

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง “วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง” ได้พิจารณาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

2.2.1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การ

2.2.2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.2.3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.2.4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การ

2.3.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.3.3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.3.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

2.1.1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การ

แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีของ Robbins ในการวิจัยครั้งนี้เพราะมีเนื้อความสอดคล้องและครอบคลุมกับบริษัทที่ใช้ในการศึกษา มากที่สุด ซึ่ง Robbins (1994 : 254) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การ ยึดถือ ซึ่งจะแสดงให้เห็นได้จากคุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ

1. การริเริ่มส่วนบุคคล (Individual Initiative) ได้แก่ ระดับของความรับผิดชอบ อิสระภาพทางความคิดของแต่ละคนและมีโอกาสในการแสดงความคิดสร้างสรรค์
2. ความอดทนต่อความเสี่ยง (Risk Tolerance) ได้แก่ ระดับที่พนักงานสามารถ อดทนต่อความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงได้ กล้ายอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น รวมถึงการ แสวงหาโอกาสและทดลองสิ่งใหม่ๆ พนักงานรู้สึกว่ามีผลกระทบในสิ่งที่ทำทนายอย่างเหมาะสม
3. การกำหนดทิศทาง (Direction) ได้แก่ ระดับที่องค์กรกำหนดวัตถุประสงค์ และ ความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
4. การร่วมมือ (Integration) ได้แก่ ระดับที่หน่วยงานต่างๆ ในองค์การได้รับการ กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมประสานงานและร่วมมือกัน
5. การสนับสนุนการจัดการ (Management Support) ได้แก่ ระดับที่ผู้จัดการได้เตรียม หรือทำการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน มีการให้การสนับสนุน และช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชา
6. การควบคุม (Control) ได้แก่ จำนวนกฎระเบียบ ปริมาณการควบคุมบังคับบัญชา โดยตรงที่ใช้ในการดูแล และควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน
7. เอกลักษณ์ (Identity) ได้แก่ ระดับของสิ่งที่สมาชิกสร้างเป็นเอกลักษณ์ของ องค์กรในแบบส่วนรวมมากกว่าแบบของกลุ่ม หรือความชำนาญด้านวิชาชีพ
8. ระบบการให้รางวัล (Reward system) ได้แก่ ระดับของการกำหนดแนวทางการให้ รางวัล เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งโดยจะอาศัยเกณฑ์ต่างๆ จากการปฏิบัติงานหรือ ความอาวุโส เป็นต้น
9. ความอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict Tolerance) ได้แก่ ระดับของการที่พนักงาน ได้รับจากการกระตุ้นจากสิ่งที่ปรากฏของความขัดแย้ง และการวิพากษ์วิจารณ์โดยตรง โดย ผู้ปฏิบัติงานมั่นใจว่าสามารถทนต่อความขัดแย้งหรือความแตกต่างกันได้
10. แบบของการสื่อสาร (Communication Patterns) ได้แก่ ระดับของการสื่อสารใน องค์กรที่ถูกจำกัด โดยระดับของคำสั่งตามสายงานอย่างเป็นทางการ รวมถึงประเภทของระบบการ ติดต่อสื่อสาร

2.1.2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกศึกษาทฤษฎีของ Walton ซึ่ง Walton (1975) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวความเป็นบุคคล สภาพแวดล้อม ตัวบุคคลหรือสังคมขององค์กรที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ผลผลิตของงาน การเติบโตของภาวะเศรษฐกิจ ความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากบุคคลมีความต้องการทางเศรษฐกิจ มุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนที่ตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการอยู่รอดนอกจากจะมองความคาดหวังในค่าตอบแทนของตนแล้ว ยังมองเปรียบเทียบกับผู้อื่นที่ประเภทงานเดียวกัน ซึ่งเกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนบ่งชี้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะมีความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนจากการทำงานนั้น เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามเกณฑ์ในปัจจุบัน และมีความยุติธรรม ประเมินได้จากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน และพิจารณาจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) หมายถึง การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานให้มีความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรม มีการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล ซึ่งจะบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง สามารถทำให้บุคคลทำหน้าที่แก้ไขตอบสนองรูปแบบการดำรงชีวิตที่เหมาะสมซึ่งจะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลสามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ คือ ความเป็นอิสระหรือความเป็นตัวของตัวเอง สามารถควบคุมงานตนเองได้ มีการคาดคะเนแนวทางการปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ ทำให้พนักงานได้พัฒนาทักษะความรู้ใหม่ๆ ในการทำงาน และยังสามารถใช้ทักษะความรู้ความสามารถของตนปฏิบัติงานนั้นได้ และมีการวางแผนที่ดีในการทำงาน

3. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นและผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีการยอมรับและร่วมมือกันเป็นอย่างดี ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งจะพิจารณาได้จากการไม่มีอคติ ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่แบ่งชนชั้นวรรณะ และไม่ยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน จะทำงานร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย พนักงานทุกคนมีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี

4. ด้านสิทธิของพนักงาน (Employee Rights) หมายถึง การบริหารจัดการให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย แสดงออกถึงสิทธิซึ่งกันและกัน มีการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน และได้รับการเคารพสิทธิส่วนบุคคล เป็นองค์ประกอบที่บ่งชี้การทำงาน พิจารณาได้จากสิทธิการให้ข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พนักงานมีอิสระในการพูดหรือแสดงความคิดเห็น มีความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น ในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การลงโทษ และการได้รับค่าตอบแทน

5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Work and Total Life Space) หมายถึง การที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานให้สมดุลกับคุณภาพชีวิตของตนเอง ให้เวลาตนเองกับการพักผ่อนกับครอบครัว และการทำกิจกรรมอื่นๆ

6. ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) หมายถึง พนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัย ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย เป็นการควบคุมสภาพกายภาพ

7. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้ความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ การมอบหมายงานมากขึ้น ทำงานมากขึ้น และมีการคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเรื่องงานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่มีลักษณะได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของพนักงาน เช่น ความรู้สึกร่วมกันของกลุ่มพนักงานที่รู้ว่าองค์กรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคการตลาด มีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

2.1.3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาทฤษฎีของ Organ and Bateman ซึ่งมีเนื้อหาสอดคล้องและครอบคลุมกับองค์การที่ใช้ในการศึกษามากที่สุด ซึ่ง Organ and Bateman (1991) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกด้วยความเต็มใจ ปราศจากการบังคับในการช่วยงาน อธิบาย หรือช่วยแก้ไขปัญหาช่วยเพื่อนร่วมงาน เช่น การแนะนำพนักงานใหม่ในการใช้เครื่องมือต่างๆ ในการทำงาน ช่วยเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงถึงการเอาใจใส่ผู้อื่นพยายามปกป้อง หลีกเลี่ยงการเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการทำงาน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลอื่นอาจจะส่งผลถึงอีกบุคคลหนึ่งได้

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความคับข้องใจ ความเครียด ความไม่สะดวก ความกดดันต่างๆ ในการทำงาน ไม่แสดงพฤติกรรมไม่ดี เช่น การบ่นหรือแสดงความไม่พอใจ ถึงแม้ว่าจะมีสิทธิในการเรียกร้องความถูกต้อง และสามารถร้องทุกข์ได้ เนื่องจากการร้องทุกข์อาจจะเป็นการเพิ่มภาระและความกดดันให้ผู้บริหาร อาจเกิดการยึดเยื้อจนละเอียดในเรื่องการปฏิบัติงานได้

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร เก็บรักษาความลับขององค์กร และแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสมัครใจในการยอมรับ ปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองต่อนโยบายขององค์กร มีความตรงต่อเวลาในการทำงาน ดูแลรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ขององค์กร ใช้เวลาและทรัพยากรอย่างมีคุณค่ามากที่สุด แม้ว่าจะนอกเหนือเวลาทำงานแต่จะทำงานของตนเองให้เสร็จสิ้น และบุคคลมีความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบสนองต่อนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

2.1.4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือผลการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ถือว่าประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของ Petersen and Plowman (1989) มีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง มีความพึงพอใจ ผลของการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ผลงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณงานที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานนั้นจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับงาน มีความทันสมัย และมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ โดยลงทุนให้น้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

