

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงในด้านทรัพยากรมนุษย์เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การปรับตัวให้พร้อมรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้เหมาะสมของบุคลากรและองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้บุคลากรในองค์กรอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีศักยภาพ จะต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ซึ่งจะรวมถึงการมีบุคลากรที่ดีในองค์กร เป็นตัวขับเคลื่อนให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ (เบญจพร กลิ่นสีงาม, 2559) ซึ่งในปัจจุบันในองค์กรเริ่มให้ความสำคัญด้านทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการทำให้นโยบายต่าง ๆ ขององค์กร ประสบผลสำเร็จ (สุนันทา เลहनันท์, 2556) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและส่งผลสำเร็จต่อองค์กร กระบวนการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การทำงานเป็นทีม คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

พนักงานในองค์กรสามารถสร้างความก้าวหน้า ช่วยทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพโดยยึดหลักการทำงานร่วมกันเป็นทีม การสร้างทีมงานให้แข็งแกร่ง โดยเน้นให้พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญของกระบวนการทำงานร่วมกันในทีม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (ชาญชัย อาจิณสมจาร, 2543) ได้กล่าวไว้ว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จได้ใช้ทีมงานที่เทียบพร้อมไปด้วยทักษะของตน โดยสนับสนุนให้คนทำงานร่วมกัน

การที่องค์กรต่าง ๆ จะสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้าง ความผูกพันในองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกัน เพราะคนเป็นผู้สร้างงาน ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าหากพนักงานในองค์กรได้รับการจูงใจในการทำงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุถึงความต้องการของตนแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร รวมถึงสามารถนำการจูงใจดังกล่าวมาสร้างความผูกพันในองค์กรให้กับคนในองค์กร (ฉันทพล โดบารมีกุล, 2555)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานใช้ในการตัดสินใจที่จะทำงานในองค์กร หรือว่าจะลาออกไปหางานที่องค์กรอื่นที่ดีกว่า เวอร์เทอร์และเดวิส (Werther and Davis, 1992) นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ เสนอว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตลดลงจากถดถอยตนเองจากองค์กร

เช่น ลาออกจากงาน ขาดงาน ลางาน มาสาย เป็นต้น คุณภาพชีวิตที่ดี คือ ค่าจ้างผลตอบแทนที่เหมาะสม พนักงานสามารถทำงานให้บริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานก่อน คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานเป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ทั้งชีวิตส่วนตัวและสังคม ซึ่งมีหลายด้าน โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาจากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ สภาพการทำงานที่ปลอดภัย โอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การบูรณาการทางสังคม ชรรรมนุญในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

การที่พนักงานตัดสินใจจะลาออกจากองค์กร นอกจากปัจจัยในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญ บุคคาเนน (Buchanan, 1974) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกของสมาชิกได้ เช่นเดียวกับสตีเยร์ (Steers, 1977) ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรที่ดีแล้วอัตราการลาออกของพนักงานก็จะน้อยจากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความพยายามอย่างมากในการทำงาน มีความทุ่มเทในการทำงาน ส่งผลดีต่อองค์กรทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกประชากรในการวิจัย คือ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ซึ่งเป็นองค์กรที่มีพนักงานจำนวนมาก อีกทั้งมักเกิดปัญหาการทำงานร่วมกัน ส่งผลต่อด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้รับข้อร้องเรียนจากทางลูกค้าเรื่องปัญหาคุณภาพสินค้าไม่ได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้ากำหนด ปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสนใจ ถึงแม้จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าจะมีจำนวนครั้งต่อปีที่น้อย แต่หากไม่ได้รับการแก้ไข ก็อาจส่งผลเสียหายอย่างมากต่อองค์กรทั้งในด้านชื่อเสียง ค่าใช้จ่าย และเวลา ซึ่งพบว่าในปีที่ผ่านมา มีจำนวนข้อร้องเรียนจากทางลูกค้าของโรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ดังตารางที่ 1.1 ดังนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2559
ดังนี้

