม่สำเร็จจะต้องมีการลงโทษ ผู้บังคับบัญชามีระดับความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นต่อผู้ใต้บังคับบัญชาน้อย ใช้การติดต่อสื่อสารเป็นแบบทางเดียว คือ จากบนลงล่างด้วยการสั่งงานตามสายการบังคับบัญชา

ภาวะผู้นำแบบใช้อำนาจเชิงเมตตา หมายถึง ระบบนี้ผู้บังคับบัญชายังเป็นผู้ตัดสินใจอยู่ แต่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในบางเรื่อง ผู้บังคับบัญชาแบบนี้จะมีเจตคติแบบพอปกครองลูก ใช้ลักษณะการควบคุมอย่างใกล้ชิด トラบคิที่ผู้ใต้บังคับบัญชายังปฏิบัติงานตามระเบียบอยู่ ผู้บังคับบัญชาจะดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นอย่างดี ระดับความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชายังคงต่ำอยู่ ใช้การติดต่อสื่อสารเป็นลักษณะจากบนลงล่างด้วย และยอมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างสู่บนได้บางเรื่อง

ภาวะผู้นำแบบปรึกษาหารือ หมายถึง ระบบนี้ผู้บังคับบัญชาจะปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชา ก่อนที่จะกำหนดเป้าหมายหรือการตัดสินใจ ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระมากขึ้นอีก ผู้บังคับบัญชาในระบบนี้ต้องการความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนตัดสินใจ ผู้บังคับบัญชาจะให้รางวัลแก่ผู้ที่ทำงานดี มากกว่าการลงโทษเมื่อทำงานผิดพลาด เป็นแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาบรรยากาศเป็นกันเอง ระดับความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีสูง โดยผู้บังคับบัญชาจะคอยเป็นที่ปรึกษาในทุกๆด้าน ใช้การติดต่อสื่อสารเป็นแบบสองทาง จากระดับบนลงล่างและจากระดับล่างขึ้นบน เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อมูลป้อนกลับของผู้ใต้บังคับบัญชา

ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม หมายถึง ระบบนี้ผู้บังคับบัญชาเน้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการกำหนดเป้าหมาย และการตัดสินใจ ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในด้านความคิด การปฏิบัติงานและสามารถหารือ ถกเถียงกับผู้บังคับบัญชาได้ ใช้การปกครองแบบมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาจะให้การสนับสนุน สร้างแรงจูงใจ และการให้รางวัลผลตอบแทนมากกว่าการลงโทษ โดยสร้างให้ทุกส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงานทั้งองค์กร ใช้การติดต่อสื่อสารเป็นแบบสองทาง จากระดับบนลงล่างและจากระดับล่างขึ้นบน

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ โดยแรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ เอง

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ชักนำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งศึกษาตามทฤษฎีการจูงใจ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บุคคลมีความพอใจและกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยภายในของตัวบุคคล และเป็นปัจจัยที่จูงใจบุคคลให้ทำงาน เช่น ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ การมีอำนาจหน้าที่ ลักษณะของงาน การมีส่วนร่วมในงาน และโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในการทำงาน ทั้งนี้หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองปัจจัยนี้แล้ว บุคคลนั้นจะไม่พอใจในการปฏิบัติงานจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง อาจเกิดถดถอย และส่งผลเสียหายต่อองค์กร เช่น การพัฒนาฝึกอบรม นโยบายและการบริหารงาน การเลื่อนตำแหน่ง เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และรางวัล/ค่าตอบแทน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์ อันเหนียวแน่นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำทำให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพราะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร และทุ่มเทด้วยความเต็มใจในการ ปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอันเกิดจากการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีส่วนร่วมและต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเองและจะมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรรวมถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่กำหนดไว้

ความทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร หมายถึง การยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด และสิ่งต่างๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงานคนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยสามารถทราบได้จากผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

ความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีจุดยืนของตัวเองไม่ว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไรในความคิดของเขา เขาก็จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และพิสูจน์ให้เห็นว่าเขาสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และภูมิใจในความคิดของตัวเองไปเรื่อยๆ จนประสบความสำเร็จในที่สุด

ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถบริหารจัดการรูปแบบของการดำเนินงานที่มีระบบ การวางแผนนโยบายเวลา หรือกำหนดตารางเวลาในการทำงาน ลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันแบบยั่งยืน

การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการนำเอาทรัพยากรขององค์การมาบูรณาการเข้ากับทรัพย์สินทางปัญญา และสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นการมองกลับมาที่การจัดองค์การ ที่เน้นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์การ ที่มีอยู่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ หมายถึง การที่พนักงานมีแนวความคิดใหม่ๆ ที่มีประโยชน์และตรงวัตถุประสงค์ขององค์การ เช่น คิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ คิดการให้บริการใหม่ๆ คิดวิธีนำเสนอแบบใหม่ๆ คิดแผนการตลาดใหม่ๆ คิดระบบงานใหม่ กระบวนการและขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ๆ ที่ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันได้หลายวิธี และสามารถทำประโยชน์ที่มีคุณค่าแก่งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานและความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นผู้ที่จะช่วยให้เกิดความสามัคคีในองค์กร