1. วัฒนธรรมองค์กร

ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นปรัชญาและความเชื่อร่วมกันขององค์กรที่สะท้อนค่านิยมและเจตคติร่วมกันขององค์กรที่มีความมั่นคงจะมีปรัชญาและความเชื่อเป็นขององค์กรที่สะท้อนค่านิยมหรือการยอมรับสิ่งที่มีค่าและเจตคติ สิ่งที่น่าพอใจร่วมกัน ปรัชญา คือ หลักการและแนวความคิดที่อยู่เบื้องหลังการปฏิบัติต่างๆ จะเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน ดังนี้

Robbins (1994 : 467) ได้กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบความหมายร่วมกันที่เกิดจากสมาชิกในองค์กร ทำให้สามารถแยกความแตกต่างของแต่ละองค์กรได้

พิภพ วังเงิน (2547 : 133) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) หมายถึง มรรคผลที่เกิดจากแนวความคิด ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ปทัสถาน และการกระทำจนเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่มนุษย์ในองค์กรร่วมกันสร้างขึ้น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมองค์กรทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านจิตวิทยาสังคม องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กรจะส่งผลในลักษณะร่วมกัน เพราะได้หล่อหลอม (Integrate) ผสมผสานเข้าด้วยกัน จนกลายเป็นบุคลิกภาพขององค์กร (Organization of personality) เช่นเดียวกับบุคลิกภาพของบุคคลอันประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างของบุคคลผู้นั้น ผสมผสานเข้าด้วยกันจนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคคล

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 179) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบของการให้ความหมายร่วมกันแบ่งลักษณะที่มีคุณค่าขององค์กรอย่างใกล้ชิดและเป็นชุดของความคิดเห็นหรือการกระทำของกลุ่มบุคคลในองค์กรหนึ่งที่แตกต่างจากกลุ่มองค์กรหนึ่งระบบของการให้ความหมายร่วมกันในการตรวจสอบกัน

ชนวรรธ ดั่งสินทรัพย์ศิริ (2550: 304) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบความเข้าใจร่วมกัน (System of shared meaning) เป็นที่ยอมรับระหว่าง สมาชิกในองค์การซึ่งส่งผลให้สามารถแยกแยะองค์การหนึ่งออกจากอีกองค์การหนึ่ง

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2550) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์การ และใช้แนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” (Personality) หรือ “จิตวิญญาณ” (Spirit) ขององค์การ

ติมาพร แจ่มบุญศรี (2552) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบของทุกๆ อย่างภายในองค์การทางสังคมของกลุ่มคน ระเบียบแผน ความเชื่อ ค่านิยม ที่ส่งผลต่อการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในองค์การ อันจะทำให้แต่ละองค์การมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป

อุษณีย์ ฟองคำ (2554) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นในองค์การ ซึ่งมีทั้งสิ่งที่แสดงออกอย่างชัดเจนสามารถจับต้องได้ และสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในวัฒนธรรมเป็นระบบคุณค่า และความเชื่อร่วมกันขององค์การ ซึ่งจะกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์การ ทั้งในเรื่องการปรับตัวขององค์การต่อสภาพแวดล้อมและกระบวนการในการทำงานขององค์การ

ทองฟู ศิริวงศ์ (2555) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบแบ่งปันการกระทำ ค่านิยมและความเชื่อความเข้าใจซึ่งพัฒนาขึ้นในองค์การและชี้นำพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ พื้นฐานของกลุ่มบุคคลที่รวมกัน เกี่ยวกับค่านิยมภายในองค์การ ความเชื่อบรรทัดฐาน สัญลักษณ์ ภาษา พิธีกรรมทางศาสนาและตำนานรวมถึงวิธีการปฏิบัติของสมาชิกในองค์การนั้นๆ องค์การสององค์การย่อมมีวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกัน

นริศย์ จำปา (2556) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดของคนในองค์การที่เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานเป็นแบบแผนในการทำงาน ความรับผิดชอบร่วมกัน

จากความหมายของวัฒนธรรมองค์การที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ที่ดีงามของบุคคลในองค์การที่ได้เรียนรู้และปฏิบัติตามจนเกิดเป็นพฤติกรรมขององค์การส่งผลให้องค์การแต่ละองค์การมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามความเชื่อ การปฏิบัติแบบแผนของแต่ละองค์การซึ่งยึดถือปฏิบัติตามกัน ซึ่งส่งผลให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของแต่ละองค์การได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการวิจัย พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การมีหลายแนวคิดแตกต่างกันออกไป ดังนี้

Handy (1995) ได้กล่าวถึง รูปแบบวัฒนธรรมตามวิถีชีวิตและพฤติกรรมซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะต่างๆ ของเทพเจ้ากรีกโบราณ แบ่งเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Apollo or Role Culture) คือวัฒนธรรมมุ่งเน้นตำแหน่ง บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์กรจะกำหนดไว้อย่างชัดเจน และมีกฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน ซึ่งเป็นวัฒนธรรมโดยทั่วไปขององค์กรขนาดใหญ่

2. วัฒนธรรมที่เน้นงาน (Athena or Task Oriented Culture) คือวัฒนธรรมที่เน้นการทำงาน เป็นทีม สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาและได้ใช้ความรู้ ความสามารถของตนเอง อย่างเต็มที่ เพื่อผลงานและการพัฒนาที่มีการเริ่มใหม่อยู่เสมอ

3. วัฒนธรรมที่เน้นอัตถิภาวนิยม (Dionysus or Existential) คือผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กำหนดคกฏเกณฑ์ของตนเองและมีความเป็นอิสระสูง มีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย มีผลต่อ ประสิทธิภาพและชื่อเสียงขององค์กร

4. วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus or Leader Culture) คือรูปแบบวัฒนธรรมที่ผู้นำมีกลุ่ม ผู้บริหารเป็นที่ปรึกษา เป็นผู้สนองรับหรือนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติ ให้บรรลุเป้าหมาย

สมยศ นาวิการ (2540) ได้กล่าวถึงแบบวัฒนธรรมตามพื้นฐานของค่านิยม ซึ่งการแบ่ง รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรประเภทนี้เป็นการแบ่งค่านิยมขององค์กรที่อยู่บนพื้นฐานของ จุดมุ่งหมายและแหล่งที่มา ซึ่งให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. วัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มา ของค่านิยมร่วมอยู่ที่ผู้นำที่มีบารมี หรือผู้ก่อตั้งองค์กรและเป็นค่านิยมมุ่งสู่หน้าที่ คือ การสร้าง คุณค่าแก่ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ซึ่งวัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการอาจไม่มั่นคงและเสี่ยง ภัยเพราะเป็นวัฒนธรรมที่ขึ้นอยู่กับผู้ก่อตั้งเพียงคนเดียว

2. วัฒนธรรมที่มุ่งกลยุทธ์ (Strategic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาของค่านิยมร่วม ที่มุ่งหน้าที่และได้กลายเป็นขนบธรรมเนียมและเปลี่ยนแปลงไปสู่ประเพณีขององค์กร เป็นค่านิยม ที่มั่นคงและมุ่งภายนอกระยะยาว

3. วัฒนธรรมที่มุ่งตนเอง (Chauvinistic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงการ มุ่งมั่นภายใน ความจงรักภักดีต่อการเป็นผู้นำองค์กร และให้ความสำคัญกับความเป็นเลิศของ สถาบัน วัฒนธรรมองค์กรรูปแบบนี้อาจแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะทางพิธีศาสนาหลายอย่าง ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อค่านิยมของผู้นำบารมีอย่างเข้มแข็งและการมุ่งภายใน มุ่งพวกเรา และมุ่งพวกเขา จะกระตุ้นความพยายามให้มุ่งที่การรักษาความเป็นเลิศของสถาบันเอาไว้โดยไม่ คำนึงถึงค่าใช้จ่าย

4. วัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรร (Exclusive Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรร ใน ฐานะที่คล้ายคลึงกับสโมสรที่เลือกสรรสมาชิก ซึ่งภายในสถานการณ์บางอย่างการเลือกสรรจะเพิ่ม คุณค่าแก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ซึ่งองค์กรจะทุ่มเทอย่างหนักเพื่อสามารถสร้าง ภาพพจน์ขององค์กรความเหนือกว่าและการเลือกสรรขึ้นมา

ธนวรรธ ดั่งสินทรัพย์ศิริ (2550: 304-305) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ 7 คุณลักษณะเบื้องต้นที่เป็นแก่นของวัฒนธรรมองค์การมีรายละเอียด คือ