เดือนที่รับข้อร้องเรียนลูกค้า	เรื่องที่ร้องเรียน	จำนวนครั้งที่ร้องเรียน
มีนาคม	จัดส่งผิด TYPE	1
กรกฎาคม	จำนวนสินค้าไม่ครบ	1
สิงหาคม	สินค้าไม่ได้ SPEC	1
พฤศจิกายน	สินค้าไม่ได้ SPEC	2
ธันวาคม	สินค้าไม่ได้ SPEC	1
รวม		6 ครั้ง

ที่มา : รายงานข้อร้องเรียนของแผนกควบคุมคุณภาพ กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง

ในการบริหารทรัพยากรบุคคล หลาย ๆ องค์กรมักพบปัญหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมักจะลาออกจากงาน ด้วยสาเหตุต่าง ๆ กัน เช่น ผลตอบแทนไม่เหมาะสม ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้างาน ไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ในปัจจุบันองค์กรมีอัตราการสูญเสียพนักงานจากการลาออกจำนวนมาก จะทำให้ขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร งานล่าช้ากว่าแผนที่วางไว้ สิ้นเปลืองงบประมาณในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ ซึ่งพบว่าในช่วงปีที่ผ่านมา มีจำนวนการลาออกของพนักงานขององค์กรกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งค่อนข้างสูง ดังตารางที่ 1.2 ดังนี้

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนอัตราการลาออกของพนักงาน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ดังนี้

เดือน	จำนวนพนักงานที่ลาออก	เปอร์เซ็นต์การลาออก
มกราคม	19	15.38
กุมภาพันธ์	5	3.97
มีนาคม	13	10.00
เมษายน	18	11.96
พฤษภาคม	35	19.94
มิถุนายน	20	10.84
กรกฎาคม	17	9.07
สิงหาคม	10	5.26
กันยายน	13	6.62
ตุลาคม	14	7.25
พฤศจิกายน	8	4.26
ธันวาคม	6	3.11
รวม	178	8.97

ที่มา : รายงานแผนกทรัพยากรบุคคล กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง

เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายในองค์กร ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการทำงานเป็นทีม คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ยังมีได้มีการศึกษาค้นคว้าหรือมีงานวิจัยที่สำรวจเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร ในด้านการทำงานเป็นทีม คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานในองค์กร กำหนดนโยบายและวางแผน เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

