

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตรีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง” ได้พิจารณาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

- 1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน
- 3) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

#### 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน
- 3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### 2.4 งานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

##### 1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ทฤษฎีของ Walton, 1973 อ้างถึงใน ประพันธ์ คำขวัญศ์, 2556 ได้กล่าวถึงมิติคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยมิติพื้นฐานแบ่งออกเป็น 8 ประเภท คือ

1. การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเงินและไม่ใช่งาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ผลประโยชน์อื่นๆ โดยสิ่งที่ได้รับนั้น จะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิต และเป็นไปตามมาตรฐานทางสังคมที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นใช้ชีวิตอยู่ และมีความความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นหรืองานอื่นๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน โดยพิจารณาได้ 2 ปัจจัย คือ ความเหมาะสม คือการจ่ายค่าจ้างตามหลักงานเท่ากัน ค่าจ้างเท่ากัน (Equal Pay for Equal Work) ซึ่งต้องใช้ทักษะการบริหาร ค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การด้วย อีกหนึ่งปัจจัยคือความเพียงพอ คือ การจ่ายตอบแทนและสวัสดิการผลประโยชน์อื่นๆ ตามสถานะของเศรษฐกิจ ค่าครองชีพและภาวะเงินเฟ้อในปัจจุบัน

## 2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Environment)

คือ ผู้ปฏิบัติงานควรที่จะอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายน้อยที่สุด ทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงาน โดยกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงการควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เสียง กลิ่น และสภาพการทำงานที่เป็นเหตุรำคาญทางสายตา ตลอดจนความสะอาดทั่วไป และมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางระบบหรือมีอุปกรณ์ป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือป้องกันการเกิดผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

## 3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities) หมายถึง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งหมด ที่เป็นการให้โอกาสในการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานและเพิ่มพูนความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานให้มีคุณค่าในตนเองและท้าทายในการทำงาน ให้ความมีอิสระในการทำงาน สามารถควบคุมงานของตนเองได้ ยังรวมถึงงานเกี่ยวกับการวางแผนและการดำเนินงานตามแผนอีกด้วย

## 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Growth and Security) คือ การมุ่ง

ส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมากกว่าการปล่อยให้เป็นคนล่าหลังได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพและงานที่ได้รับ การพัฒนาและเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์อย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ (Development) จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคล ส่วนการเจริญเติบโต (Growth) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ทั้งพัฒนาการและการเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีความต้องการแตกต่างกันไป ด้านความมั่นคงในที่นี้ความหมายรวมถึงด้านการจ้างงาน และความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง

## 5. การส่งเสริมและบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration)

หมายถึง ความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในองค์กร และเป็นงานที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ (Formal) และไม่เป็นทางการ (Informal) สำหรับความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการมักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้างตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า องค์กรมีการบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรมักจะเต็มไปด้วยความล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์กรคล่องตัวขึ้น บูรณาการทางสังคมเป็นการมุ่งส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสรภาพในการทำงาน ปราศจากการ

รังเกียจเคียดจัญท์ มีโอกาสเปลี่ยนแปลงตนเองให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับความเท่าเทียมกันใน ความก้าวหน้าและได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มที่สังกัดและจากกลุ่มอื่นๆ ในองค์กร มีการ ช่วยเหลือกันและกันในการทำงาน รวมถึงการมีโอกาสเท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐาน ของระบบคุณธรรม

**6. การปฏิบัติตามกฎระเบียบของกฎหมายและสังคม (Constitutionalism)** เกณฑ์ในข้อนี้ มุ่งให้องค์การคำนึงถึงแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติที่ยึดกฎหมายเป็นหลัก จะต้องให้ความสำคัญแก่ บุคคลอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานควรได้สิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้ อย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรนั้นๆ ทั้งยังจะต้องให้เกียรติแก่พนักงานในเรื่องสิทธิส่วนบุคคล เช่น ปกป้องสิทธิที่จะระงับการให้ข้อมูลในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงานที่ทำหรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง ครอบครัว นอกจากนี้ยังให้ความเคารพต่อการเป็นมนุษย์ด้วยกันของเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการ แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค ยอมรับในความขัดแย้งทาง ความคิด

**7. ภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space)** คือ การที่องค์การหลีกเลี่ยงการเข้าไป แทรกแซงผู้ปฏิบัติงานในเรื่องความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างงานกับช่วงเวลาอื่นๆ ของชีวิต เช่น ความเป็นอยู่ในครอบครัว เป็นต้น การแบ่งเวลาที่เหมาะสมสำหรับตนเอง งาน ครอบครัว และอื่นๆ การแบ่งสัดส่วนการใช้เวลาว่างอย่างเหมาะสม การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวใน การดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องการให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการทำงานแล้ว ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาว่าง เพื่อพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือทำ กิจกรรมนันทนาการ (Recreation) ในองค์กรที่ตนเองทำงาน

**8. ความเกี่ยวพันทางสังคม (Social Relevance)** คือการที่บุคลากรรู้สึกและยอมรับว่า องค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งการผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเรื่องอื่นซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน

## 2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน

**ทฤษฎีของ Hackman and Oldham, 1980** อ้างใน สุพานี สฤษฏ์วณิช, 2552 ได้พัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะงานของงาน (Job Characteristic Theory) โดยเชื่อว่ามิติของงาน จะมี ผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคลากรและส่งผลต่อไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึง พอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน โดยมีมิติของงานที่สำคัญ จะมีอยู่ 5 ประการ คือ

**1. การใช้ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety)** คือ ในการทำงานนั้นผู้ทำได้ใช้ความรู้ หรือ ทักษะที่หลากหลายในการทำงานมากน้อยแค่ไหน หรือไม่ต้องใช้ทักษะมากมายนัก หรือใช้ทักษะ ซ้ำๆ เท่านั้น เช่น งานของพนักงานเก็บเงินค่าผ่านทางจะเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะมากนัก

2. งานนั้นระบุออกมาเป็นชิ้นงานได้ หรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task Identity) คือ ได้ทำงานนั้นเป็นชิ้นเป็นอันแค่ไหน ได้ทำตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ หรือได้ทำเพียงบางส่วน บางจุดของงานเท่านั้น ซึ่งในงานตามสายการผลิตมักพบว่าพนักงานจะทำงานเป็นบางส่วนของงาน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significant) คือ งานนั้นๆมีความสำคัญ และมีคุณค่าแค่ไหน ความสำคัญนั้นอาจเป็นความสำคัญและมีคุณค่าต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือต่อองค์กร หรือมีค่าต่อชีวิตและทรัพย์สินหรือสำคัญต่อสังคมเพียงใด เช่น งานขับรถโดยสารสาธารณะ เช่น รถ บขส. รถทัวร์ ซึ่งจริงๆแล้วงานนี้มีความสำคัญมาก เพราะชีวิตผู้โดยสารทั้งหมดขึ้นอยู่กับผู้ขับเพียงคนเดียว ผู้บริหารต้องชี้ให้เห็นความสำคัญของงานเพื่อให้ตระหนักถึงประเด็นนี้ให้ชัดเจน

4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) คือ ผู้ปฏิบัติมีอิสระในงานที่ตนรับผิดชอบแค่ไหน ได้ใช้วิจารณญาณ ได้ใช้ความคิดเห็น ได้ตัดสินใจด้วยตัวเอง หรือให้แค่ทำตามคู่มือ หรือตามคำสั่ง (Instructions) อย่างเคร่งครัดเท่านั้น