1. ความคิดสร้างสรรค์และความเสี่ยง (Innovation and risk taking) เป็นระดับของพนักงานที่ได้รับการกระตุ้นให้สร้างความคิดสร้างสรรค์และเผชิญความเสี่ยงในการทำงาน
2. ความสนใจต่อรายละเอียด (attention to detail) เป็นระดับของพนักงานที่ได้รับการคาดหวังว่าจะถูกห้ามปฏิบัติ และให้ความสนใจต่อรายละเอียด
3. การมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome orientation) เป็นระดับซึ่งฝ่ายบริหารมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์มากกว่าเทคนิคและกระบวนการที่ใช้เพื่อทำให้เกิดผลสำเร็จ
4. การมุ่งที่บุคคล (People orientation) เป็นระดับซึ่งฝ่ายบริหารทำการตัดสินใจเพื่อนำไปสู่การพิจารณาผลลัพธ์ของบุคคลภายในองค์การ
5. การมุ่งที่ทีม (Team orientation) เป็นระดับของงานกิจกรรม โดยมีการจัดองค์การในลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าการทำงานส่วนตัว
6. การกระทำเชิงรุก (Aggressiveness) เป็นระดับซึ่งบุคคลมีการทำงานในลักษณะเชิงรุกและมีการแข่งขันมากกว่าทำไปเรื่อยๆ
7. ความคงที่ (Stability) เป็นระดับซึ่งกิจกรรมองค์การเน้นเกี่ยวกับการบำรุงรักษาสถานภาพซึ่งตรงข้ามกับการต้องเจริญเติบโต

ประเภทของวัฒนธรรมองค์การ (Type of corporate cultures)

ในการพิจารณาว่า ค่านิยมใดมีความสำคัญและเหมาะสมกับองค์การหรือไม่นั้น ผู้นำจำเป็นต้องวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมภายนอก องค์การ วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของบริษัท ด้วยเหตุนี้วัฒนธรรมของแต่ละองค์การจึงผิดแผกแตกต่างกัน ผู้นำที่สามารถในการจัดความสัมพันธ์ ระหว่างค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรม กลยุทธ์ขององค์การ และบริบทแวดล้อมภายนอกได้ดี ย่อมเกื้อหนุนต่อผลของการประกอบการขององค์การสูงยิ่งขึ้น โดยสามารถแบ่งวัฒนธรรมองค์การได้ 4 แบบ ดังนี้

1. วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adaptability culture) วัฒนธรรมแบบปรับตัวเกิดขึ้นจากการที่ผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic leader) มุ่งสร้างค่านิยมใหม่ขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการตีความหรือคาดการณ์ภาวะแวดล้อมภายนอกเพื่อให้เกิดพฤติกรรมในองค์การที่สามารถตอบสนองได้ตลอดเวลา พนักงานของ องค์การจึงได้ ได้รับความอิสระในการตัดสินใจเอง โดยยึดค่านิยมในการสนองตอบต่อลูกค้าเป็นสำคัญผู้นำมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับองค์การด้วยการกระตุ้นพนักงานให้กล้าเสี่ยงกล้าทดลองคิดทำในสิ่งใหม่ และเน้นการให้รางวัล ผลตอบแทนแก่ผู้ที่ริเริ่ม สร้างสรรค์เป็นพิเศษ หลายบริษัทได้เปลี่ยนนโยบายใหม่มาเน้นเรื่องการมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงาน (Employee empowerment) เน้นกลยุทธ์ความยืดหยุ่นและความสามารถ ตอบสนองได้รวดเร็วเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

2. วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ (Achievement culture) คือการมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของเป้าหมายขององค์กร ผู้นำมุ่งเห็นผลสำเร็จตามเป้าหมายเช่น ตัวเลขยอดขายเพิ่มขึ้นผลประกอบการมีกำไร หรือมีเปอร์เซ็นต์ส่วนแบ่งการตลาด (Market share) สูงขึ้น เป็นต้น องค์กรมุ่งให้บริการลูกค้าพิเศษเฉพาะกลุ่มใน ภาวะแวดล้อมภายนอก แต่ไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีความยืดหยุ่นและ ต้องเปลี่ยนแปลงรวดเร็วแต่อย่างใด องค์กรที่ยึดวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ จึงเน้นค่านิยมแบบแข่งขัน แข็งกรุก ความสามารถเริ่มของบุคคล และพึงพอใจต่อการทำงานหนักในระยะยาวจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมาย ค่านิยมที่มุ่งการเอาชนะจึงเป็นเสมือนกาวเชื่อมทุกคนในองค์กรเข้าด้วยกัน หลายบริษัทที่มีวัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จจะให้ความสำคัญการแข่งขัน การเอาชนะ พนักงานที่มีผลงานดีจะได้ผลตอบแทนสูงในขณะที่ผู้ที่มีผลงานต่ำกว่าเป้าก็จะถูกไล่ออกจากงาน

3. วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan culture) วัฒนธรรมแบบเครือญาติ ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กรเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้ พร้อมทั้งจะรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เน้นความต้องการของ พนักงานมากกว่าวัฒนธรรมแบบอื่นดังนั้นองค์กรจึงมีบรรยากาศของมวลมิตรที่ร่วมกันทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัว เดียวกันผู้นำมุ่งเน้นเรื่องความร่วมมือ การให้ความเอาใจใส่เอื้ออาทร ทั้งพนักงานและลูกค้า โดยพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เกิด ความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานะภาพ ผู้นำจะยึดมั่นในการให้ ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด

4. วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic culture) เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อภาวะแวดล้อมภายใน ความคงเส้นคงวาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง วัฒนธรรมแบบราชการ จะมุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องให้ยึดและปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ยึดหลักการประหยัด ความสำเร็จขององค์กรเกิด จากความสามารถในการบูรณาการและความมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษา องค์กรประกอบของวัฒนธรรมองค์กรที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่าวัฒนธรรม องค์กรมีความคล้ายคลึงและมีความแตกต่างกันบ้าง โดยจะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละ องค์กร ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบได้ ดังตาราง

ตารางที่ 2.1 แสดงตารางองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ

องค์ประกอบของวัฒนธรรม องค์การ	นักวิจัย			
	Robbins	Handy	สมยศ นาวิการ	ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ
ความคิดสร้างสรรค์และความเสี่ยง	✓			✓
ความสนใจต่อรายละเอียด				✓
การมุ่งที่ผลลัพธ์				✓
การมุ่งที่บุคคล				✓
การมุ่งที่ทีม				✓
การกระทำเชิงรุก				✓
ความคงที่				✓
มุ่งเน้นผู้ประกอบการ			✓	
มุ่งเน้นกลยุทธ์			✓	
มุ่งเน้นตนเอง			✓	
มุ่งเน้นการเลือกสรร			✓	
เน้นบทบาท		✓		
เน้นงาน		✓		
วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ		✓		
การริเริ่มส่วนบุคคล	✓			
การกำหนดทิศทาง	✓			
การร่วมมือ	✓			
การสนับสนุนการจัดการ	✓			
การควบคุม	✓			
เอกลักษณ์	✓			
ระบบการให้รางวัล	✓			
ความอดทนต่อความขัดแย้ง	✓			
แบบของการสื่อสาร	✓			

จากตารางสรุปองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การมีผู้ให้คำนิยามแตกต่างกันออกไป แต่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาทฤษฎีของ Robbins

1994 ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 10 ด้าน และมีเนื้อหาที่ครอบคลุม มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การขององค์การที่ผู้วิจัยเลือกศึกษามากที่สุด

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลายท่าน โดยความหมายมีความแตกต่างกันไปหลายรูปแบบ ซึ่งผู้วิจัยสรุปความหมายโดยสังเขป ได้ดังนี้

Walton (1975) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยจะพิจารณาลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคมซึ่งสังคมขององค์การทำให้พนักงานประสบความสำเร็จสามารถวัดได้จากองค์ประกอบ 8 ด้าน

Huse and Cummings (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความสอดคล้องความรู้สึกที่ได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ คือ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์การมาจากความผาสุกในงานของพนักงาน และจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความพอใจในงานของตนเองและมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพการทำงานยังสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

ยุทธนา พิระยุทธ (2551) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน และประสิทธิผลของงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551 : 109) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง การประเมินสถานการณ์ในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ

เสาวรส คูหาปัญญา (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์การกับทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและองค์การ