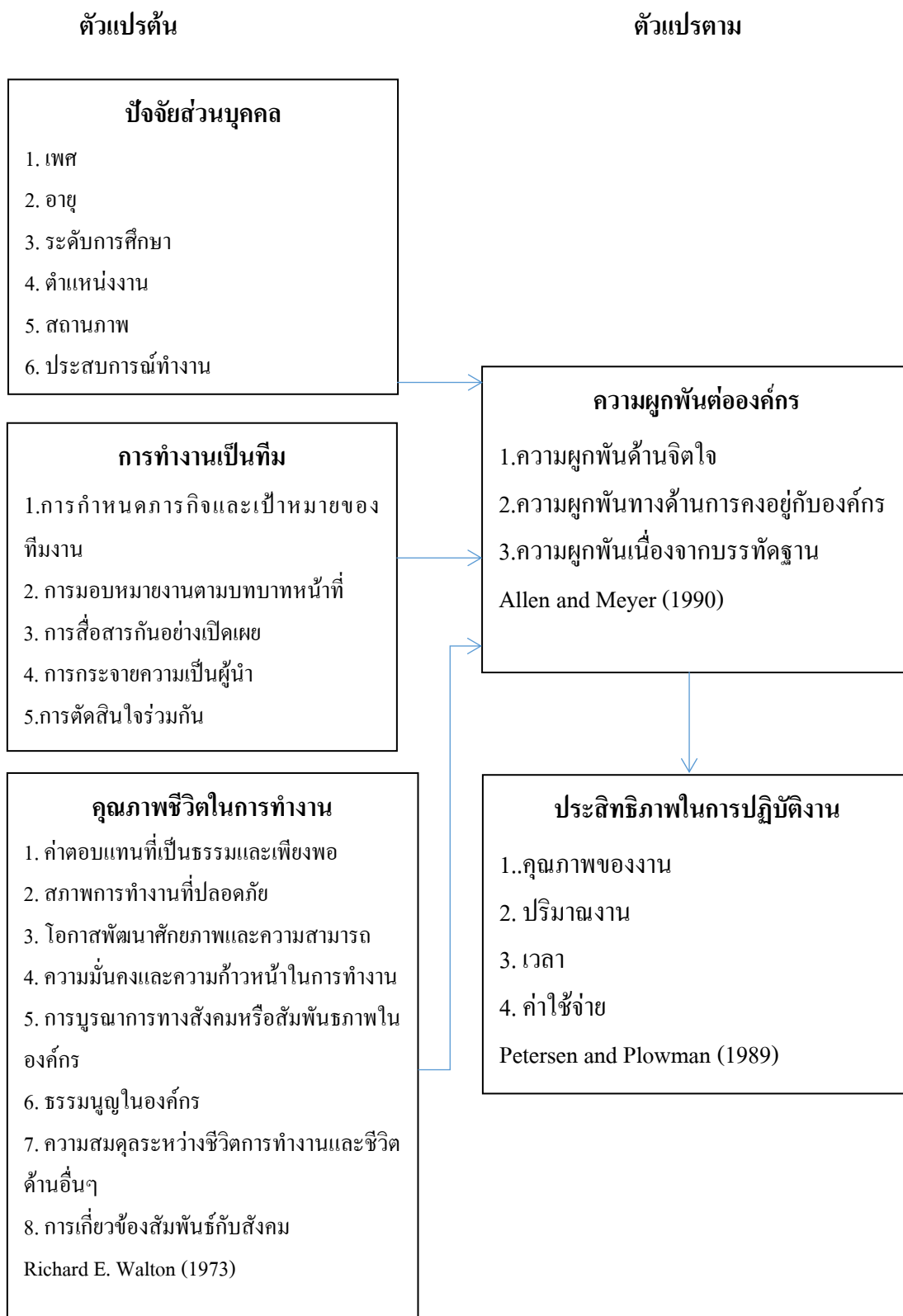
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพ และประสบการณ์ทำงาน

2. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีม และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค

3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

1.1 พนักงานที่เพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่าง

กัน

1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

1.5 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

1.6 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่

แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทคโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการทำงานเป็นทีม โดยใช้แนวคิดของ Parker (1990) ซึ่งได้สังเคราะห์ จำแนก และสรุปมาเป็นพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดได้ 5 ลักษณะ คือ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักวิชาการโดยทั่วไป และมีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดในการวิจัยครั้งนี้

ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้แนวคิดของ Richard E. Walton (1973) กล่าวถึงองค์ประกอบ 8 ประการที่บ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ครอบคลุมแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้าน ทั้งทางด้านสังคม ด้านจิตวิทยา ด้านเศรษฐศาสตร์และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักวิชาการโดยทั่วไป และมีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดในการวิจัยในครั้งนี้

ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันทางด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐาน

ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิดของ Petersen and Plowman (1989) เพื่อให้สอดคล้องกับองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยเก็บข้อมูลของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ศึกษาเฉพาะในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จำนวนทั้งสิ้น 2,635 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2560

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารงานที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
2. นำผลจากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการบริหารพนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น
3. นำผลจากการวิจัยไปเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาการทำงานเป็นทีม คุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามคำศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ ดังนี้

1. องค์กร หมายถึง กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่ประกอบกิจการในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค
2. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค
3. ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 3.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน เพศชาย เพศหญิง
 - 3.2 อายุ หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์ถึงวันเกิดครั้งสุดท้ายก่อนวันสำรวจ
 - 3.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ชั้นการศึกษาสูงสุดของพนักงาน
 - 3.4 สถานภาพ หมายถึง โสด สมรส
 - 3.5 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง อายุงานเต็มปีนับจากวันเริ่มงานถึงปีปัจจุบันก่อน

วันสำรวจ

3.6 ตำแหน่งงาน หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างที่บริษัทกำหนดไว้เป็นทางการ

4. การทำงานเป็นทีม

4.1 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การรวมตัวของกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกัน โดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เดียวกันในการทำงาน ซึ่งทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จร่วมกัน ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4.2 การกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน หมายถึง ลักษณะของการปฏิบัติงานที่สมาชิกทุกคนเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยทุกคนร่วมกันกำหนดภารกิจและเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.3 การมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง การกำหนดบทบาทของงาน รวมถึงความคาดหวังที่มีต่องานนั้นด้วย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาของความขัดแย้งด้านบทบาท ทีมงานจะต้องมีกระบวนการวิเคราะห์ความชัดเจนของบทบาทเพื่อให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน

4.4 การสื่อสารกันอย่างเปิดเผย หมายถึง การสื่อสารที่ไม่เสแสร้งในการแสดงออกถึงความคิดและความรู้สึก การเข้าใจในเนื้อหาสาระของสิ่งที่จะสื่อสารระหว่างกันและเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนเราเป็นตัวเขา

4.5 การกระจายความเป็นผู้นำ หมายถึง ภาวะผู้นำของทีมงานจะไม่จำกัดเฉพาะผู้ที่ผู้นำทางการเท่านั้น แต่ทุกคนจะต้องมีภาวะผู้นำร่วมกัน สมาชิกจะต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงานและพฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน

4.6 การตัดสินใจร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการคิด พัฒนา กระบวนการทำงานหรือปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่พนักงานได้รับจากการทำงานที่สามารถตอบสนองตามความคาดหวังและความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยผ่านกระบวนการที่องค์กรได้จัดให้มีขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข

5.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่พนักงานได้รับค่าตอบแทน เช่นค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของคนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

5.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี และมีการกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

5.3 โอกาสพัฒนาศักยภาพและความสามารถ หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย

งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน หรืองานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ

5.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง มีความมั่นคงในอาชีพ

5.5 การบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่น เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

5.6 ธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง พนักงานได้รับความยุติธรรมในการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ยอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศมีความเสมอภาคและยุติธรรม

5.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ หมายถึง การที่พนักงานมีความสมดุลของช่วงเวลาการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยส่วนรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่ให้ครอบครัว มีช่วงเวลาได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตลอดจนความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

5.8 การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่อำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

6. ความผูกพันต่อองค์กร

6.1 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

6.2 ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง พนักงานมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปโดยทุ่มเทความสามารถและความพยายามในการปฏิบัติงาน ในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร มีความจงรักภักดีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

6.3 ความผูกพันทางด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง พนักงานรับรู้ถึงการได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กร การได้รับผลตอบแทนเพื่อแลกกับการอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่อยู่ในองค์กรต่อไป

6.4 ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐาน หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกถึงภาระผูกพันของพนักงานว่าเขาต้องอยู่ในองค์กรนี้เพราะหน้าที่ที่เหมาะสมและควรกระทำ

7. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ เป็นความสามารถในการผลิตและความคุ้มค่าของการลงทุน

7.2 คุณภาพของงาน หมายถึง คุณสมบัติของงานที่สามารถตอบสนองความต้องการ ความถูกต้อง

7.3 ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

7.4 เวลา หมายถึง ผลของงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้

7.5 ค่าใช้จ่าย หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือการใช้ทรัพยากรที่ต่ำกว่าที่กำหนดไว้และได้ผลตามเป้าหมาย