5. ได้ข้อมูลย้อนกลับไป หรือผลสะท้อนของงาน (Feedback) คือ ผู้ปฏิบัติงานได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานของตนเองหรือไม่ เพราะการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้เราได้ทราบว่าผลงานที่เกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร มีผลต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเช่นลูกค้าอย่างไร เรารู้สึกต่อผลงานของเราอย่างไรบ้าง งานที่เราทำออกมานั้นประสบความสำเร็จไหม ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไรหรือไม่ เพื่อที่เราจะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปเรื่อยๆ

### 3) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของ Peterson and Plowman 1953,อ้างถึงใน ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์, 2540 ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ และความสามารถในการผลิต และการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพสูงขึ้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อมูลผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น คำว่า ประสิทธิภาพด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการ คือ

1. คุณภาพ (Quality) คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ออกมาต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ จึงต้องมีความถูกต้อง ความประณีต และความเรียบร้อยของงาน ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

2. ปริมาณ (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังจำนวนผลงานที่ทำสำเร็จ เปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือ ปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมจะต้องเหมาะสมตามลักษณะและหลักการของงาน โดยต้องมีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทันต่อความต้องการทันสมัย

4. วิธีการ (Methods) คือ กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในทำงานสำเร็จลุล่วง โดยมีการวางแผน และควบคุมให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ

5. ต้นทุน (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานของบุคลากรจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ ลงทุนน้อยได้กำไรมากนั่นเอง

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

### 1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญ ของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและ แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม แนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้นโดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับ ผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่ง que แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการมีโอกาในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนในการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์การและการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ (ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541)

#### ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว เราจะพบว่า มีนักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้หลายทัศนะ ดังนี้

เชีวชาญ อาศุวัฒน์กุล (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การปรับปรุง คุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้น หนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความจำเริญเติบโตและการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

Huse และ Cummings, 1985 อ้างถึงใน พรสุข อัสวานิเวศน์, 2541 ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาหรือความ

พึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ และอธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

บุญเจือ (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง จิตหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระ ในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กรไม่ว่าจะในแง่เป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในองค์กรนั้น ๆ
4. ความก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงานและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน
5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ชัน ฐานะ ซึ่งเป็นผลได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ

นอกจากส่วนประกอบทั้ง 5 ที่กล่าวถึงแล้ว ยังมีสิ่งสำคัญอีก 2 ประการ คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและศักดิ์ศรีของความเป็นคน คนทุกคนต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติต่ออย่างมีเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นคนในทุกสถานการณ์

ชาญชัย (2536) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดีดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล

3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุมงาน
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. ควบคุมตัวเอง งานและสถานที่ทำงาน
9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตัวเอง
10. โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
11. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
12. อำนาจในหน้าที่การงาน
13. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
14. มีอนาคต
15. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
16. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
17. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจและความคาดหวัง

พจนานุกรม (2540) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลายแง่มุม คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนทำงาน ส่วนคุณภาพชีวิตในความหมายที่แคบ คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานที่ควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตยังหมายถึง การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) หรือใช้คำว่าสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) คุณภาพชีวิตในการทำงานก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ความหมายที่กว้าง ครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของปัจเจกบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงานและสภาพของการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความรู้สึกทั้งหลายเกี่ยวกับสภาพการทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

เพ็ญศรี (2533) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง คนที่ใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงานเป็นเวลานาน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ให้ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องกับ

เพื่อนร่วมงานทั้งในระดับเสมอกันและต่างกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในองค์กรและส่งผลกระทบโดยตรงกับความสำเร็จของผลงานโดยตรง และคนงานมีทัศนคติในทางเสริมสร้างองค์การ ถือว่าเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

Bluestone,1977 อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร,2541 ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คือการสร้างสรรคบรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้หมายรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้ประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆให้สมาชิกในองค์กรทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆมาใช้ในการทำงานในองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของสินค้าดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

Carrell and Other,1992 อ้างถึงใน สรวงสรรค์ ตะปิ่นตา,2541 ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานได้รับการสนองตอบในการทำงานของพวกเขา และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานนั้น องค์กรทำได้ทั้งในด้านสังคม และด้านความรับผิดชอบในเชิงจริยธรรม โดยโปรแกรมคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะเน้นไปที่การสร้างความสะดวก สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ความพยายามสร้างให้คนงานมีความสนุกกับงาน เหมือนกำลังเล่นสนุกอยู่กับเพื่อน อันจะทำให้พนักงานมีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ กระปรี้กระเปร่า และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงาน และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

Delamotte และ Takezawa, 1984 อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541 ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ผลดีของงานที่มีต่อพนักงานที่เกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานหรือลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

Davis, 1977 อ้างถึงใน สนิชย์ ฉายรัศมี, 2544 เป็นผู้นำคำศัพท์ คุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้เป็นครั้งแรก ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นที่มิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน



Hackman and Suttle, 1977 อ้างถึงใน ประพันธ์ คำชัยวงศ์, 2556 เสนอว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นในระดับหัวหน้างานหรือผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัท การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี นอกจากจะมีส่วนทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่นๆ เช่น ความเจริญรุ่งเรืองเรื่องทางด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคม หรือผลผลิตในด้านต่างๆ และสิ่งที่สำคัญคุณภาพชีวิตการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่นได้ นอกจากนี้ยังช่วยลดอัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุให้ลดน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กร ในแง่ของขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงานตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

จากความหมายต่างๆ จะพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดในการทำงาน และเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรส่วนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน จะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กร และยังบรรลุเป้าหมายของสมาชิกขององค์กรด้วย

Umstot, 1984 อ้างถึงใน ประทุมพร ทองอิฐ, 2551 ได้เสนอมิติในการพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ซึ่งในทางปฏิบัติไม่มีมาตรฐานที่แน่ชัดว่า ผลตอบแทนระดับใด แค่ไหนจึงจะมีความเพียงพอ แต่อย่างไรก็ดี ผลตอบแทนก็มีความสำคัญ เพราะผลตอบแทนเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการ ขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และการประจักษ์ตนด้วยผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จะมีความสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

2. โอกาสในการใช้ความสามารถและแสวงหาความก้าวหน้าของตนเอง (Opportunities to use Human Capacities and Growth) เกณฑ์ข้อนี้จะเป็นผลโดยตรงจากการออกแบบงานที่มีคุณค่า ซึ่งลักษณะงานที่ดีจะต้องมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจระดับหนึ่ง (Autonomy) สร้างความรับผิดชอบ (Responsibility) ในงานต้องมีการแจ้งผลการทำงาน (Feedback) ให้พนักงานได้รับทราบ พนักงานทุกคนต้องการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ทั้งยังต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพที่สูงขึ้นไป

3. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration in the Workplace) สภาพของการติดต่อทางสังคมนระหว่างบุคคลและกลุ่มต่างๆ ในองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญ ความรู้สึกใน

การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะตอบสนองความต้องการทางสังคมในแต่ละบุคคลได้ องค์กรเองก็สามารถที่จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์และมิตรภาพให้เกิดขึ้นได้ในองค์กร เพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมเป็นอันหนึ่งอันเดียว ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กรและพนักงานเอง

4. ลัทธิรัฐธรรมนูญนิยม (Constitutionalism in the work organization) องค์กรที่มีระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะให้สิทธิของพนักงานหลายๆด้าน เช่น การเคารพสิทธิส่วนบุคคล สิทธิในการกำหนดกระบวนการวิธีการทำงานด้วยตัวเองในระดับหนึ่ง การมีความเสมอภาคในกลุ่มพนักงาน การให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ

5. การใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งได้แก่ การใช้ชีวิตครอบครัว กลุ่มเพื่อน และสภาพทางภูมิศาสตร์ ท่าเลที่ตั้งก็มีส่วนสำคัญในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลกระทบต่อชีวิตหรือกิจกรรมที่เป็นส่วนตัว เป็นครอบครัวหรือไม่ นอกจากนั้นยังคำนึงถึงเรื่องสุขภาพของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ความกดดันซึ่งเกิดจากการทำงาน