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2533 : 266) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุค

บุญแสง ชีระภากร (2553 : 5-12) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้แต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจที่เนื้องาน บางคนอาจสนใจสภาพแวดล้อม และค่าตอบแทน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อการรับรู้หรือความรู้สึก และก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

ศิริวรรณ ชื่นบุญ (2553) ได้กล่าว คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่องานและประสบการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งถ้าบุคคลได้รับการสนองตอบตามต่อความต้องการ ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานและมีความสุขในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลและประสิทธิผลขององค์กร

วารุณี แดบสูงเนิน (2554) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์กร ผ่านกระบวนการที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ขวัญตา พระธาตุ (2554) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่ หรือความสุขในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความสามารถในการจัดการบทบาทและความต้องการด้านต่างๆ ของชีวิต ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความ เป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิตให้มีความพอเหมาะพอดีกัน การทำให้บุคลากรพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ระบบงานและบรรยากาศการทำงาน

กานต์ดิน คงศักดิ์ (2554) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบไปด้วยค่าจ้าง ระยะเวลาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์เพิ่มเติมต่างๆ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป ความสอดคล้องทางสังคมกับชีวิตการทำงาน รวมทั้งการพัฒนาทางสมรรถภาพของมนุษย์ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการทุ่มเทความรู้ ความสามารถ สติปัญญา ความเชี่ยวชาญด้านต่างๆ รวมถึงทุ่มเทกำลังร่างกาย แรงใจ และเวลาในกาปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบ

ความสำเร็จโดยองค์การให้สิ่งตอบแทนกลับมาในรูปค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการมีผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดี

สุชาติรัตน์ ครุฑสิทธิ์ (2557) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานต่อการได้รับการตอบสนองความต้องการของตนจากการปฏิบัติงาน หรือการที่พนักงานได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงาน หรือการสนองความต้องการของพนักงานจากการปฏิบัติจากองค์การ และจากสภาพแวดล้อมของงาน โดยดูจากค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถ โอกาสเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของ สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีความพอใจการทำงาน มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ ทั้งยังได้รับค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมกับงานที่ทำ มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และมีความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังขององค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการวิจัย พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานมีหลายแนวคิดแตกต่างกันออกไป ดังนี้

Huse and Cumming (1985) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามี 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอหรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน (Adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอเหมาะกับมาตรฐานการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นธรรมเมื่อเทียบกับที่อื่น
2. สภาพทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตรายในการทำงาน
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (Development of human capacities) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนในการทำงาน จะพิจารณาจากงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายและมีความท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน เป็นงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเอง
4. ความก้าวหน้าในงาน (Growth) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงานและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน มีบรรยากาศที่เป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

6. ลักษณะการบริหาร (Constitutionalism) หมายถึง องค์การมีการบริหารแบบมีความยุติธรรมและปฏิบัติต่อบุคลากรในองค์การอย่างเหมาะสม บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังความเห็นของพนักงาน และบรรยากาศในการทำงานมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างการปฏิบัติงานกับเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายความเครียดจากการทำงาน

8. ความภูมิใจในองค์การ (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การมีการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Bruce and Blackburn (1992) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยงานที่ทำมีความหมายและมีการแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง รวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และมีความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม คือการที่มีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
6. การที่พนักงานทำงานในสภาพที่ปราศจากความวิตกกังวล และมีโอกาสในการก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
7. การมีอิสระจากงาน คือ การที่สามารถแบ่งเวลาในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม
8. การยอมรับทางสังคม คือ การที่มีความภูมิใจในงานที่ตนเองได้รับผิดชอบ

Drafke and Kossen (2002 : 308 - 310) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม (Adequate and Fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อค่าครองชีพที่สมเหตุสมผลและยุติธรรม โดยตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ใกล้เคียงกันต้องได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากัน

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย (Safe and Healthy Working Conditions) คือไม่ก่อให้เกิดอันตรายและความเจ็บป่วยแก่พนักงาน

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาตามขีดความสามารถ (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) คือการให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถ ทักษะ และความรู้อย่างเต็มที่ และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

4. โอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคง (Opportunity for Continued Growth and Security) คือการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงาน มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ และการเลื่อนตำแหน่งงาน มีความมั่นคงในการทำงาน

5. ความรู้สึกแบบเป็นส่วนหนึ่งของทีม (A Feeling to Belonging) คือการสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มกับเพื่อนร่วมงาน มีการสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกันและให้ร่วมมือกัน

6. สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) คือ มีสิทธิในเรื่องส่วนตัวและมีอิสระในการพูด รวมถึงสิทธิที่จะได้รับจากองค์กรอย่างเสมอภาค เช่น การร้องทุกข์

7. ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and Total Life Space) คือ ลักษณะการทำงานมีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของพนักงานหรือไม่ เช่น บทบาทครอบครัว การทำงานล่วงเวลา และการไปทำงานต่างจังหวัดเป็นประจำ

บุญเจือ วงษ์เกษม (2529 : 29-33) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ชีตหรือระดับค่าคนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเกิดขึ้นได้ ถ้ามีส่วนประกอบ ดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้โอกาสคนทำงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณค่าแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร

3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กรไม่ว่าจะในแง่ของเป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมในองค์กรนั้นๆ

4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงาน รวมไปถึงผลที่ได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะตำแหน่ง ขึ้น ฐานะ ซึ่งเป็นผลที่ได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่นๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่างๆ

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น ฐานะซึ่งเป็นผลที่ได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่นๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่างๆ

บุญแสง ชีระภากร (2553 : 5 – 12) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่ถือว่าเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งมี 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and fair pay) เป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งานการประเมินค่างาน การจัดทำโครงสร้างเงินเดือนมาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์การให้แก่บุคคลในองค์การ เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที้องค์การให้แก่บุคคลในองค์การโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มักมีความแตกต่างในแต่ละองค์การไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก องค์การใดมีประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์การนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดีเพราะองค์การจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์การอื่นๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์การต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์การ

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (A safe and healthy environment) เป็นการจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกายทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาวเป็นสิ่งที่ควรทำ เพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์การ ในปัจจุบันปัญหาเรื่องมลภาวะ เป็นปัญหาที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์การต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะจึงเป็นผลดีทั้งในแง่กฎหมาย แรงศีลธรรมและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การอีกด้วย

4. ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) ในที่นี้มีความหมายในด้านของการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์การที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ มีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และไม่มีมีการเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทุจริตหรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์การที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผล

ของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมาก เช่นเดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มีการจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนดจึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง องค์กรที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำ มักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงานสูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูง จะเกิดความเฉื่อยในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้าไม่ทำความผิดร้ายแรง ซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี กลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์กรเอง

5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง (Free collective bargaining) เป็นการร่วมเจรจาต่อรอง เป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์กรตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรพึงได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อมิให้เกิดผลเสียหายแก่ทุกๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยา และด้านเศรษฐกิจแล้ว จะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยาของพนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเจรจาต่อรองอย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บังคับบัญชาของตนเอง จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วก็จะเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุดเพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นส่วนทางด้านเศรษฐกิจการร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์กรและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลงานของการเจรจา องค์กรจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรควรจะได้รับและต้องการจะได้รับเพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงาน และช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคคลในองค์กรอีกด้วย

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (Growth and development) เป็นพัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโตจึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์การถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

7. บูรณาการทางสังคม (Social integration) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการ มักจะไม่ชัดเจนที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง ตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า องค์การมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ มักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์การคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวกไปวิธีการเสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์การที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ

8. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Participation) เป็นการมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์การได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์การมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์การ เช่น ถ้าองค์การมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วม เป็นกรรมการบริหารด้วยหรือถ้าองค์การมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายการบริหาร อาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงานหรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์การมีส่วนร่วมไปพร้อมกันทั้งหมด อาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมอบหมายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์การเป็นแนวทาง การบริหารที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by objective) และวงจรถ่วงคุณภาพ (Quality control circle)

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at work) ความหมายของคำว่าประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุกๆ คน ในการทำงานร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กร เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าจะมีความรู้ใดๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุกๆ คนอย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์กรใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากจริงๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์กรสูงทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total life space) การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาว่างเพื่อพักผ่อน เป็นของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นเวลานับๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำสัปดาห์ และวันหยุดพิเศษ เนื่องในงานเทศกาลต่างๆ การจัดให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงเวลาที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำนี้ถือเป็นผลประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่มิได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

จากการศึกษา องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความคล้ายคลึงกันและมีความแตกต่างกันบ้าง โดยจะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ดังตาราง

ตารางที่ 2.2 แสดงตารางองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	นักวิจัย					
	Walton	Huse and Cumming	Bruce and Blackburn	Drafke and Kossen	บุญเจือ วงษ์เกษม	บุญแสง ชีระภากร
ผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

องค์ประกอบของ คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน	นักวิจัย					
	Walton	Huse and Cumming	Bruce and Blackburn	Drafke and Kossen	บุญ เจือ วงษ์ เกษม	บุญแสง ชีระ ภากร
การพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงานหรือโอกาส ในการพัฒนาศักยภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	
ความก้าวหน้าในงาน และความมั่นคงในงาน	✓	✓	✓	✓		✓
สังคมสัมพันธ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ลักษณะการบริหาร	✓	✓				✓
ภาวะอิสระจากงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความภูมิใจในองค์กร		✓	✓			
การมีส่วนร่วมในเชิง สังคม	✓				✓	✓
ผลประโยชน์แก่บุคคล						✓
เสรีภาพในการเจรจา ต่อรอง				✓		✓
พัฒนาการและการ เจริญเติบโต						✓

จากตารางสรุปองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีผู้ให้คำนิยามที่มีความหมายคล้ายคลึงและแตกต่างกันออกไป ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีของ Walton 1975 ในการศึกษาการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพราะมีเนื้อหาคอบคลุมมากที่สุดและยังมีความสอดคล้องกับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรที่เลือกศึกษา ซึ่งมีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน Walton 1975 ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 8 ข้อ

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้หลายท่าน โดยความหมายมีความแตกต่างกัน และมีความคล้ายคลึงกันไปหลายรูปแบบ ซึ่งผู้วิจัยสรุปความหมายโดยสังเขป ได้ดังนี้

Organ (1987 : 4) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรสมควรใจปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่ได้เกิดจากระบบการให้รางวัล เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีใครบังคับ หรือกำหนดไว้ในเอกสาร การไม่แสดงพฤติกรรมนั้นก็ไม่ได้รับโทษจากองค์กร และพฤติกรรมนั้นเมื่อปฏิบัติแล้วสามารถเพิ่มประสิทธิภาพกับองค์กรได้

George and Jones (2002 : 95) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้บังคับให้ปฏิบัติและเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ แต่มีความจำเป็นต่อประสิทธิผลขององค์กร

จรัญชัย มีชั้นช่วง (2553) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นการกระทำที่มีประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งการกระทำเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำรวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

ศิริวรรณ ชื่นบุญ (2553) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติของบุคลากรที่องค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการแต่เป็นการปฏิบัติที่เกิดขึ้นเองและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ชุติมา ชูติชิวานันท์ (2554) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ มิได้ถูกกำหนดไว้ในงานหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ เป็นค่านิยมที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนร่วม

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำที่ไม่ได้เกิดจากให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติอย่างเต็มที่และเกินกว่าที่ตนจะรับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิภาพขององค์กรได้เป็นอย่างดี

กานต์ณลิน คงศักดิ์ (2554) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคคลนั้นเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

ชีวกาส ทองปาน (2554) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่ปฏิบัติภายในองค์กรนอกเหนือจากงานที่เป็นทางการ หรือเป็นการแสดงออกของพนักงานซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจเพื่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม และความร่วมมือภายในองค์กรช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

บดินทร์ หาญบุญทรง (2555) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบในหน้าที่ของพนักงาน ช่วยเหลือสนับสนุนผู้ร่วมงานและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร โดยไม่หวังผลประโยชน์หรือรางวัลเป็นการตอบแทน แต่ทำเพื่อสัมฤทธิ์ผลขององค์กรซึ่งพฤติกรรมนั้นๆ องค์กรไม่ได้เรียกร้องให้พนักงานปฏิบัติแต่เกิดจากความเต็มใจปฏิบัติของพนักงานเอง

ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เช่น การตรงต่อเวลา การมีจิตอาสาที่ช่วยเหลือผู้อื่น การเสนอความคิดเห็นที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่หวังผลตอบแทนจากองค์กร เมื่อปฏิบัติไปแล้วเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

รัตนา เลี้ยงพาณิชย์ (2556) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ โดยไม่มีใครบังคับหรือร้องขอ ซึ่งนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงานและไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล หรือ การลงโทษขององค์กร เป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น

สุภารัตน์ ครุฑสิทธิ์ (2557) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมทางบวกของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรมอบหมายให้อย่างเป็นทางการด้วยความเต็มใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินงานภายในองค์กร ทั้งยังช่วยยกระดับและประสิทธิภาพในงานและประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมทางบวกของพนักงานที่มีความรักในการทำงาน ปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายให้อย่างเป็นทางการด้วยความเต็มใจโดยที่องค์กรไม่ได้ร้องขอหรือบังคับให้ทำงานและไม่ได้ให้รางวัลในการทำงาน สามารถได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มีความรู้สึกรักในการทำงานและรักในองค์กรที่ตนทำงานอยู่

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการวิจัย พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีหลายแนวคิดแตกต่างกันออกไป ดังนี้

Johns (1996) ได้อธิบายถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นการที่บุคคลให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจเมื่อผู้อื่นมีปัญหาในการทำงาน
2. พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) การที่บุคคลรู้จักรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานเรื่องส่วนตัว
3. พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น (Good Sport) เป็นการที่บุคคลสามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองในองค์กรได้ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก
4. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Courtesy and Cooperation) การที่บุคคลให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน

Motowidlo, Borman and Schmt (1997) ได้แบ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับบุคคล (Helping and Cooperating with Others) คือพฤติกรรมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำแก่ลูกค้ำ และไม่เห็นแก่ตัว
2. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับองค์กร (Helping and Cooperating with Others) คือ ความสุภาพอ่อนน้อมต่อองค์กร ไม่บ่นหรือแสดงความไม่พอใจ เมื่อเกิดความไม่สะดวกสบายในการทำงานที่เกิดขึ้นจากเพื่อนร่วมงาน
3. การสนับสนุน และการปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์กร (Supporting and Defending Organizational Objective) คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน อยู่ร่วมกับองค์กรในระหว่างภาวะยากลำบาก และสนับสนุนองค์กรต่อบุคคลภายนอก
4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกระบวนกรขององค์กร (Following with Enthusiasm and Extra Effort) คือ พฤติกรรมกรปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบ และให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา มีการยอมรับค่านิยมและนโยบายขององค์กร มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างสมัครใจ
5. ความกระตือรือร้นและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) คือ ความพยายามในการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

6. ความสมัครใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง (Volunteering to Carry Out Task Activities) คือพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่รับผิดชอบแม้ไม่ได้ระบุไว้อย่างเป็นทางการ แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์กร และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ยอมรับความรับผิดชอบที่มากขึ้นด้วยความสมัครใจ

Greenberg and baron (2000) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ เป็นพฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน และสมัครใจที่จะช่วยเหลือ
2. พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีความตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน และไม่ใช้เวลาปฏิบัติงานในเรื่องส่วนตัว
3. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับกิจกรรมในองค์กร เช่น ให้ความสนในเกี่ยวกับการประชุมอย่างสมัครใจ การอ่านประกาศต่างๆ การอ่านบันทึกเกี่ยวกับข้อมูลใหม่ๆ
4. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา เป็นพฤติกรรมที่มีความสมัครใจที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่บ่นว่า
5. พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น เป็นพฤติกรรมที่มุ่งการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งระหว่างบุคคลและเพื่อนร่วมงานในการทำงาน