บุญแสง (2533) กล่าวว่า องค์กรประกอบที่ถือว่าเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน มี 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (adequate and fair pay) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (equal pay of equal work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งานการประเมินค่างาน (job evaluation) การจัดทำโครงสร้างเงินเดือน มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์กร โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (fringe benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์กรโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มิมีอิทธิพลมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวบุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มักมีความแตกต่างในแต่ละองค์กร ไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก องค์กรใดมีประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีความดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์กรนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี เพราะองค์กรจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์กรอื่นๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (a safe and healthy environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็น การป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควร ต้องทำ เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะ (pollution) เป็นปัญหาที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์กร ต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ ในสภาพความ เป็นจริงแล้ว ก็ได้มีกฎหมายกำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ จึงเป็นผลดีทั้งในแง่กฎหมาย แง่ศีลธรรมและเป็นการสร้างความพึง พอใจให้แก่บุคคลในองค์กรด้วย

4. ความมั่นคงในการทำงาน (job security) ในที่นี้มีความหมายในด้านของการจ้างงาน และความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ มี การจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และไม่มีมีการเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทูจริตหรือหยุด งานโดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผล ของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมาก เช่นเดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มีมีการจ่ายเงินชดเชยตามที่ กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง องค์กรที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงใน การจ้างงานต่ำ มักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์กรที่มี ความมั่นคงในการทำงานสูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคล ได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูง จะเกิดความเฉื่อย (inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ ถูกเลิกจ้างถ้าไม่ทำความผิดร้ายแรง ซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตในการ ทำงานที่ดี กลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์กรเอง

5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง (free collective bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็น สิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์กรตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจา ต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรพึงได้รับจากองค์กร เช่น การ เรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วม เจรจาต่อรองตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่ สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้อง ด้วย เพื่อมิให้เกิดผลเสียร้ายแรงขึ้นแก่ทุก ๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยา และด้านเศรษฐกิจแล้ว จะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจา

ต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยาของพนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเจรจาต่อรองอย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บังคับบัญชาของตนเอง จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วก็จะเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจการร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์กรและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลงานของการเจรจา องค์กรจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรควรจะได้รับ และต้องการจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงาน และช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์กรอีกด้วย

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (growth and development) พัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

7. บูรณาการทางสังคม (social integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการ มักจะไม่ใช่มุมที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง ตลอดจนกฎข้อบังคับต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า องค์กรมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์กรคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช้จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการเสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์กรที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น

กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

8. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์กรในที่นี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์กรได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์กรมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วม เป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์กรมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายบริหาร อาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์กรมีส่วนไปพร้อมกันทั้งหมด อาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมอบหมายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์กรเป็นแนวทาง การบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by objective) และวงจรควบคุมคุณภาพ (Quality control circle)

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at work) ความหมายของคำว่าประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุก ๆ คน ในการทำงานร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กร เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าจะมึกรณีใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุก ๆ คน อย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์กร ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากจริง ๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์กรสูงทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total life space) การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาว่างเพื่อพักผ่อน เป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำปี และวันหยุดพิเศษ เนื่องในงานเทศกาลต่างๆ การจัดให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำวันนี้ถือเป็นผลประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่มิได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

Delamotte และ Takezawa, 1984 อ้างถึงใน นฤดล มีเพียร, 2541 กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ผลดีของงานที่มีต่อพนักงานที่เกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานหรือลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. Traditional Goals หมายถึง เรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานสภาพการทำงานทั่วไป อาทิ ชั่วโมงการทำงาน การพักผ่อน ลักษณะงานที่มีความคุ้มครองสวัสดิภาพเป็นพิเศษ เช่น งานอันตราย การกำหนดมาตรการเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ปริมาณงาน การจัดสวัสดิการ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน คุณภาพในการทำงานของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

2. Influence of Decision หมายถึง การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมระดมความคิด ร่วมกำหนดนโยบาย เป็นการให้อากาศคนงานเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการทำงาน โดยการได้แสดงความคิดเห็น เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรทั่วไป

3. Fair Treatment at Work หมายถึง การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการของพนักงานที่จะได้รับความยุติธรรมในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ทั้งในแง่การกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคลในองค์กรและการกระทำอย่างเป็นธรรมต่อกลุ่มคนงานในสังคม เช่น ความเป็นธรรมในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาโทษและมอบหมายงาน

4. Work Life หมายถึง วงจรชีวิตการทำงาน เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ให้ความสำคัญต่อการทำงานกับช่วงชีวิตคนงาน ให้มีการผสมกลมกลืนกัน กล่าวคือ การทำงานของคนงานเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินไปตลอดชีวิตของคน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับครอบครัวและสังคมของคนงาน ด้วยเหตุนี้ทั้งสถานภาพทางสังคมและความก้าวหน้าในสายงานอาชีพกับวิถีชีวิตจึงมีความสอดคล้องกัน มีอิสระในการทำงานอย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ มีเวลาให้กับครอบครัว และเวลาส่วนตัวที่สอดคล้องกับการทำงาน

5. Challenge of Work Content หมายถึง ความท้าทายในงานและส่งเสริมให้คนงานมีโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน โดยการให้คนงานได้ทำงานที่มีความท้าทาย อาทิ ให้คนงานมีอิสระที่จะคิดริเริ่มเพื่อสร้างสรรค์ในการเลือกหรือกำหนดวิธีการทำงานของตนเอง ได้ทำงานที่มั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ได้ทำงานที่ภาคภูมิใจ และได้ทำงานที่จะเพิ่มความสามารถของตนเองมากขึ้น

Hackman and Suttle, 1977 อ้างใน นงลักษณ์ เพิ่มชาติ, 2551 เสนอว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งตอบสนองความผาสุก และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารหรือแม้แต่เจ้าของบริษัท หรือหน่วยงาน การมี

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่คืนนอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญทางด้านอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุที่น้อยลง ขณะที่ประสิทธิภาพขององค์กรในส่วนของขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น ซึ่ง Hackman and Suttle ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานมากมาย ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน)
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (เกิดความผูกพันต่อองค์กร)

นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกาย สุขภาพจิต ช่วยให้อารมณ์แจ่มใส มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกจากงาน ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Schuler and Other, 1989 อ้างใน นงลักษณ์ เพิ่มชาติ, 2551 กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลด

ต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนประกันสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการประกัน จากปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น

6. อัตราการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร

7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี

8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพในสิทธิของพนักงาน

## 2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน

### ความหมายของคุณลักษณะของงาน

Milton, 1981 ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะงาน หมายถึง ความน่าสนใจของงาน การเปลี่ยนแปลงของงาน โอกาสในการเรียนรู้งาน ปริมาณของงาน โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จและใช้

## ความรู้ความสามารถในการทำงาน

Hackman and Oldham, 1980 อ้างถึงใน กิรดา พุ่มพงษ์, 2551 ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะงานว่า หมายถึง ลักษณะงาน (Job Characteristics) ที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน คล้ายคลึงกัน หรือเหมือนกัน ที่ส่งผลต่อสภาวะจิตใจในด้านประสบการณ์และการรู้ผลการกระทำ ประกอบไปด้วย ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนจากงาน

Hackman and Oldham อ้างใน สุพานี สฤณภูวนิช, 2552 ได้พัฒนาทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะงานของงาน (Job Characteristic Theory) โดยเชื่อว่ามิติของงาน จะมีผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคลากรและส่งต่อไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน โดยมีมิติของงานที่สำคัญ จะมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. การใช้ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety)
2. งานนั้นระบอบออกมาเป็นชิ้นงานได้ หรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task Identity)
3. ความสำคัญของงาน (Task Significant)
4. ความเป็นอิสระ (Autonomy)
5. ได้ข้อมูลย้อนกลับไป หรือผลสะท้อนของงาน (Feedback)

ซึ่งมิติทั้ง 5 จะมีผลต่อสภาพจิตใจดังต่อไปนี้

1. ใน 3 มิติแรกนั้น คือ การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่เป็นชิ้นเป็นอัน และงานที่มีความสำคัญจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีความพิเศษ มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อตัวเอง

2. ในมิติที่ 4 คือความเป็นอิสระ จะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานรู้สึกว่าได้รับผิดชอบในงาน ได้เป็นเจ้าของผลงานนั้นๆ และรู้สึกภาคภูมิใจในงานนั้นๆ

3. มิติที่ 5 การได้ข้อมูลย้อนกลับ ก็จะทำให้ทราบถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานนั้นๆ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติได้ทราบความเห็น ความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และปลื้มปิติ ถ้าข้อมูลเป็นบวก ถ้าข้อมูลเป็นลบ ก็จะได้มีโอกาสแก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนางานของตนให้ดีขึ้นได้

จากสภาวะทางจิตใจดังกล่าว จะก่อให้เกิดผลต่อบุคคลและงาน คือ

1. บุคคลนั้นย่อมจะมีแรงจูงใจภายในที่สูงขึ้นจากการทำงาน
2. คุณภาพของงานจะสูงขึ้น
3. ความพึงพอใจในงานก็จะสูงขึ้น

4. จากผลทั้ง 3 ข้อดังกล่าวจะทำให้พนักงานมีการหยุดงาน หรือออกจากงานที่ต่ำลง

อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้จะมีผลต่อบุคคลนั้นๆ มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับว่าคนๆ นั้นมีความสามารถในการทำงานมากน้อยแค่ไหน และมีความต้องการที่จะเจริญเติบโตมากน้อยแค่ไหน



ถ้ามีความต้องการในข้อนี้มาก ผลที่เกิดขึ้นตามทฤษฎีนี้จะชัดเจนมาก ในขณะที่บุคคลนั้นๆ มีความต้องการที่จะเจริญเติบโตน้อย คือทำงานแบบเรื่อยๆ เฉื่อยๆ ทฤษฎีนี้จะมีผลกระทบน้อยกว่า รวมทั้งบุคคลนั้นมีความพอใจในสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานของเขาแค่ไหน เช่น การจัดสภาพงาน ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน เป็นต้น

จากแนวคิดทฤษฎีนี้ สามารถนำมาเป็นพื้นฐานในการออกแบบงานได้ดังนี้

1. ควรวางแผนงานย่อยๆ เข้ามาด้วยกัน งานจะได้มีความหมายมากขึ้น และผู้ปฏิบัติจะได้ใช้ทักษะหลากหลายขึ้น การทำงานจึงสนุก และน่าสนใจมากขึ้น

2. จัดงานให้เป็นหน่วยงาน (Work unit) ตามธรรมชาติของงานนั้นๆ ไม่ควรแบ่งแยกงานออกจากกันโดยไม่จำเป็น นอกจากนั้นงานที่ไม่เป็นไปตามสภาพธรรมชาติของงานก็มักจะทำให้งานนั้นบกพร่อง เสียหายหรือเกิดสภาวะงานหลุดในเรื่องต่างๆ ไปได้

3. การจัดให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในแนวตั้ง (Vertical) คือเพิ่มงานในเชิงบริหารให้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้การทำงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะได้มีการวางแผนงานไว้ และมีการดำเนินงานไปตามแผนนั้น ตลอดจนมีการควบคุม และติดตามอีกด้วย

4. เปิดให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ให้มีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน หรือจากคู่ค้าฝ่ายต่างๆ และได้รับความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานฝ่ายอื่นๆ และจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น โดยให้เป็นข้อมูลย้อนกลับในเรื่องงาน และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ เป็นข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงในเรื่องงานอย่างแท้จริง เพื่อจะได้เกิดการ ทำงานที่ประสานกัน และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2537) กล่าวถึง องค์การที่มีโครงสร้างการบริหารที่ดี ผู้บริหารต้องมีการออกแบบคุณลักษณะของงาน เพื่อให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับปรุงส่วนประกอบของงานและวิธีการเพิ่มคุณค่างานที่นิยมใช้กันมาก คือ รูปแบบการจัดคุณลักษณะงาน (Job Characteristic Model) ของ Hackman and Oldham (1980) โดยอาศัยแนวคิดของ Herzberg เป็นพื้นฐาน ซึ่งได้เสนอแนวคิดของสภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญ และจำเป็นในการที่จะให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานมี 3 สภาวะ คือ

1. ความหมายความสำคัญจากงานที่ได้ทำ (Meaningfulness) คือ ขนาดของความสำคัญ ความมีคุณค่า ละความคุ้มค่าที่จะได้จากการลงแรงทำงานดังกล่าวนี้ ว่ามีมากหรือน้อย

2. การได้รับผิดชอบงานที่ได้ทำ (Responsibility) คือ ขนาดของความรู้สึกรับผิดชอบที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบและเป็นเจ้าของเรื่องนั้นที่เขาจะเป็นผู้ทำด้วยตัวเอง จนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จว่ามีมากหรือน้อยแค่ไหน หากเขารับผิดชอบต่อผลสำเร็จด้วยตัวเองคนเดียวได้มากแล้ว ความพอใจก็จะมีมาก

3. การมีโอกาสรู้ถึงผลงานของตนที่ได้ทำไป (Knowledge of Results) คือ ขนาดของความมากน้อยของโอกาสที่บุคคลนั้นๆ จะสามารถเข้าใจหรือรู้ได้ตามกระบวนการที่มีอยู่ตามปกติว่า

งานที่เข้าไปแต่ละครั้งนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใดหรือได้ผลเป็นที่น่าพอใจแค่ไหน และหากผู้ทำงานได้โอกาสรับรู้ ได้สัมผัสกับทั้ง 3 สถานะข้างต้นจากการทำงานแล้ว พนักงานผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกตื่นตัว มีแรงจูงใจอยากทำงานมากขึ้นและสิ่งที่จะตามมาคือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง จะเกิดผลต่อไปนี้

1. แรงจูงใจภายในสูงขึ้น (High Internal Work Motivation)
2. ผลงานมีคุณภาพสูงขึ้น (High Quality Work Performance)
3. ความพอใจในงานสูงขึ้น (High Satisfaction with the Work)
4. การขาดงานและการออกจากงานลดลง (Low Absenteeism and Turnover)

Wagner, 1922 อ้างถึงใน เบญจรัตน์ เหลือสัน, 2553 กล่าวถึงแบบจำลองคุณลักษณะงานของ แสกแมนและโอล์ดแฮม ว่าคือ คุณลักษณะงานที่จัดไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำไปสู่การรับรู้ ของบุคคลที่มีผลเนื่องมาจากการได้ลงมือปฏิบัติงานนั้นด้วยตัวเอง ซึ่งการรับรู้ที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลก็จะมีผลแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่ตอบสนองต่อสภาวะทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล

Werther and Davis (1993) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของงานว่าเป็นสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่เตรียมไว้เพื่อช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในความต้องการของแต่ละคน ซึ่งความต้องการในระดับที่สูงนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญต่อทุกคน

### 3) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

Gibson and Others (สนใจ ลักษณะ, 2547) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่วไปจะหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการให้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยการผลิต (Unit cost)
3. อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

วรัท พุกษากุลนันท์, 2551 อ้างใน กันตนา เพิ่มผล, 2552 ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิต หรือผลประ โยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต หรือผลประ โยชน์ที่

ได้รับกับต้นทุน หรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

กันทยา เพิ่มผล (2541) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ ไว้ว่า หมายถึงสิ่งที่ป้อนเข้าไปหลายๆอย่างนั้น ประกอบกันได้ดี หรืองานที่ทำนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพียงใด ซึ่งก็คือความสามารถในการทำให้เกิดผลผลิตมากขึ้นจากสิ่งที่ป้อนเข้าไปขั้นต่ำสุด นั้นหมายถึง การรักษาระดับการผลิตที่มีคุณภาพสูงโดยใช้เวลาน้อยลง หรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย

Mager and Besch, 1967 อ้างถึงใน สมยศ เข้มเฟื่อน, 2551 ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดจนแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรับรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรับรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่างๆเพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Harning Emerson (วรรณพรรณ รัชชชน, ออนไลน์, 2558) ได้นำเอาวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาบริหารงานคือ การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์นั้น จะต้องมีการค้นพบ และทดลองเป็นอย่างดีว่า วิธีการนั้น ได้ผลจริง เมื่อประเมินผล สามารถบอกได้ว่า อะไรเกิดขึ้น เกิดขึ้นได้อย่างไร เมื่อไหร่ จึงนำเอาข้อมูลเหล่านั้น มากำหนดเป็นหลักการบริหาร ใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล มีองค์ประกอบของหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals)
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน (Common sense)
3. ให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel)
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal)
6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information)

7. มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching)
8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule)
9. ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized condition)
10. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operation)
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized directing)
12. ให้บำเหน็จรางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency reward)

Woodcock, 1989( ปีพมา ผาดจันทีก, ออนไลน์, 2558) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่ดี ได้แก่

1. บทบาทที่สมดุล (Balance roles) คือ การผสมผสานความแตกต่างของความสามารถโดยใช้ความแตกต่างของบุคลิกภาพและวิธีการที่หลากหลายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ต้องอาศัยความกลมกลืนและบทบาทสมดุลของสมาชิกในทีมงานบทบาทที่สมดุลเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างทีมงานของ ผู้บริหารซึ่งผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความสามารถ และความแตกต่างของบุคคลในการทำงานแต่ละด้านก่อนมอบหมายงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear objective and agree goals) การบริหารงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ จะส่งผลให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ เกิดความภาคภูมิใจในงานที่ได้กระทำ มีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้นที่คิดจะสร้างสรรค์งานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

3. การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อการแก้ไขปัญหา (Openness and confrontation) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้น สมาชิกในทีมงานจะต้องสามารถแสดงทัศนวิจาร์ณ ให้ความคิดเห็นเสนอแนะข้อแตกต่างโดยปราศจากความกลัว

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน (Support and trust) การสนับสนุนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สมาชิกในทีมงานมีความต้องการ ฉะนั้นบทบาทของผู้นำหรือผู้บริหารโรงเรียนจึงควรให้การส่งเสริมสนับสนุนสมาชิกในองค์กรของตน เช่น การสนับสนุน โดยการฟัง การยกย่องชมเชย การแสดงความซาบซึ้ง การส่งเสริม การแสดงความห่วงใย ปัญหาและประเด็นต่างๆของงาน โดยให้บุคลากรในโรงเรียนตระหนักว่าผู้นำหรือผู้บริหารมีความจริงใจ องค์กรก็จะเข้าใจความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างงานของตนเองกับของคนอื่นๆ และพร้อมที่จะรับและให้ความช่วยเหลือร่วมมือร่วมใจอย่างจริงใจ อันจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความร่วมมือ และการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Co-operation and conflict) การบริหารงานในโรงเรียนให้ได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้คนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ในการดำเนินงาน แต่เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคลไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเชื่อ ความนิยม ความรู้ ความสามารถในการทำงานหรือเป้าหมายใน การทำงานที่ต่างกันเหล่านี้มีส่วนทำให้เกิด

ความขัดแย้งในการทำงานได้ทั้งสิ้น ผู้บริหารทุกระดับจึงจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับปัญหาความขัดแย้งในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งให้เป็นไปในลักษณะสร้างสรรค์ และเป็นประโยชน์กับหน่วยงานด้วย

6. กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Sound procedures) พฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนมีความแตกต่างกันออกไปตามความรู้ ประสบการณ์เดิม ทักษะในการทำงานและทัศนคติส่วนบุคคล ดังนั้น จึงถือเป็นหน้าที่ของ ผู้บริหารที่จะต้องสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีมทั้งสิ้น การตัดสินใจอาจจะกระทำโดยผู้บริหารเพียงคนเดียว ทีมงานที่ดีจึงเปรียบเสมือนพลังในการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้ประสบความสำเร็จนั่นเอง

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) พฤติกรรมผู้นำที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับความต้องการทักษะความชำนาญของผู้ร่วมงาน ลักษณะงานและข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ ซึ่งไม่สามารถกำหนดออกเป็นรูปแบบรายละเอียดของผู้นำได้ว่าควรเป็นแบบใด จึงจะเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับผู้ร่วมงาน หากผู้นำได้ยึดมั่นในพฤติกรรมกรบริหารที่ตายตัว ความมีประสิทธิภาพจะสิ้นไหลเปลี่ยนไปมา ภาวะผู้นำที่เหมาะสมจะต้องทำให้สอดคล้องเข้ากับสถานการณ์นั้นๆ เพื่อให้เป็นไปในทางที่จะช่วยสนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย ความเป็นผู้นำเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จในงานด้านต่างๆ ขององค์กร ผู้นำที่ไม่มีความสามารถย่อมจะเป็นผู้ทำลายขวัญของบุคลากรในองค์กร และเป็นผลทำให้งานด้านต่างๆ ขาดประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้าม ผู้นำที่มีความสามารถจะมีผลทำให้เปลี่ยนลักษณะของบุคลากรในองค์กรให้กลับกลายเป็นบุคคลที่มีความขยันขันแข็ง และช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (regular review) การทบทวนการบริหารงานในทีมอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องของทีมงาน ช่วยให้ทีมงานได้รับประสบการณ์เพิ่มขึ้น ฉะนั้นการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานของหน่วยงาน หรือองค์กร เพราะองค์กรที่จัดตั้งขึ้นมาตั้งแต่ต้องมีภาระนำเอาทรัพยากรมาลงทุนทำกิจกรรม การตรวจสอบทบทวนผลการทำงานจึงเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารองค์กรรู้ความเป็นไปว่าดีหรือเลวอย่างไร คุ่มค่าเพียงใดหรือไม่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอนี้ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงาน 2 ประการ คือ ผู้ทำงานทราบถึงผลงานที่ตนรับผิดชอบและในแง่ของตัวองค์กรก็จะได้ข้อมูลที่จะช่วยให้สามารถรู้ได้ว่า งานที่ทำทั่วไปแล้วนั้นทำได้ดีเพียงใด ซึ่งการรู้ดังกล่าวนี้เองจะทำให้การควบคุมสั่งการต่างๆ สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. การพัฒนาตนเอง (individual development) การให้สมาชิกในทีมมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้นั้น จะต้องเริ่มที่การพัฒนาบุคลากรหรือพัฒนาสมาชิกภาพของบุคคลในทีมงาน โดยการฝึกอบรมการให้การศึกษา การพัฒนาเป็นกลุ่มเพราะถือว่าบุคคลแต่ละคนมีส่วนช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (sound intergroup relation) กลุ่มทำงานใดมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันในลักษณะสนิทสนมหรือแน่นแฟ้น พฤติกรรมของกลุ่มหรือทีมจะเป็นไปในทางที่ดี สมาชิกของทีมต่างก็จะเข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และทุกคนก็จะทุ่มเทความสำคัญเวลาทำงานให้กับกลุ่มหรือทีมงานมากขึ้น

11. การสื่อสารที่ดี (good communications) พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารงานนั้นขึ้นอยู่กับ การสื่อสารที่ดีอันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีด้วยแผนงานต่างๆ จะได้รับการปฏิบัติมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติการสื่อสาร จึงเป็นวิธีการเดียวที่สามารถกระตุ้นให้เขาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางปัจจัยออก และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน ประกอบด้วย

1. คุณภาพ (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้น จะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย

5. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

กันตยา เพิ่มผล(2552) ได้ให้ความหมายและความสำคัญ ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

คำว่า พัฒนา หมายถึง การปรับปรุง การแก้ไข เสริมแต่งให้ดีขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงไปในด้านที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ตลอดจนการที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ประสิทธิภาพ หมายถึง ทักษะและความสามารถของบุคคล หรือองค์การทำให้บรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเอง และองค์การ โดยใช้ทรัพยากรหรือต้นทุนคุ้มค่าที่สุด

การทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลหรือองค์การที่มีเป้าหมายเพื่อสนองความต้องการ หรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือเพื่อขจัดปัญหาต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความคับข้องใจในชีวิต

ดังนั้น คำว่า การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงหมายถึง การปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมเปลี่ยนแปลงความสามารถ และทักษะในการกระทำของบุคคล หรือของตนเองหรือของผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง และองค์การ (ประสิทธิผล) อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์การเกิดความพึงพอใจ (คุณภาพ) และสงบสุขในที่สุด

เนื่องด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความหมายถึงการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมและเปลี่ยนแปลง ทักษะความสามารถในการกระทำของบุคคลหรือของตนเอง และองค์การ จึงถือได้ว่าการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาตนเอง และพัฒนาองค์การ และเมื่อบุคคลในองค์การมีการกระทำหรือทำงานดีขึ้นจะเป็นเพราะการพัฒนาตนเอง หรือองค์การเป็นผู้พัฒนาให้บุคคล ย่อมทำให้บุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น บุคคลนั้นย่อมมีกำลังขวัญ และความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จของตนเอง นอกจากนี้ถ้าเป็นระดับขององค์การ องค์การยิ่งพบกับความสำเร็จขององค์การเช่นกัน

## 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประพันธ์ คำชัยวงศ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของสำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร โดยประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวสังกัดสำนักการระบายน้ำกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2555 จำนวน 5,825 คน กลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากสูตรของทาโร ยามาเน กำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 393 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนตามจำนวนข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวจาก 8 หน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของสำนักการระบายน้ำกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของสำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานครในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของสำนักการระบายน้ำกรุงเทพมหานครมากที่สุด

กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่งานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 80 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้าน อยู่ในระดับดี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาสัดส่วนความแปรปรวนพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก ส่วนการทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวมและลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ธนพล สงจันทร์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทประกันภัย จำนวน 220 คน จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน และพบว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน”

ฐิติวัฒน์ ยะชัยมา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวทพล กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวทพล กรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สวทพล กรุงเทพมหานคร มีระดับคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า คุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระดับยศชั้น ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง แต่ปัจจัยด้านอายุและรายได้ต่อเดือนมีผลต่อคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง สำหรับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับยศ ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่ปัจจัยด้านอายุ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จิรนนท์ ศรีจิริต (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ หาดใหญ่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยใน และหน่วยงานพิเศษในกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลหาดใหญ่ทั้ง 9 งานการพยาบาล จำนวน 445 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของธอร์นไคด์ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มุ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่อยู่ในระดับสูง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานร่วมกันและแสดง ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม/การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสถานที่ทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิส่วนบุคคลและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านจังหวะชีวิต และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำ คือด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ



ยุติธรรม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ ขนาดขององค์กร/แผนกที่ปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงลบ ต่อคุณภาพชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จวรัตน์ รุกขพันธุ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครองระยอง ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครองระยอง จำนวน 100 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชากรโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครองระยอง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความภูมิใจในองค์กร เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอีก 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าในงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน และภาวะอิสระจากงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกัน

จิราภรณ์ น้อยนคร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานบริษัท ในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 84,503 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 399 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดย 3 ชั้น โดย แบ่งตามขนาดของบริษัท แบ่งตามสัดส่วนของพนักงาน และชั้น 3 แบ่งโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับดีที่สุดในรองลงมาคือด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร รองลงมาคือความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ให้องค์กร และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างเต็มที่ ตามลำดับ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน

## 2) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน

กิริดา พุ่มพงษ์(2551) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน กับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวภายในคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 263 คน กลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 195 คน ผลการวิจัยพบว่า “คุณลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน”

เพชรินทร์ มุทธากาญจน์(2543) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานต่อระดับการรับรู้ความพึงพอใจในงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธนาคารต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้ความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี การวิเคราะห์ทำนายความพึงพอใจในงานจากคุณลักษณะของงาน 5 มิติ คือ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน พบว่า ในภาพรวม จะมีคุณลักษณะของงานอยู่ 3 มิติ ที่ค่อนข้างจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน ตามลำดับ

ประดินพ น้อยนาค (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วมกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปเขต 5 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานตำแหน่งพยาบาลประจำการ ในหอผู้ป่วยโรคทั่วไป เขต 5 จำนวน 6 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลสิงห์บุรี โรงพยาบาลลพบุรี โรงพยาบาลพระพุทธบาท โรงพยาบาลอินทร์บุรี โรงพยาบาลบ้านหมี่ และโรงพยาบาลชัยนาท มีจำนวนทั้งสิ้น 1,365 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง 309 คน สุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพจากทั้ง 6 โรงพยาบาล โดยการจับฉลากรายชื่อแบบไม่แทนที่จากแต่ละแผนกของโรงพยาบาลตามสัดส่วน จากการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต 5 มีความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมและความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ลักษณะงาน และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ลักษณะงานและการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไปเขต 5 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 29.7

รุ่งดาว เพือกพิก (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะของงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายวิชาการหรืออาจารย์ และสายสนับสนุนหรือเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 8,191 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวน 382 คน สุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบ่งชั้นตามประเภทการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ประเภทการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเอกชนและบุคลากร มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงาน วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

YUNKAI LI (2555) ศึกษาระดับปริญญาโท ศึกษาระดับปริญญาโท และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของครูชาวจีนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชลบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ครูชาวจีนที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2554 จำนวน 63 คน กลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง 54 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นโดยจำแนกตามเพศ จากการวิจัยพบว่า ลักษณะงานของครูชาวจีนที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก สภาพแวดล้อมในการทำงานของครูชาวจีน อยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานของครูชาวจีนอยู่ในระดับมาก เพศมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของครูชาวจีนที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดชลบุรี วุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของครูชาวจีนที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดชลบุรี ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของครูชาวจีนที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดชลบุรี ในทิศทางเดียวกัน และรายได้มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของครูชาวจีนที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดชลบุรี ในทิศทางเดียวกัน ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของครูชาวจีนที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดชลบุรี ในระดับค่อนข้างสูง และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของครูชาวจีนที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดชลบุรี ในระดับสูง

ณัฐชัย อุ่ใหม่ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขา พลับพลาไชย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขา พลับพลาไชย จำนวน 536 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane จำนวน 443 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ผลการวิจัยพบว่า “พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขา พลับพลาไชย มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เห็นด้วยมากกับลักษณะงาน และมีความเห็นว่างบประมาณในการทำงานอยู่ในระดับพอใช้ จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า พนักงานที่มีความแตกต่างกันด้านลักษณะส่วนบุคคล มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และยังพบว่ายังมีปัจจัยด้าน

ลักษณะงานและปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร”

สุภาพร เหมือนละม้าย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณลักษณะของงาน บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นลูกจ้างประจำและที่มาทำงานบางเวลาแต่มีระยะเวลาต่อเนื่องเกิน 1 ปี ขึ้นไป จำนวน 300 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรของ Yamane คือ 171 คน ผู้ศึกษาเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 250 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความผูกพันในงานที่แตกต่างกัน พยาบาลที่มีตำแหน่งหัวหน้างานมีความผูกพันในงานสูงกว่าพยาบาลตำแหน่งอื่น การรับรู้ความสามารถในตนเองโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน คุณลักษณะของงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน บรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน “ตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งหมด 3 ตัวแปร คือ การรับรู้ความสามารถในตนเอง คุณลักษณะของงาน และบรรยากาศขององค์การ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานโดยสามารถทำนายความผูกพันได้ร้อยละ 21”

พลับพลึง ใจคอดี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน บรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิสัญญีโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พยาบาลวิสัญญีที่ปฏิบัติงานด้านการให้ยาระงับความรู้สึกโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 5 สังกัด คือ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม ทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีจำนวนโรงพยาบาลทั้งหมด 20 แห่ง จำนวน 483 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน 219 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิสัญญี โรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับคุณลักษณะของงานและบรรยากาศองค์การของพยาบาลวิสัญญี โรงพยาบาลของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ทำงานและรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิสัญญี และจำนวนชั่วโมงที่ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของพยาบาลวิสัญญี คุณลักษณะของงานและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิสัญญี โรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

### 3) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมยศ เข้มเฟื่อน (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

จำนวน 387 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ และเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 250 คน เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยจำแนกเป็น 8 ฝ่าย แล้วสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ในด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาพนักงาน และด้านขวัญกำลังใจ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพแตกต่างกันโดยพนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพชีวิตดีกว่าเพศชาย พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ และด้านการผลิตแตกต่างกันโดยพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตดีกว่าพนักงานที่มีอายุ 23 - 35 ปี และ 36 - 46 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลผลิตแตกต่างกันโดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,051 บาทขึ้นไป และ 16,101-22,050 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตดีกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,151-16,100 บาท ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ

และปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

อรอุมา นาคเกิด (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงาน และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศในการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาพบว่าด้านบรรยากาศในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ มีอิสระในการทำงาน รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ มีความห่วงใยและดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานที่แตกต่างกันได้ อย่างเปิดเผย มีความเป็นมิตร พบว่า ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตรงวัตถุประสงค์ สามารถปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานที่มีคุณค่าเหมาะสมตรงตามคาดหวังปฏิบัติงานได้เต็มเวลา มีความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ อายุ อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

กนกวรรณ วงศ์จันทร์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ โทรคมนาคม โทรศัพท์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ในด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เงินเดือน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารคน ความมั่นคงในงาน การปกครองบังคับบัญชา ทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เลิศศักดิ์ ปรีชาเกรียงไกร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัทบางพระก่อสร้าง จังหวัดบุรีรัมย์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยพนักงานบริษัทบางพระก่อสร้าง จังหวัดบุรีรัมย์ จาก 3 กลุ่มงาน จำนวน 173 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร 173 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ยกเว้นด้านความเป็นธรรมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดย

ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ความเห็นว่า เมื่อท่านได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้าและบริษัทแล้ว ท่านจะทำงานได้เป็นอย่างดี อย่างเต็มใจ และน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า/บริการของบริษัทได้เป็นอย่างดี ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้บริษัทปรับปรุงเป็นแรก คือ การได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และทักษะ ในขณะที่ ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบเห็นว่าบริษัททำได้อยู่แล้ว และอยากให้ทำต่อไปคือ การปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา

จักรวาล นภาภาศ(2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล หนองค้างพลู จำนวน 127 คน ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจนครบาล หนองค้างพลูจำนวน 100,000 คน ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลู มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูในเชิงบวก ในระดับปานกลาง ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการตำรวจของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลหนองค้างพลูในระดับปานกลาง

มยุรา สำเร็จกิจ(2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเอง ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่มีผู้ป่วยชาวต่างชาติมาใช้บริการมากที่สุด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 โรงพยาบาล ประชากร 1,594 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 319 คน และสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงาน ตามการรับรู้ของพยาบาล อยู่ในระดับดี การพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง กับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงาน ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง กับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลางกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ณัฐาสิริ ยี่งู (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ วิทยาลัย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช สังกัด กองการพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Yamane ได้จำนวน 320 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับรายด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านจิตใจ ด้านกายภาพในการทำงาน และด้านเวลาในการทำงาน การศึกษาด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในด้านการรับรู้และลักษณะงาน ด้านความพึงพอใจในงานและด้านความพึงพอใจในงานและด้านความต้องการความก้าวหน้า ตามลำดับ ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้ลักษณะงาน ด้านความต้องการความก้าวหน้า และด้านความพึงพอใจในงาน

ณัฐอรินีย์ พิศวงษ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิทยาลัย พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 482 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย คำนวณจำนวนจากสูตรของ Yamane ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 220 คน ผลการวิจัยพบว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านความสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกัน แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน”

ทิพวรรณ ศิริสมภพ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในสายกิจการ สาขา 3 ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานธนาคารออมสินในสายกิจการ สาขา 3 จำนวน 1,999 คน กลุ่มตัวอย่าง 330 คน คำนวณโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจิตสำนึกองค์กรโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำนึกในการเป็นเจ้าของ ด้านสำนึกความรับผิดชอบ ด้านสำนึกความสัมพันธ์ที่ดี พนักงานธนาคารออมสิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน ด้านเวลา



ลักษณะส่วนบุคคล ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน จิตสำนึกองค์กร ด้านความสำนึกในการเป็นเจ้าของ มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน และเวลา จิตสำนึกองค์กรด้านสำนึกเชิงกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุนและด้านเวลา จิตสำนึกองค์กรด้านความซื่อสัตย์ มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุนและด้านเวลา

กิตติพงษ์ เลิศเสียงชัย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท นวโลหะไทย จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในโรงงานผลิตแม่พิมพ์ บริษัท นวโลหะไทย จำกัด ในจังหวัดสระบุรี จำนวน 85 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของ Yamane ได้ 71 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสองชั้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและรายได้ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงานและด้านนโยบายการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 พบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านกระบวนการภายใน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านการเงิน

ธัญญฉัตร รุ่งโรจน์สุวรรณ(2553) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท อมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บังคับบัญชา จำนวน 1,040 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane ได้ 160 คน เก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ผลการวิจัยพบว่า “ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน”

ธนัญฐา ทองหอม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรชุมชนนุสสรณ์ชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด

ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในชุมชนสหกรณ์ชาวสวนปาล์ม น้ำมันกระบี่ จำกัด จำนวน 351 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้ 200 คน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทุกด้าน ประกอบด้วย การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการปกป้องธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญในระดับมาก โดยมากที่สุดคือ การปกป้องธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงานเวลาในการทำงาน และค่าใช้จ่าย มีความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมากที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้านเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้านปริมาณงาน และภาพรวม ส่วนปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทุกด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการปกป้องธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์

ลักษณะชัย ชนะวังน้อย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานเครือเบทาโกร จำนวน 4,078 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเครือเบทาโกร ใน 7 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกข้อ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร ใน 4 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านเวลาในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่าย ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการทดสอบหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงานและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำทุกด้าน

ธิดารัตน์ สินแสง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ถึงระดับผู้อำนวยการ ของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) หรือ TMB ที่สังกัดเขตธุรกิจสมุทรปราการ 15 สาขา จำนวน 135 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการแตกต่างกัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจเกี่ยวกับด้านสวัสดิการและผลตอบแทน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ ซึ่งในภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายการบริหารขององค์กรอยู่ในระดับมาก

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 180 คน คำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ ทาโรยามานะ ได้ 178 คน จากการวิจัยพบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง อายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยเป็นอันดับสูงที่สุด และความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเป็นอันดับสูงที่สุดผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและความรวดเร็วในการทำงาน

อพันธ์ พูลพุทธา และคณะ(2553) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปี 2553 จำนวน 683 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามประเภทบุคลากรและประเภทหน่วยงาน จากการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน มีจำนวน 11 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 10 ตัวแปร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความศรัทธาต่อองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจและจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 ตัวแปร ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ อายุ เงินเดือน และประสบการณ์ทำงาน

## 2.4 งานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

### ความหมายและการจำแนกประเภทของโรงพยาบาล

#### ความหมายของโรงพยาบาล

องค์การอนามัยโลก(2558,ออนไลน์) (World Health Organization : WHO) ได้ให้ความหมายโรงพยาบาลไว้ว่า “Hospital is an integral part of a social and medical organization, the function of which is to provide for the population complete health care, both curative and preventive, and whose out- patient services reach out to the family in its home environment, the hospital is also a center for the training of health workers and biosocial research.” หรือ อาจกล่าวได้ว่า โรงพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในการให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่ในการรับผิดชอบต่อสังคม โดยให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนในสังคมให้มีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์ ทั้งด้านการรักษาและการป้องกันโรค และการมีบริการผู้ป่วยและครอบครัวในสภาพแวดล้อมที่เหมือนบ้าน นอกจากนี้ ยังเป็นศูนย์กลางสำหรับการฝึกอบรมของบุคลากรที่ทำงานด้านสุขภาพและการวิจัยด้านชีวสังคม

ราชบัณฑิตยสถาน(2558,ออนไลน์) ให้ความหมายของโรงพยาบาลว่า หมายถึง สถานที่ให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย คือทั้งตรวจรักษา และป้องกันโรคให้แก่ประชาชน และมีเตียงสำหรับรับคนไข้เข้าพักรักษาตัวด้วย

โรงพยาบาล หมายถึง องค์การหนึ่งในระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีบทบาทหน้าที่ดูแลประชาชนโดยเฉพาะในด้านการรักษา (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, 2540 )

โรงพยาบาล หมายถึง บริการสาธารณสุขที่สำคัญและจำเป็น มีวัตถุประสงค์หลักคือตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ (ประไพ น้อยจ้อย, 2540)

พระราชบัญญัติสถานพยาบาล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547 ได้ให้ความหมายของสถานพยาบาลหมายความว่า สถานที่รวมตลอดถึงยานพาหนะ ซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบโรคศิลปะตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ การประกอบวิชาชีพเวชกรรมตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพเวชกรรม การประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ หรือการประกอบวิชาชีพทันตกรรมตามกฎหมายว่าด้วยกฎหมายวิชาชีพทันตกรรม การประกอบวิชาชีพกายภาพบำบัดตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพกายภาพบำบัดหรือการประกอบวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ ทั้งนี้ โดยกระทำเป็นปกติธุระ ไม่ว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนหรือไม่ แต่ไม่รวมถึงสถานที่ขายยาตามกฎหมายว่าด้วยยาซึ่งประกอบธุรกิจการขายยาโดยเฉพาะ

## ประเภทของโรงพยาบาล

การจำแนกประเภทของโรงพยาบาลมีหลายวิธี แต่ที่นิยมและเชื่อถือกันทั่วไปมี 2 วิธี (ลาภาศิริ เมฆานูนวงศ์, 2543)

### 1. จำแนกตามการให้บริการของโรงพยาบาล ได้แก่

- 1.1 โรงพยาบาลทั่วไป
- 1.2 โรงพยาบาลเฉพาะทาง
- 1.3 โรงพยาบาลเรื้อรัง

### 2. จำแนกตามการเป็นเจ้าของและผู้ควบคุมโรงพยาบาล แบ่งเป็น

2.1 โรงพยาบาลรัฐ หมายถึง โรงพยาบาลที่รัฐเป็นเจ้าของและเป็นผู้ควบคุมกิจการ และให้บริการด้านการรักษาพยาบาลโรคทั่วไปแก่ผู้ป่วยและประชาชน สามารถแบ่งตามสังกัดได้ดังนี้

- โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลสงฆ์ โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลนพรัตน์

- โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงกลาโหม ได้แก่ โรงพยาบาลพระมงกุฎ โรงพยาบาลภูมิพล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

- โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลกลาง กรมราชทัณฑ์

- โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงคมนาคม ได้แก่ โรงพยาบาลกรมทางหลวง

- โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามธิบดี

- โรงพยาบาลสังกัดรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ โรงพยาบาลการไฟฟ้านครหลวง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก โรงพยาบาลรถไฟ

- โรงพยาบาลองค์การอิสระ ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

2.2 โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง สถานพยาบาลที่ตั้งขึ้นโดยเอกชนอาจเป็นบุคคลหรือคณะบุคคล ทำงานบริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน โดยเป็นการเสริมบริการภาครัฐที่ไม่สามารถจัดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วย ผู้ป่วยที่มีฐานะดีและสามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ ได้หันมาใช้บริการภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้น เพราะอำนวยความสะดวกเร็วกว่าโรงพยาบาลรัฐ ซึ่งสามารถแบ่งตามลักษณะการเป็นเจ้าของ การบริหารงาน กรรมสิทธิ์ และกองทุนที่ได้รับการอุดหนุน ดังนี้

2.2.1 โรงพยาบาลเอกชนกึ่งการกุศล คือ โรงพยาบาลที่มีลักษณะการดำเนินงานที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรและได้รับการยกเว้นภาษีจดทะเบียนและดำเนินการโดยมูลนิธิ สมาคม และองค์การกุศลต่างๆ เช่น โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ และโรงพยาบาลมิชชัน เป็นต้น (พรทิพย์ กวินสุพร, 2540)

2.2.2 โรงพยาบาลเอกชนเชิงธุรกิจ คือ โรงพยาบาลที่ให้บริการตรวจรักษาครบถ้วนทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการป้องกันโรค ด้านส่งเสริมสุขภาพ ด้านรักษาพยาบาล และด้านฟื้นฟู โดยแสวงหาผลตอบแทนในรูปแบบของกำไรจากการดำเนินงาน ซึ่งสามารถก่อตั้งได้หลายรูปแบบด้วยกัน ได้แก่ กิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน และบริษัท (อรพีญ พงศ์กล้า, 2536) เช่น โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลไทยนครินทร์ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการจำแนกประเภทของโรงพยาบาล โดยอาจจำแนกตามขนาดโดยพิจารณาจากจำนวนเตียงที่เปิดรับบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 กลุ่ม (อรรถพ แสงวณิช, 2536) ดังนี้

1. ขนาดต่ำกว่า 51 เตียง
2. ขนาด 51 – 100 เตียง
3. ขนาด 101 – 250 เตียง
4. ขนาด 251 – 500 เตียง
5. ขนาดมากกว่า 500 เตียง

ตารางที่ 2.1 จำนวนของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดเตียง

ขนาด (เตียง)	จำนวนโรงพยาบาล	ร้อยละ
ขนาดต่ำกว่า 51 เตียง	28	7.45
ขนาด 51 – 100 เตียง	19	8.63
ขนาด 101 – 250 เตียง	40	9.22
ขนาด 251 – 500 เตียง	14	3.73
ขนาดมากกว่า 500 เตียง	1	.98
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>00</b>

ที่มา : สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ณ วันที่ 30 กันยายน 2557