George and Jones (2002) ได้จัดรูปแบบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworker) เป็นรูปแบบการให้ความช่วยเหลือด้วยผู้อื่นด้วยความสมัครใจ ให้ความช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงานในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมาย รวมถึงพฤติกรรมกรช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานกรณีทำงานเกินกำลัง บอกถึงข้อผิดพลาด การละเลยโดยจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ แก่เพื่อนร่วมงาน
2. พฤติกรรมกรเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์กร (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรสมัครใจที่จะทำ และนำมาสู่ประสิทธิผลในองค์กร พยายามที่จะนำเสนอองค์กรเข้าสู่สังคมและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือการอธิบายถึงองค์กรในฐานะที่เป็นผู้สนับสนุนดูแลสมาชิกองค์กรเป็นอย่างดี และดูแลอธิบายสินค้า บริการขององค์กรว่าเป็นสิ่งที่มีคุณภาพสูง มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะนำมาสู่ประสิทธิผลขององค์กร
3. พฤติกรรมกรให้คำแนะนำ (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับความคิดในเชิงสร้างสรรค์ มีการคิดค้นนวัตกรรมในองค์กรการจัดการให้มีประสิทธิผลในองค์กรเพิ่มมากขึ้น ให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และบุคลากรมีพฤติกรรม

ในการแสวงหาวิธีการใหม่ๆที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคล กลุ่ม องค์กร

4. พฤติกรรมการป้องกันองค์กร (Protecting the Organization) เป็นการปฏิบัติที่จะปกป้ององค์กรด้วยความสมัครใจของสมาชิกในองค์กร หรือรักษาชีวิตและทรัพย์สินขององค์กร เช่น การรายงานสิ่งที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในอค์กัถย ความปลอดภัยจากการลื้อคประคูสำนัองาน รายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรือกิจกรรมที่ก่อให้เกดอันตราย การเริ่มให้มีการตรวจเช้คการปฏิบัติงานเมื่อมีพนักงานได้รับบาดเจ็บ

5. พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรดีขึ้น การแสวงหาเข้าร่วมการฝึกอบรมพัฒนาตนเองในวิชาชีพ มีการที่เรียนรู้กระบวนการทักษะในปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้ดีขึ้น

จากการศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความคล้ายคลึงและมีความแตกต่างกันบ้าง โดยจะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบได้ ดังตาราง

ตารางที่ 2.3 แสดงตารางองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	นักวิจัย				
	Organ and Bateman	Johns	Motowidlo and other	Greenberg and baron	George and Jones
- พฤติกรรมการให้ความ ช่วยเหลือผู้ร่วมงาน	✓	✓	✓	✓	✓
- พฤติกรรมการเผยแพร่ไมตรี จิตขององค์กร					✓
- พฤติกรรมการให้คำแนะนำ ที่สร้างสรรค์					✓
- พฤติกรรมการป้องกัน องค์กร			✓		✓
- พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง			✓		✓
- พฤติกรรมการสำนึกใน หน้าที่	✓	✓	✓	✓	
- พฤติกรรม การมีน้ำใจ นักกีฬา	✓	✓		✓	

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ	นักวิจัย				
	Organ and Bateman	Johns	Motowidlo and other	Greenberg and baron	George and Jones
- พฤติกรรมการสำนึกใน หน้าที่	✓	✓	✓	✓	
- พฤติกรรมการมีน้ำใจ นักกีฬา	✓	✓		✓	
- พฤติกรรมการให้ความ ร่วมมือ	✓	✓	✓	✓	
- การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกระบวนการของ องค์การ			✓		
- พฤติกรรมการคำถึงผู้อื่น	✓			✓	

จากการศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การผู้วิจัยเลือกใช้
ทฤษฎีของ Organ and Bateman 1991 โดยจะมีองค์ประกอบทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งทฤษฎีของ Organ and
Bateman 1991 เป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของพนักงานในองค์การที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา
ค้นคว้า และยังมีเนื้อหาที่ครอบคลุมพฤติกรรมของพนักงานมากที่สุด

สฎายุ ชีรวณิชตระกูล (2547) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทำให้
เกิดผลลัพธ์ต่อบุคคลและต่อประสิทธิผลขององค์การ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อบุคคล คือ ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงาน
ที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูง
กว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผล
ขององค์การเนื่องจาก

- เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ให้บุคลากรสามารถ
ทำงานได้หลายบทบาท

- ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ
- มีทรัพยากรเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัดมีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน
- มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน

- ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากการช่วยเหลือในการทำงานทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจรอันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น
- สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์กร สนับสนุนความคงที่เพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์กร

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Gibson and Others (1988:37 อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ 2549: 6-8) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่วไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกันเช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)
3. อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

สมใจ ลักษณะ (2544 : 7) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556 : 31) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว และถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน

อภิรักษ์ ภู่อัจฉริยะ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ประสิทธิภาพของบุคคลในการทำงาน โดยมุ่งเน้นผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ และความถูกต้อง ผลสำเร็จนั้นเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และประหยัดเวลา ทรัพยากรแรงงาน และรวมทั้งสิ่งต่างๆที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิต ถ้าใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และเกิดผลผลิตสูง ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลาในการปฏิบัติงาน (Time) และค่าใช้จ่าย (Cost)

Mager and Besch (1967 : 45- 51) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. ความสามารถด้านการแยกแยะเรื่องราว เป็นความสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งหรือมากกว่านั้น และสามารถบอกถึงความสำคัญของงานได้ และยังสามารถมองเห็นถึงความแตกต่างของความถูกต้องและความไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถด้านการวิเคราะห์ปัญหา เป็นกระบวนการที่สามารถหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ได้ความสามารถในการแก้ปัญหาจะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นถึงแนวทางแก้ไขปัญหาและความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้น

3. ความสามารถในการจำเรื่องที่ผ่านมา เป็นความสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้ อะไรสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถด้านการคิดแปลง เป็นความสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ หรือ เครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถด้านการพูด เป็นความสามารถในเชิงการพูด สามารถสื่อ ความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

Lusthaus and other (1999) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่บ่งชี้ถึงการมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- ต้นทุนของงาน
- ต้นทุนในการบริการลูกค้า
- ต้นทุนและผลตอบแทนในงาน
- ผลงานต่อพนักงานแต่ละคน
- อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน
- อัตราความสมบูรณ์แบบของงาน
- ต้นทุนคงที่ของงานทั้งหมด
- ความถี่ของความเสียหายของระบบ
- ความเหมาะสมของการส่งมอบการบริการ

โดยสรุปแล้วองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานจะประกอบด้วย

วิไลวรรณ วรรณ โชติพิลาเวช (2544) ได้ศึกษางานวิจัยพบว่า องค์ประกอบประสิทธิภาพในการทำงาน มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ปริมาณที่ได้จำนวนตรงตามเป้าหมายที่กำหนด
2. คุณภาพงานที่ได้ผลงานถูกต้องตามมาตรฐาน
3. การปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความขยันและเอาใจใส่ให้กับงานอย่างเต็มที่
5. ความรอบรู้ในงานที่ได้รับผิดชอบ

6. ความคิดริเริ่มในการพัฒนาตนเองในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น

7. มีมนุษยสัมพันธ์และให้ความร่วมมือในการติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ

8. การตัดสินใจที่ถูกต้องและรอบคอบ

9. มีระเบียบวินัย มีความประพฤติดี ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์การ

10. การรักษาเวลา และมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ

ประภาพร ตั้งตรงไพโรจน์ (2545) ได้กล่าวถึงแนวคิด Plowman & Peterson ซึ่งได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ การที่ผู้ผลิตและผู้ใช้ผลประโยชน์ จะต้องเกิดความคุ้มค่า และมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์การ

3. เวลาในการปฏิบัติงาน (Time) คือ เวลาในการปฏิบัติงานต้องเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณงาน

4. วิธีการ (Method) คือ การดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ต้องการและมีความเหมาะสม

5. ค่าใช้จ่าย (Cost) คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต้องลงทุนน้อยและเกิดกำไรมากที่สุด สมยศ นาวิการ (2546 : 5) ได้กล่าวถึง แนวความคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจพิจารณาจุดอ่อน และจุดแข็งในองค์การ โอกาส และอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงานได้

3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย

5. บุคลากร (Staff)

6. ความสามารถ (skill)

7. ค่านิยม (Share Values) ค่านิยมของคนในองค์การ

จากการศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความคล้ายคลึงและมีความแตกต่างกันบ้าง โดยจะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การ ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบได้ ดังตาราง

ตารางที่ 2.4 แสดงตารางองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	นักวิจัย				
	Mager and Besch	Plowman & Peterson	ประภาพร ตั้งตรง ไพโรจน์	วิไลวรรณ วรรณ- โชติผาเวช	Lusthaus and other
ความสามารถในการ แยกแยะเรื่องราว	✓				
ความสามารถในการ วิเคราะห์ปัญหา	✓				
ความสามารถจำเรื่องที่ ผ่านมา	✓				
ความสามารถในการ ตัดแปลง	✓				
ความสามารถในการพูด	✓				
คุณภาพของงาน		✓	✓	✓	✓
ปริมาณงาน		✓	✓	✓	✓
เวลา		✓	✓	✓	
ค่าใช้จ่าย		✓	✓	✓	✓
วิธีการ			✓		
การปฏิบัติตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา				✓	
ความรอบรู้ในงาน				✓	
ความคิดริเริ่มและพัฒนา ตนเอง				✓	
มนุษยสัมพันธ์ให้ความ ร่วมมือ				✓	
การตัดสินใจถูกต้อง					
อัตราการขาดงาน, การ ลาออก					✓
ความถี่ความเสียหาย					✓

จากการศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีของ Plowman & Peterson เพราะ Plowman & Peterson ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบในเรื่องของคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย เป็นเนื้อหาครอบคลุมและความคล้ายคลึงกับการ

ปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐแห่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังเป็นองค์ประกอบที่องค์การส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การ

Jagannath Mohanty (2012) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกองค์การ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมิติของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Shakil Ahmad (2012) ศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การต่อประสิทธิภาพการทำงานกรณีศึกษา การจัดการปฏิบัติในปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับแนวทางการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน

Saeed Lesani (2013) ศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานประกันสังคมเตหะราน ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานรักษาความปลอดภัยทางสังคมความจงรักภักดีต่อองค์การของกรุงเตหะราน

Wiwiek Harwiki (2013) ศึกษาอิทธิพลของความเป็นผู้นำที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การและประสิทธิภาพของพนักงาน

Sheikh Abbas (2015) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา สาขาการรักษาความปลอดภัยทางสังคมของคอร์รามาบัด ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สุกมา พูลสวัสดิ์ (2554) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การ ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับวัฒนธรรมองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับดี (3) วัฒนธรรมองค์การรายด้าน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน (4) อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร คือ ความมุ่งมั่นประสงค์ขององค์การ และความซื่อสัตย์สุจริต

ชีวกาส ทองปาน (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวและมั่นคงทางอารมณ์ มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (3) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์โดยรวมดีที่สุดคือ ตำแหน่งงาน

สุวรรณิ จริยะพร (2559) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยทองสุข ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุดผ่านความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 2.5 การเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่ใช้ในการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและสถิติที่ใช้

	นักวิจัย		
	Jagannath Mohanty	Shakil Ahmad	Saeed Lesani
แนวคิดด้านวัฒนธรรมองค์กร	(1)Belief & Norms (2)Individual Autonomy (3)Individual responsibility (4)Conflict Tolerance (5)Structure (6)Risk Tolerance (7)Support	(1)Involvement Culture (2)Consistency Culture (3)Adaptability Culture (4)Mission Culture	(1)Creativity (2)Reward system (3)Risk (4)Guidance (5)Control (6)Management support (7)Similarity (8)Communication (9)Patterns (10)Conflict handle (11)Integration
แนวคิดด้านตัวแปรอื่นๆ	(OCB) (1)Altruism (2)Conscientiousness (3)Sports man ship (4)Courtesy (5)Civic Virtue	(PMP) (1)Clear and measurable goals (2)Performance measurement system (3)Consultative Performance Appraisal (4)Training Effectiveness/Evaluation	(OCB) (1)Altruism (2)Magnanimith (3)Work conscience (4)Organscience partnership (5)Propriety (6)Organizational obedience (7)Organizational loyalty

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

	นักวิจัย		
	Jagannath Mohanty	Shakil Ahmad	Saeed Lesani
สถิติที่ใช้	Pearson correlation	(5)Performance-based Compensation Regression Correlation analysis	Pearson correlation, structural equations
ผลการศึกษา	วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมิติของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับแนวทางการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน	วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 2.6 การเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่ใช้ในการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและสถิติที่ใช้

	นักวิจัย	
	Wiwiek Harwiki	Sheikh Abbas
แนวคิดด้านวัฒนธรรมองค์กร	1.Uncertainty avoidance 2.Masculin and feminine 3.Individualism and collectivism 4.Power distance	Organizational culture in Denison model 2000
แนวคิดด้านตัวแปรอื่นๆ	(OCB) (1)Sportsmanship (2)Civic virtue (3) Conscientiousness (4) Altruisms (5)Courtesy (Servant leadership) (1)Character orientation (2)People orientation (3) Task orientation (4) Process Orientation (Organizational Commitment) (1) Affective (2) Continuance (3)Normative	(OCB) of Organ (1988)
สถิติที่ใช้	PLS	T-test, multiple regression
ผลการศึกษา	ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและประสิทธิภาพของพนักงาน	วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 2.7 การเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่ใช้ในการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและสถิติที่ใช้

	นักวิจัย		
	กุสุมา พูลสวัสดิ์	ชีวกาส ทองปาน	สุวรรณณี จริยะพร
แนวคิดด้านวัฒนธรรมองค์กร	Patterson, Purkey & Parker (1999)	Hofstede (1997)	Daft (2008)
แนวคิดด้านตัวแปรอื่นๆ	ใช้แนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของ Organ (1991)	ใช้แนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของ Organ (1991)	ใช้แนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของ Organ (1991)
สถิติที่ใช้	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient , stepwise Multiple Regression Analysis	stepwise Multiple Regression Analysis	การวิเคราะห์แบบจำลองสมการ โครงสร้าง
ผลการศึกษา	1. มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง 2. วัฒนธรรมองค์กรด้านความมุ่งประสงค์ขององค์กร และความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	1. วัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดี 2. ปัจจัยส่วนบุคคลและวัฒนธรรมองค์กรสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้	วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุดผ่านความผูกพันต่อองค์กร

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Farideh Haghshenas Kashani (2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กร กรณีศึกษา บริษัทในอิหร่าน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากร ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Sandhya Nair (2013) ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Ambreen Ashraf (2015) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Omar Mahmoudi (2015) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา: พนักงานในหน่วยงานราชการ ประเทศอิหร่าน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ศิริวรรณ ชื่นบุญ (2553) ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในสำนักงานในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กานต์นลิน คงศักดิ์ (2554) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (2) การทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กัน

สุดารัตน์ ครุทสิก (2557) ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

ธิดาเดียว เจริญมิตร (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ตารางที่ 2.8 การเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและสถิติที่ใช้

	นักวิจัย		
	Farideh Haghshenas Kashani	Sandhya Nair	Ambreen Ashraf
แนวคิดด้าน คุณภาพชีวิตใน การทำงาน	1)Adequate and fair compensation 2)Safe and healthy environment 3)Growth and security 4)Development of human capabilities 5)Social integration 6)Constitutionalism 7)Social relevance 8)Total life space	Vijayalakshmi, 2005	1)Psychological 2)growth 3)Nature of job Pays & compensation 4)Work time
แนวคิดด้านตัว แปรอื่นๆ	1)Helping Behavior 2)Sportsmanship 3)Organizational Loyalty 4)Organizational Compliance 5)Individual Initiative 6)Civic Virtue 7)Self Development.	OCB of Organ (2001)	1)Helping Behavior 2)Sportsmanship 3)Organizational Loyalty 4)Organizational Compliance 5)Individual Initiative 6)Civic Virtue 7)Self Development.
สถิติที่ใช้	One-way Variance Analysis, AHP	t-test, regression	Correlation, regression
ผลการศึกษา	ลักษณะประชากรไม่มี ความสัมพันธ์กับคุณภาพ ชีวิตในการทำงานและ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร	คุณภาพชีวิตในการ ทำงานมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กร	คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ในเชิง บวกกับพฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร

ตารางที่ 2.9 การเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและสถิติที่ใช้

	นักวิจัย		
	Omar Mahmoudi	ศิริวรรณ ชื่นบุญ	กานต์นลิน คงศักดิ์
แนวคิดด้าน คุณภาพชีวิตใน การทำงาน	Richard Walton 1973	Walton (1974)	Walton (1973)
แนวคิดด้านตัว แปรอื่นๆ	OCB of Organ 1988	OCB (Organ and Bateman 1991)	OCB of Organ(1991)
สถิติที่ใช้	Pearson correlation, linear regression analysis	Pearson's Correlation, Multiple Regression	Pearson's Correlation, Multiple Regression
ผลการศึกษา	คุณภาพชีวิตการ ทำงานมี ความสัมพันธ์ พฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กรอย่างมี นัยสำคัญ	1.มีความสัมพันธ์ ทางบวก 2.คุณภาพชีวิตในการ ทำงานไม่สามารถ พยากรณ์พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยรวมได้	1.คุณภาพชีวิตในการ ทำงานส่งผลต่อการ ทำงานเป็นทีม และ พฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กร 2.การทำงานเป็นทีม กับพฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กรมี ความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 2.10 การเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและสถิติที่ใช้

	นักวิจัย	
	สุदारัตน์ ครุทสิก	ธิดาเดียว เจริญมิตร
แนวคิดด้าน คุณภาพชีวิตใน การทำงาน	Walton (1973)	Huse and Cumming(1985)
แนวคิดด้านตัว แปรอื่นๆ	OCB of Organ and Bateman (1991)	OCB of Organ

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

	นักวิจัย	
	สตาร์ตัน ครูทลิก	ธิดาเดียว เจริญมิตร
สถิติที่ใช้	Multiple Liner Regression Analysis, Multiple Regression Analysis	T-test, F-test, One Way ANOVA, Multiple Regression
ผลการศึกษา	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด	1. คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Michael Cilla (2011) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและบรรยากาศในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์กร

Praphan Chaikidurajai (2015) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า (1) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง (2) ปัจจัยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กิตติภาพร กาลานุสนธิ์ (2554) ศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior) และค่านิยมขององค์กร ต่อวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) กรณีศึกษา บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละประเภทส่งผลต่อพฤติกรรมตามลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กรไม่แตกต่างกัน

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงานสายปฏิบัติการ มี 2 ปัจจัย คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการโดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ

บดินทร์ หาญบุญทรง (2555) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่มีอายุและรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมแตกต่างกัน ข้าราชการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.11 การเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสถิติที่ใช้

	นักวิจัย	
	Michael Cilla	กิติดาพร กาตานุสนธิ
OCB	Organ 1988	Dennis W. Organ 1987
แนวคิดด้านตัวแปร อื่นๆ	Organizational Climates (1)Freedom (2)Challenging work (3)Managerial encouragement (4)Work-group supports (5)Organizational encouragement (6)Lack of organizational (7)impediments (8)Sufficient resources (9)Realistic workload pressure	Learning Organization (Peter Senge 1990)
สถิติที่ใช้	Pearson correlations, regression analyses	Pearson Product moment correlation, one-way ANOWA
การศึกษา	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การมีความสัมพันธ์กับ บรรยากาศขององค์การ	ปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละประเภท ส่งผลต่อพฤติกรรมตามลักษณะ องค์การแห่งการเรียนรู้ของ องค์การ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.12 การเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสถิติที่ใช้

	ผู้วิจัย		
	วัลลพ ล้อมตะกู	บดีรินทร์ หาญบุญทรง	Praphan Chaikidurajai
OCB	Organ 1990	Organ and bateman, 1991	Organ 1988
แนวคิดด้านตัวแปรอื่นๆ	ORGAN_JUS(Greenberg and Baron,2003),JOB_SAT (Herzebrg, Mausner and snyderman,1959), ORGAN_COM (Allen and mcyer,1990)	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของ Eisenberger, 1984	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Petersen & Plowman 1953
สถิติที่ใช้	แวนิแมกซ์, โพรแกรมลิสเรล	-	T-Test, F-test, Simple Regression, Multiple Regression
ผลการศึกษา	(1)ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มี 2 ปัจจัยคือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร (2)ความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร	(1)อายุและรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน (2) เพศ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน	พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงและปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก

จิรวัดน์ หงอกสิมมา (2554) ศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน ของช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า (1) ช่างยนต์ในศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (2) อายุ ระดับการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ (3) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์ และบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของช่างยนต์

จุฑารัตน์ ศรีโย (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่ด้านรายได้และค่าตอบแทน รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจังหวัดเชียงราย

พุทธิพงษ์ ชิบเข (2555) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทจีเอเบิล จำกัด อยู่ในระดับสูง และลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ธนัญญา ทองหอม (2556) ศึกษาอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรชุมชนนวมสกรณ์ชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์

ลออรัตน์ อินทวงศ์ (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสยามสมุดโฟร เช่น ฟู้ดส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท สยามสมุดโฟร เช่น ฟู้ดส์ จำกัด

พิชญากร บุคदारวม (2557) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี)

เฉลียว ไชยเชษฐ (2558) ศึกษาการจัดสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ผลการศึกษาพบว่า การจัดสวัสดิการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาและสวัสดิการที่ไม่ได้รับการจัดสรร มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ตารางที่ 2.13 การเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสถิติที่ใช้

	นักวิจัย		
	ดวงใจ วุฒิประเสริฐ	จิรวัดน์ หงอกสิมมา	จุฑารัตน์ ศรีไย
แนวคิดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Peterson and Plowman, 1989	-	-
แนวคิดด้านตัวแปรอื่นๆ	ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยแนวคิดของ Herzberg, 1959	1.ปัจจัยทางชีวสังคม 2.ปัจจัยทางจิตวิทยา	1.ลักษณะงาน 2.สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3.รายได้และค่าตอบแทน
สถิติที่ใช้	Pearson's Product Moment Correlation	t test, two-way analysis of variance, multiple regression analysis	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
ผลการศึกษา	ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมมี	1) ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) อายุ ระดับการศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์ สามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพ	ปัจจัยส่วนใหญ่ด้านรายได้และค่าตอบแทน รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 2.13 (ต่อ)

	นักวิจัย		
	ดวงใจ วุฒิประเสริฐ	จิรวัดน์ หงอกสิมมา	จุฑารัตน์ ศรีโย
ความสัมพันธ์เชิงบวก		3) ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน	

ตารางที่ 2.14 การเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสถิติที่ใช้

	นักวิจัย		
	พุดพิพงษ์ ชิบเข	ธัญญา ทองหอม	ลออรัตน์ อินทวงศ์
แนวคิดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	1.คุณภาพ 2.เป้าหมาย 3.เวลา 4.ต้นทุน 5.การเรียนรู้และประสบการณ์ 6.เทคโนโลยี 7.การทำงานเป็นทีม 8.สมรรถนะส่วนบุคคล 9.บรรยากาศ	Peterson and Plowman, 1989	ปริมาณงานและคุณภาพงาน
แนวคิดด้านตัวแปรอื่นๆ	ลักษณะประชากรศาสตร์	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ Ivancevich 2001	ปัจจัยมุ่งใจในการทำงานของFrederick Herzberg, 1959
สถิติที่ใช้	t-test, f-test, Pearson's Product Moment, LSD	t-test, f-test, Multiple regression	Independent sample t-test, One-way analysis of Variance, LSD

ตารางที่ 2.14 (ต่อ)

	นักวิจัย		
	พุกติมพงษ์ ชิบเข	ธนัญญา ทองหอม	ลออรัตน์ อินทวงศ์
ผลการศึกษา	ระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 2.15 การเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสถิติที่ใช้

	นักวิจัย	
	พิชญากร บุคดารวม	เจลิยว ไชยเชษฐ
แนวคิดด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	1. ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร 2. ด้านขั้นตอนการทำงานถูกต้องตามมาตรฐาน 3. ด้านการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา 4. ด้านการบริหารเวลา 5. ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ	Peterson and Plowman, 1953
แนวคิดด้านตัวแปรอื่นๆ	คุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ด้าน 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2. ด้านความผูกพันกับองค์กร 3. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 5. ด้านรายได้และสวัสดิการ	สวัสดิการที่ยังไม่บริการ และสวัสดิการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2556)
สถิติที่ใช้	t-test, f-test, Pearson's Product Moment Correlation, Multiple regression	Multiple regression
ผลการศึกษา	คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการทำงาน และ	การจัดสวัสดิการและสวัสดิการที่ไม่ได้รับการจัดสรร มีผลต่อการ

ตารางที่ 2.15 (ต่อ)

นักวิจัย	
พิชญากร บุศดารวม	เจลิยว ไชยเชษฐ์
ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพ ชีวิตในการทำงานส่งผล ประสิทธิภาพในการทำงาน	เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงาน