

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้มีการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” ที่น่าสนใจไว้ดังนี้

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551, หน้า 109) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การประเมินสถานในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์กรทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค โดยเฉพาะในปัจจุบันที่คุณภาพชีวิตการทำงานกลายเป็นประเด็นสำคัญทางสังคมและเทคโนโลยี (Sociotechnical) ที่ทั้งบุคคลและองค์กรต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องอยู่ร่วมและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

ขวัญตา พระธาตุ (2554, หน้า 20) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความสามารถในการจัดการบทบาทและความต้องการด้านต่างๆ ของชีวิต ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีการทำงานที่ทำให้ความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิตให้มีความพอเหมาะพอดีกัน การทำให้บุคลากรพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน ระบบงานและบรรยากาศการทำงาน พึงพอใจในสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมายและได้รับการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารของส่วนราชการกับบุคลากรและในระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง

วารุณี แดงสูงเนิน (2554, หน้า 15) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง กระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้น โดยมีจุดประสงค์ให้บุคลากรในหน่วยงานทำงานได้อย่างมีความสุข และมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำก็จะส่งผลให้พนักงานต้องการปรับปรุงศักยภาพของตนเอง เพื่อทำงานให้ดีขึ้น และเป็นกลไกให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามไปด้วย

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2557, หน้า 18) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ทศนคติและความรู้สึกของพนักงานซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อองค์กรและพนักงานในรูปแบบต่างๆ หากองค์กรใดมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำย่อมก่อให้เกิดปัญหาติดตามมามากมาย ในทางตรงข้ามหากองค์กรใดได้ดำเนินการให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมแล้ว ย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจในงานอันส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรขององค์กรได้

ทัศนีย์ ชาติไทย (2559, หน้า 12) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยวัดจากองค์ประกอบในการชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

Bernardin & Russell (1998, p. 378) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นระดับความพึงพอใจในการทำงาน การจูงใจ การมีส่วนร่วมและความผูกพันในงานของบุคคลที่มีต่อชีวิตการทำงานของเขา

Walton (1975, p. 92) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลโดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม

Davis & Newstom (1988, p. 387) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึกของความไม่ชอบพอกัน หรือความชอบพอกันของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีที่สุด เหมาะสมที่สุดสำหรับพนักงานและได้ผลดีที่สุดในการเชิงเศรษฐกิจสำหรับองค์กร

Kerce & Kewley (1993, p. 188) กล่าวว่า กลุ่มหรือวิธีการหรือเทคโนโลยีในงานเพิ่มมากขึ้น โดยจะมุ่งผลลัพธ์ไปที่ตัวพนักงานมากกว่าการบริหารจัดการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การปรับเปลี่ยนระบบงาน การทำให้งานน่าสนใจ การใช้วิธีการใหม่ๆ ใน

ระบบการให้รางวัล และการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในองค์กรจึงประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน โดยรวม ความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน ลักษณะงาน ความผูกพันกับงาน

สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ของพนักงานที่มีความพอใจต่องานที่ทำและสภาพแวดล้อมที่นำอยู่ คุณภาพชีวิตในการทำงานใน 8 ด้าน ได้แก่ สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลายท่านแตกต่างกันไป ดังนี้

Richard E.Walton (1973, pp. 12-16) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยคุณสมบัตินี้ 8 ประการ ที่บ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละด้านต่อไปนี้

1. สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลซึ่งนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนเองแล้วยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดีและควรจะกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่

สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมี เกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะ เพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จเป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ในองค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง อื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในด้านทักษะความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพ สามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงานผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอนมิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration in the Work Organization) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้

สำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การธรรมาภิบาล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรถือถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.1 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน

5.2 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.3 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ในการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.4 มีความรู้สึการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ

5.5 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การ หรือบุคคลที่ทำงาน ควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/ พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัว ครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์การต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่นๆ

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of the Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติเช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า องค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาดการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

Cumming and Worley (1997) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย
3. การพัฒนาศักยภาพของบุคคล
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม
6. ประชาธิปไตยในการทำงาน
7. ช่วงเวลาของชีวิตโดยรวม
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

Huse & Cumings (1980, pp. 198-199) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิต ในการทำงานและเสนอว่าประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึงการได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่ สังคมกำหนดไว้และมาตรฐานของผู้รับมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการอื่น ๆ

2. สภาพที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยก เป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับ ช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยส่วนรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาที่ให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

Bernardin & Russel (1998, p. 520-521) เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยเหล่านี้ คือ

1. สภาพการทำงาน (ความปลอดภัย สุขภาพ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)
2. การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นๆ ที่มีความเสมอภาค
3. การจ้างงานที่มั่นคง
4. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
5. ความเชื่อมั่นในตนเอง
6. ประชาธิปไตย (การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)
7. ความพึงพอใจของพนักงาน
8. รายได้ที่เพียงพอ
9. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
10. การฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ
11. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะหลายๆ ด้าน
12. การให้สหภาพมีส่วนร่วมในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้อง

จากการศึกษาสรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม การทำงานที่มีความปลอดภัย ความก้าวหน้าในงานการพัฒนาความสามารถในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความเกี่ยวข้องเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตารางที่ 2.1 แสดงสรุปองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	นักวิชาการ			
	Richard E. Walton	Huse & Cumings	Bernardin & Russel	Cumming and Worley
- สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	✓	✓	✓	✓
- สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	✓	✓	✓	✓
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	✓	✓	✓	✓
- โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	✓	✓	✓	✓
- การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	✓	✓	✓	✓
- ประชาธิปไตยในองค์กร	✓	✓	✓	✓
- ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว	✓	✓	✓	✓
- ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	✓	✓	✓	✓
- ความพึงพอใจของพนักงาน	-	✓	-	-
- รายได้ที่เพียงพอ	-	✓	-	-
- การฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ	-	✓	-	-
- การให้สภาพมีส่วนร่วมในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้อง	-	✓	-	-

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกใช้อ้างอิงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Richard E. Walton เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ทำการศึกษารุ่นนี้ ซึ่งเป็นองค์การภาครัฐ โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้ สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นความปรารถนาที่จะอยู่ต่อ หรือ ลาออกจากองค์กร ขณะที่การลาออกและการจ้างพนักงานใหม่มีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เช่น การขาดงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น การที่บุคคลจะมีลักษณะเฉพาะตัว รวมถึงบุคลิกภาพและความสามารถในการปรับตัวของบุคคล เพื่อที่จะรวมกลุ่มอยู่ใน สังคมได้นั้น ต้องสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นก่อน

Buchanan (1974, pp. 533-546) ได้ให้นิยามความผูกพัน ขององค์กรหมายถึง

1. การระบุตนเองเข้ากับองค์กร (Identification) ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือเสมือนเป็นของตน
2. การเข้ามามีส่วนเกี่ยวพันในองค์กร (Identification) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) รู้สึกผูกพันต่อองค์กร

Mowday, Steers and Porter (1982, pp. 126-127) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีเป็น เจตคติที่แสดงออกมาใน 3 ลักษณะ คือ การยอมรับในเป้าหมาย ความเต็มใจในการพยายามปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร

Allen and Meyer (1990, pp. 1-8) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อ องค์กร หมายถึงลักษณะความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์กร และมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ของสมาชิกในองค์กร โดยแบ่งความผูกพันออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกร หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและการเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงผลประโยชน์ที่เสียไปถ้าเขาต้องละทิ้งไปจากองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานยึดถือว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาระผูกพันหรือเป็นหน้าที่ของพนักงานที่มีต่อองค์กรหรือกลุ่มในองค์กร

David (1994) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยจะแสดงออกมา 3 ลักษณะ ได้แก่

1. มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และมียอมรับในค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

3. มีความต้องการอย่างมากที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

Greenberg (2004) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นระดับความผูกพันและระดับการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับพนักงานที่ทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและเป็นสิ่งที่มีคุณค่า โดยกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นต้องเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

Fleming and Asplund (2007) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่ทำให้ความคิด จิตใจ จิตวิญญาณ ของพนักงานใส่ไปในความปรารถนาภายในและมีความกระตือรือร้นในความสำเร็จ

Macey and Scheider (2008) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงเงื่อนไขของงานและเงื่อนไขขององค์กรนั้นจะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีของพนักงานต่อองค์กร

Leigh Rivenbrak (2010) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะของพนักงานที่เชื่อมโยงกับองค์กรกับงานที่พนักงานทำทุกวัน และพนักงานมีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

ขวัญตา พระธาตุ (2554, หน้า 37-38) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ภาวะจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์กรของตน การแสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กรที่แสดงถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยจะแสดงออกจากการทุ่มเทความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่โดยอุทิศแรงกายแรงใจในการทำงานเพื่อองค์กร มีความจงรักภักดีและมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ตลอดไป

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554, หน้า 11) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร นอกจากนี้ทศนคติและความรู้สึกแล้ว ยังรวมไปถึงการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย เช่น การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความทุ่มเท มุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ปกป้องคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินของบริษัทเสมือนเป็นของตนเอง รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมขององค์กร

ปิยาพร ห่องแขง (2555, หน้า 43) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติ ความจงรักภักดีของบุคคลและพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อองค์กรที่ตนอยู่โดยยอมรับ

จุดมุ่งหมายขององค์การ เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์การและต้องการอยู่กับองค์การตลอดไป

โสมย์ลีรี มุลทองทิพย์ (2556, หน้า 13) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ต่อองค์การมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ และเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าไว้ โดยองค์การต้องสร้างความมั่นคงให้กับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่าสมาชิกที่ไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การนั้นจะมีความปรารถนาดีและมีแรงบันดาลใจที่จะสร้างสรรค์งานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จการวัดว่าสมาชิกจะมีความผูกพันต่อองค์การมากน้อยเพียงใดนั้นก็สามารดูได้จากจำนวนสมาชิกที่เข้าออกงาน

จากนิยามข้างต้น ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อองค์การ โดยเป็นสิ่งหนึ่งซึ่งทำให้คนอยากทำงานอยู่ในองค์การ ช่วยให้ผู้บุคลากรมีความจงรักภักดีและยังคงอยู่กับองค์การ ได้แบ่งลักษณะความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายได้ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) ได้กล่าวถึง ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง ทศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์การ ซึ่งเขายินดีที่จะมีส่วนร่วมเป็นสมาชิก และไม่เต็มใจที่จะจากองค์การไป

Buchanan (1974) เห็นว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ และเป็นผู้มีส่วนเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ดีขององค์การ รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้น โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์การเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์การทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้เขายังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความผูกพันของผู้จัดการต่อองค์การเป็นส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์การ เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์การให้คงอยู่ในสภาวะที่ดีนั้น มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารที่มีประสิทธิผลถูกมองว่ามีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบและการอุทิศตนเพื่อเกื้อกูลให้องค์การอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถให้ทำนายอัตราการเข้าออก ลาออกและการเปลี่ยนงาน (Turnover) ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีแนวคิดที่ครอบคลุม มากกว่า กล่าวคือความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะที่ยาวนานกว่าความพึงพอใจ

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งในการทำนาย แรงจูงใจในการเข้างานของพนักงาน และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นเนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความ ผูกพันกับงานย่อมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ส่งผลให้องค์กร สามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

4. ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร สามารถสร้างความมั่นคงขององค์กรอย่างยั่งยืน เพราะลดอัตราการลาออกจากองค์กร (Turnover) พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ โดยองค์กรต้องสร้างความมั่นคงให้กับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นอย่างมีประสิทธิภาพ การวัดว่าสมาชิกจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดนั้นก็ สามารถดูได้จากอัตราการมาสาย ขาดงาน และการลาออกของพนักงาน

3. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพบว่ายังไม่มีแบบจำลองใดที่ชี้ชัดว่าอะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่ละท่านได้มองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่างกัน ดังนี้

Allen & Meyer (1990, pp. 1-18) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยพิจารณาว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นแสดงออกมาใน 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านคือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) คือ การรับรู้ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงานและลักษณะในการทำงานที่หลากหลาย การรู้สึกองค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมี

ส่วนร่วมในการบริหาร ปฏิบัติการของผู้บังคับบัญชาที่แสดงต่อพนักงานจนแสดงออกเป็นความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก และการรับรู้โดยการเปรียบเทียบกับงานของตนอับงานอื่นๆ เกิดจากการคิดค้นงานของบุคคลต่อองค์กร

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึงพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหารและสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ เป็นต้น ความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่คุณค่าได้รับจากองค์กรแสดงออกมาในรูปความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ใน 3 ลักษณะที่กล่าวมาข้างต้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึกเกิดจากปัจจัย 3 ประการ คือ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะของงานและประสบการณ์ในการทำงาน

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่เกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ ความมากน้อยในการลงทุนไปกับองค์กรและทางเลือกที่มีหากคิดจะลาออกจากองค์กร

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดจากปัจจัยด้านประสบการณ์ของบุคคลทั้งก่อนและหลังเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ได้แก่ การได้รับการอบรมสั่งสอนจากครอบครัว กระบวนการหล่อหลอมกลมกลืนมาจากองค์กร

Baron (1986) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการทำงานมี ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น ความเป็นอิสระส่วนตัว อย่างมากในงานและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง แต่ในทางกลับกัน ความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเองจะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสในการหางานใหม่ และมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้นจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก มีอายุงานนาน และอยู่ในตำแหน่งงานสูงๆ จะมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง ส่งผลให้มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน การที่บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง บุคคลเหล่านั้นจะต้องมีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเองพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้สึกว่าการเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน

Steers (1977, p. 96) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความรู้สึกต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่อธิบายถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกต่อการได้รับการยอมรับจากองค์กร ว่าคุณเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีคุณค่าต่อองค์กรรวมทั้งความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร

2. การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงาน มีการกระจายการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงานและไม่ใช้อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการมากเกินไป จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผู้บังคับบัญชาต่อการให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ให้คำแนะนำปรึกษาทั้งในด้านการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานต่อการให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ให้คำแนะนำปรึกษาทั้งในด้านการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว

5. ความพึงพอใจต่อเงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกว่าคุณเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากทุกคนมีความปรารถนาที่จะได้รับความพยายามที่ตนได้ลงแรงไปในงาน และจะเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ เช่นกัน ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับรู้ว่าอัตราส่วนของรางวัลที่ได้รับและกำลังที่ลงไปเท่าเทียมกับอัตราส่วนของผู้อื่นรวมถึงผลประโยชน์ต่างๆ ในรูปของสวัสดิการที่ได้รับ

โตมย์สิริ มูลทองทิพย์ (2556, หน้า 20) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นแบ่งได้หลายประการ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ มีผลในการสร้างสรรค์ผลงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

2. ลักษณะของงาน เช่น ความท้าทายของงาน ที่ทำให้สมาชิกในองค์กรให้เรียนรู้ และเพิ่มพูนทักษะ แสดงความสามารถด้วยการทำงานที่ท้าทาย

3. ประสบการณ์ในการทำงาน เช่น พนักงานได้รับความสะดวกสบายจากการทำงาน มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน

4. บรรยากาศในการทำงาน หากองค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความขัดแย้งน้อย ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีโอกาสได้ร่วมมือกันทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดได้

Sheldon (1971, p. 14) เห็นว่าองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจะเกี่ยวข้องกับ อายุ เพศ ระยะเวลาการทำงานในองค์การ ระดับตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

Mowday (1981) ได้อธิบายให้เห็นว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน เพศ สถานภาพสมรส การศึกษาและความต้องการความต้องการความก้าวหน้า

1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความยึดมั่นต่อองค์การมากกว่าบุคคลที่อายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบ ในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย และยังมีความก้าวหน้าจะพบว่าสมาชิกองค์การจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีอายุมากจะอยู่ในองค์การด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ความหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษ เช่น เงินบำนาญ บำนาญ ถ้าทำงานจนเกษียณอายุราชการ

1.2 เพศ ผู้หญิงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ชาย ผู้หญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนแปลงงานน้อยกว่าผู้ชาย ทั้งนี้เพราะเพศหญิงมักทำงานในระดับที่ต่ำกว่าผู้ชาย

1.3 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาวะครอบครัวแล้วจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะภาวะที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า อีกทั้งมองงานของเขาในทางบวก สามารถปรับตัวเข้ากับงาน ได้ดีกว่าจึงไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงงานยิ่งเมื่อต้องมีการรับเลี้ยงบุตรเพิ่มอีก ก็ยิ่งพบว่ามีความยึดมั่นผูกพันสูงขึ้นเท่านั้น

1.4 การศึกษา บุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูงเนื่องจากมีข้อมูลต่างๆ ประกอบการตัดสินใจมากกว่าและเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้ความตั้งใจปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและ

หวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้นจึงมีความต้องการลาออกงานน้อย

1.6 ความต้องการความสำเร็จหรือความต้องการความก้าวหน้าองค์การที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้น จะทำให้บุคลากรรู้สึกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้น แสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

2. คุณลักษณะงาน (Job Characteristic) พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่า ความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์การ

2.1 ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้านจึงเป็นงานที่ท้าทาย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงานได้ ลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และต้องการปฏิบัติให้สำเร็จตามความคาดหวังและพบว่าความหลากหลายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

2.2 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีอิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอกจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถและรู้สึกว่าต้องการที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์การและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ออกมาเพื่อพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้า

2.3 งานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถใช้สติปัญญา และใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการ ทำงาน และแสดงความสนใจทำงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเอง เพราะจะเกิดความพอใจเมื่อเห็นงานประสบผลสำเร็จ

2.4 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นทำให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นเจ้าขององค์การและจะรู้สึกผูกพันกับองค์การ

3. ประสบการณ์การทำงาน (Work Characteristic) ซึ่งจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้ และมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ

3.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์กรว่า การที่ได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้น ควรจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ โอกาสก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนา และประสบความสำเร็จในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีพลังในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบกับปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบุคคลที่มีความไว้วางใจองค์กรสูง รู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ก็就会有ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

3.3 ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนเองที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการทุ่มเทแรงกายและกำลังใจเพื่อที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่าและองค์กรได้ตอบสนองความต้องการทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

4. คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristic) ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ และขนาดของกิจการ

4.1 การกระจายอำนาจในองค์กร หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในด้านนโยบายและการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

4.2 ความเป็นเจ้าของกิจการ มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์กรได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้ เพราะผลกำไรขององค์กร คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน ดังนั้นบุคลากรที่มีส่วนเป็นเจ้าของกิจการจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนธรรมดา

4.3 ขนาดของกิจการ พบว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่บุคลากรจะมีผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยให้เหตุผลว่าในองค์กรขนาดใหญ่บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงานและได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้โอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสูงด้วย จึงทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุด คือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายในองค์การ

ตารางที่ 2.2 แสดงสรุปปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การ	นักวิชาการ				
	Allen & Meyer	Baron	Steers	Sheldon	Mowday
- คุณลักษณะส่วนบุคคล	✓	✓	✓	✓	✓
- คุณลักษณะงาน	✓	✓	✓	✓	✓
- ประสบการณ์การทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓
- คุณลักษณะโครงสร้าง	✓	✓	✓	✓	✓

จากองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกใช้องค์ประกอบความผูกพันขององค์การของ Allen and Meyer เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ทำการศึกษานี้ ซึ่งเป็นองค์การขนาดใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1. ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นักวิชาการในช่วงที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างกว้างขวาง สังเกตได้จากจำนวนเอกสารและงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ การศึกษาวิจัยถึงปัจจัยเหตุของปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์การ และปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน เป็นต้น รวมทั้งศึกษาวิจัยถึงปัจจัยผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ผลกระทบที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการตัดสินใจด้านการบริหารงาน ผลกระทบที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์การ เป็นต้น ซึ่งได้รับการตีพิมพ์ในวารสารและหนังสือต่างๆ ในระหว่างปี 1983 จนถึงปัจจุบันมีจำนวนมากขึ้นและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต (Podsakoff et al., 2000, pp. 513 – 514) เป็นการสะท้อนภาพความสนใจในเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เป็นอย่างดี

ดีจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า นักวิชาการ ได้ระบุชื่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ในการปฏิบัติงานซึ่งมีรูปแบบคล้ายกันไว้หลายชื่อ เช่น พฤติกรรมบทบาทพิเศษ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (e.g, Organ, 1988) พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์กร พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (e.g, Motowidlo, 1977; Motowidlo and Van Scotter, 1994) เป็นต้น แต่ชื่อที่ใช้กันแพร่หลายมากที่สุด คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Van Dyne, Graham and Dienesch 1994, p. 765)

Organ (1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร และการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมด้วยความสมัครใจนั้น หมายความว่า เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้บังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน และแม้จะไม่ได้ปฏิบัติก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์กร

Organ and Bateman (1991, p. 275) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การให้ความร่วมมือที่สมาชิกมีให้แก่องค์กร พฤติกรรมเหล่านั้นองค์กรไม่ได้ขอร้องและไม่ใช้การบังคับให้ทำ รวมทั้งไม่ได้รับรองว่าจะให้ผลตอบแทนใดๆ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) พฤติกรรมการความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมการความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

Newstrom and Davis (1997, pp. 265, 304-305) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจ ซึ่งเป็นการสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Moorhead and Griffin, (1998, p. 107) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการสนับสนุนในทางบวกแก่องค์กรโดยรวม

Kreitner and Kinichi (2001, p. 95) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน

George and Jones, (2002, p. 95) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมองค์กรไม่ได้บังคับให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติ แต่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์กร

Hellriegel and Slocum, Jr., (2004, p. 138) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร หรือมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์และการยอมรับขององค์กร

ซุติมา ซุติวานันท์ (2554, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ มิได้ถูกกำหนดไว้ในงานหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ เป็นค่านิยมที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนร่วม

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง การกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่เต็มใจจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินบทบาทที่ตนรับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ดังนั้น จากการค้นคว้ารวบรวมความหมายของ พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง การกระทำของบุคลากรที่เกิดจากความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน โดยปราศจากรางวัลใด จากองค์กร ส่งผลต่อค่านิยมที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนร่วม นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี จำแนกออกเป็น 5 ด้านได้แก่ พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่

2. แนวคิดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม ซึ่งมีแนวคิดหลัก 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดแรกเป็นแนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แนวคิดนี้จึงนิยามความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจำแนกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และศึกษาพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะที่เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Bateman and Organ, 1983; Smith et al., 1983) ดังนั้น ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแนวคิดนี้จึงเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษเพียงอย่างเดียว และพิจารณาว่าพฤติกรรมใดที่บุคคลสร้างสรรค์และกระทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจ นอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กรกำหนดโดยมิได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์กร เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคลและส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้จะถือเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ แต่แนวคิดนี้ได้ถูกโต้แย้งจากนักวิชาการบางท่านว่า การจำแนกโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกจากพฤติกรรมตาม

บทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมใดคือพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรม ทั้ง 2 ประเภทนี้มีความหลากหลายไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ลักษณะงาน องค์กร เวลา รวมทั้ง สภาพแวดล้อมของบุคคลแต่ละคน (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994, p. 766)

แนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากร ในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) ประวัติศาสตร์ สังคม (Social History) แนวคิดนี้ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะที่เป็น พฤติกรรมเชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์กร ดังนั้น การศึกษาของนักวิชาการในกลุ่มแนวคิดนี้ จึงศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ และ 3) พฤติกรรม เกี่ยวกับการเมื่อการปกครอง แนวคิดนี้พิจารณาว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยไม่สามารถจำแนกออกจากกัน ได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกหรือปฏิบัติทั้งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรขององค์กรจึงมีพฤติกรรมปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่เข้ามา เกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบสังคมในองค์กร ดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994, p. 766)

3. องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัย เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจำแนกพฤติกรรมนี้แตกต่างกันไป ซึ่งได้ นำเสนอแนวคิดในการจำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ไว้ดังนี้

Smith, Organ and Near (1983) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่มีจุดประสงค์ในการ ช่วยเหลือผู้อื่น โดยตรงในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การปฐมพยาบาลคนใหม่ การช่วยเหลือ ผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป เป็นต้น

2. การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) ซึ่งเป็นรูปแบบ พฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งไม่เพียงเป็น การช่วยเหลือเฉพาะบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็น การช่วยเหลือบุคคลและการปฏิบัติงานโดยเปล่า ประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์กรได้วางไว้หรืออีก นัยหนึ่งก็คือ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรที่ดีในองค์กรพึงปฏิบัติ

Organ, (1987, p. 1988) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้ พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่างๆ

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ท่าทางหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งทีบุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงความถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการรอคอยอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร เป็นผู้ที่มีความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการทำงาน พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นสมาชิกทีมหรือสมาชิกขององค์กรก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกทีมที่ดีและเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดีด้วย

Graham (1991) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์กรและต่อองค์กร โดยรวม การให้ความสนใจต่อบุคคล กลุ่มงานและหน่วยงานในองค์กร และมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์กรจากการคุกคามต่างๆ การเสียสละเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร โดยส่วนรวม

2. การเคารพเชื่อฟังองค์การ (Organization Obedience) เป็นพฤติกรรมในการปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างองค์การ รายละเอียดของงาน และนโยบายด้านบุคลากร โดยตระหนักและยอมรับถึงความจำเป็น รวมทั้งเหตุผลของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์การที่กำหนดไว้ การเคารพเชื่อฟังองค์การอาจจะแสดงออกโดยการให้ความเคารพต่อกฎระเบียบและคำสั่งขององค์การตรงต่อเวลาทั้งในการปฏิบัติงานและการส่งมอบผลงาน และมีความรับผิดชอบต่อทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ

3. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Organization Participation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการให้ความสนใจในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันเป็นแบบอย่างที่ดีที่พึงปฏิบัติในองค์การโดยอาศัยคุณธรรมเป็นแนวทาง พฤติกรรมนี้แสดงออกโดยมีความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมกับองค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุม โดยไม่ต้องบังคับ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แนวความคิดใหม่ๆ กับผู้อื่น การเสนอข้อมูลทางลบและสนับสนุนมุมมองที่แตกต่างจากผู้อื่นในการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม เป็นต้น

George and Jones (2002) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือสมาชิกในองค์การให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป การแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ แก่ผู้ร่วมงาน การใส่ใจต่อความผิดพลาดและข้อผิดพลาดต่างๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ แก่ผู้ร่วมงาน

2. การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์การ (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์การเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ หรือกล่าวถึงองค์การในฐานะที่องค์การเป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์การเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึงสินค้าและบริการขององค์การในฐานะที่เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3. การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์การ (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์การด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของตัวบุคคล กลุ่มงาน หรือองค์การ

4. การปกป้ององค์การ (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกขององค์การเพื่อปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์การหรือของสมาชิกในองค์การ เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากอัคคีภัย การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัย การ

รายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์กร การริเริ่มในการต่อต้านวิธีการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลในองค์กร

5. การพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานในองค์กรได้ดีขึ้น แสวงหาและไขว่คว้าโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในวิชาชีพ หรือการเรียนรู้กระบวนการทักษะใหม่ๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้มากขึ้น

Motowidlo, Borman & Schmit (1997) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับบุคคล (Helping and Cooperating with Others) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การให้คำแนะนำกลุ่มลูก้าและความไม่เห็นแก่ตัว

2. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับองค์กร (Helping and Cooperating with Others) ในด้านเกี่ยวกับความสุภาพอ่อนน้อมต่อองค์กรและการไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจเมื่อเกิดความไม่สะดวกสบายในการปฏิบัติงานที่เกิดจากผู้ร่วมงาน

3. การร่วมรับผิดชอบ สนับสนุน และการปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์กร (Endorsing, Supporting and Defending Organizational Objective) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กร การให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การอยู่ร่วมกับองค์กรในระหว่างภาวะวิกฤต และการแสดงการสนับสนุนองค์กรต่อบุคคลภายนอก

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกระบวนการขององค์กร (Following with Enthusiasm and Extra Effort) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามคำสั่งและกฎระเบียบและให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา การยอมรับค่านิยมและนโยบายขององค์กร รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความสมัครใจ

5. ความกระตือรือร้นและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) มีความพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

6. ความสมัครใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง (Volunteering to Carry Out Task Activities) เป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างเป็นทางการ การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยอมรับความรับผิดชอบที่มากขึ้นด้วยความสมัครใจ

Podsakoff et al., (2000, pp. 516–526) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หรือ พฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ การป้องกันแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กร และช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงาน

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ มีทัศนคติเชิงบวกแม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่ใช่ไปตามที่คาดหวัง ไม่บ่งคับขู่ขี้ใจผู้ร่วมงาน ไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีความสุภาพอ่อนน้อม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมในการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่างๆ ที่องค์กรสร้างขึ้น กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี ปกป้องและป้องกันองค์กรจากการคุกคามภายนอก และรักษาความจงรักภักดีนั้นไว้แม้องค์กรจะตกอยู่ในภาวะวิกฤต

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organization Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่างๆ ขององค์กร ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ที่ก็ตาม

5. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานในหน้าที่รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความผูกพันกับองค์กรโดยรวม กระตือรือร้นในการเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์กรว่าควรจะไปทิศทางใด เป็นต้น สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กร เช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น ระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจอับคึกภัยหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัยการปิดประตูสำนักงานเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ เป็นต้น มีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศ และยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์กรด้วยความสมัครใจ

7. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์การ ในการวิจัยนี้จะใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามแนวคิดที่ Organ (1987, 1988) ได้จำแนกไว้ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีผู้นำมาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก โดยจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ คือ การกระทำในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ร่วมงานที่ไม่มีใช้ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในองค์การ (Peacemaking) ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือ ป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการกระตุ้นและให้กำลังใจ (Cheerleading) ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ ในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

2. พฤติกรรมความอ่อนน้อมถ่อมตน คือ การกระทำที่แสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา คือ การกระทำที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความผิดพลาด ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ คือ การกระทำที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาและรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดตามข่าวสารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย การเข้าร่วมประชุม การคุ้มครองมหาวิทยาลัยจากผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น และการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ คือ การกระทำที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายมหาวิทยาลัย ด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินมหาวิทยาลัย การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ขององค์การอย่างมีคุณค่า และการกระทำใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในมหาวิทยาลัย

ซึ่งแนวคิดของ Organ (1987, 1988) ทั้ง 5 รูปแบบสามารถครอบคลุมประเด็นหลักจากแนวคิดต่างๆ เอาไว้ได้ทั้งหมด ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จึงใช้แนวความคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของ Organ (1987, 1988) เป็นเกณฑ์ในการหาคำอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับหัวข้อดังกล่าว

ตารางที่ 2.3 แสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดังนี้

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ	นักวิชาการ				
	Organ	Graham	George and Jones	Motowidlo, Borman & Schmi	Podsakoff et al
- พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	✓	✓	✓	✓	✓
- พฤติกรรมความอ่อนน้อมถ่อมตน	✓	-	-	-	✓
- พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	✓	-	✓	-	✓
- พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	✓	✓	-	✓	✓
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	✓	✓	-	✓	✓
- ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	-	-	✓	-	✓
- การพัฒนาตนเอง	-	-	✓	-	✓

จากการศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความแตกต่างกันบ้าง แต่เป็นสิ่งที่มืออยู่ในทุกองค์การ โดยขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะขององค์การนั้นๆ ผู้วิจัยเลือกใช้อ้างอิงประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ (1987, 1988) เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นองค์การภาครัฐ จำแนกออกเป็น 5 ด้านได้แก่ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) ให้ความหมายไว้ว่า “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน”

Stephen P. Robbins Mary Coulter (2005) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนของผลลัพธ์ที่ได้เปรียบเทียบกับสิ่งที่นำเข้าไปให้ประสบความสำเร็จ

Chuck Williams (2008) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการปฏิบัติงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรนั้น

ปิยวรรณ บุญเพ็ญ (2550, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง การปฏิบัติงานให้สามารถทำงานไปด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ซึ่งสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และสามารถบรรลุความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

พิชามณูษ์ ปฐมศิริกุล (2555, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ประสานงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีคุณภาพ มาตรฐาน ถูกต้อง ประหยัดเวลา ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด คือ บริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม ด้วยวิธีที่เหมาะสม ลดการสูญเสียที่ไม่จำเป็น เกิดการพัฒนาตนเอง สามารถทำให้บุคคลยอมรับ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานอันเป็นผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ โดยเน้นที่เป้าหมายขององค์กร รวมไปถึงความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

รัตนชนก จันยัง (2556, หน้า 19) ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง งานที่บุคคลหนึ่งๆ ได้รับมอบหมาย โดยที่บุคคลนั้นๆ ต้องมีความสามารถและทุ่มเท รวมถึงมีทักษะในงานดังกล่าวและทั้งหมดกระทำภายใต้ข้อกำหนดต่างๆ ที่องค์กรนั้นๆ วางไว้ก็จะส่งผลให้งานดังกล่าวที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จก่อเกิดประสิทธิภาพของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้

ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์ (2559, หน้า 37) ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความถนัดต่างๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้บุคคลนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อยๆ

ดังนั้นจากการค้นคว้ารวบรวมความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคคลโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า ทุ่มเทและมีทักษะในงานภายใต้ข้อกำหนดต่างๆ ที่องค์กรนั้นๆ วางไว้ ส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จก่อเกิดประสิทธิภาพของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Petersen & Plowman (1989, p.325) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง มีความพึงพอใจ ผลของการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ผลงานที่จะเกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณงานที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการโดยลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

Woodcock (1989) ได้กล่าวว่า ลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้านดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคลและใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือ บรรยากาศในการทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึก ความคิดเป็นของตนเองต่อการทำงานได้มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน

4. การสนับสนุนการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมนอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

Gisson and Others (2000) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) ในการวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราในการได้รับผลตอบแทน (Ratio of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost) อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานเพื่อสร้างผลงาน ผลงานที่ได้มีคุณภาพเป็นที่พอใจ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นต่อไป

Certo (2000, p. 9) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal)

Stephen P. Robbins Mary Coulter (2005) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนของผลลัพธ์ที่ได้เปรียบเทียบกับสิ่งที่นำเข้าไปให้ประสบความสำเร็จ

Chuch Williams (2008) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการปฏิบัติงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2552) ได้เสนอแนวความคิดการประเมินผลการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลได้เป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of Work) คือ การกำหนดปริมาณเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้พนักงานเป็นรายบุคคลปฏิบัติ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดเวลาที่แน่นอนได้ อาจวัดผลจากความตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพ การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า พนักงานคนนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงไร

2. คุณภาพงาน (Quality of Work) คือ ความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้องครบถ้วน ประณีต ตรงเวลาและผลงานที่สำเร็จเป็นที่น่าพึงพอใจจากผู้เกี่ยวข้อง

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคู่มือวิธีปฏิบัติงาน รวมถึงการนำทักษะและเทคนิคต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในงานของตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

4. คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพในการแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้เวลาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลือสังคม และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือ การที่ผู้ปฏิบัติมีความสามารถเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีกับทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ละเอียดถี่ถ้วน มีความแม่นยำ ไว้วางใจ ในเรื่องของเวลา และเรื่องอื่นๆ

7. มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น ในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ปฏิบัติอยู่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มต้นในงานนั้นด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเองคนเดียว แก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

ตารางที่ 2.4 แสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	นักวิชาการ		
	Thongchai	Woodcock	Petersen & Plowman
- ปริมาณ	✓	-	✓
- คุณภาพงาน	✓	✓	✓
- ความรู้เกี่ยวกับงาน	✓	✓	-
- คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว	✓	✓	-
- ความร่วมมือกับผู้อื่น	✓	✓	-
- มีความน่าไว้วางใจ	✓	-	-
- มีความคิดริเริ่ม	-	-	-
- เวลา	-	-	✓
- ค่าใช้จ่าย	-	-	✓
- ความสมดุลในบทบาท	-	✓	-
- เป้าหมายที่ชัดเจน	-	✓	-
- การเปิดเผยและเผชิญ	-	✓	-
- ภาวะผู้นำที่เหมาะสม	-	✓	-
- ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	-	✓	-
- การพัฒนาบุคลากร	-	✓	-
- การติดต่อสื่อสารที่ดี	-	✓	-

จากการศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันบ้าง แต่เป็นสิ่งที่มิได้อยู่ในทุกองค์การ โดยขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะขององค์การนั้นๆ ผู้วิจัยเลือกใช้ องค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Petersen & Plowman ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) ค่าใช้จ่าย (Costs) เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง พบว่ามีงานวิจัยที่ได้ศึกษาไว้ ดังนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ปวีณา ผาสุข (2547) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวนร้อยละ 73.3 อายุ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.2 รายได้ 5,000–10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.9 หน่วยงานที่สังกัด สำนัก คิดเป็นร้อยละ 79.6 2) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือมีค่า = 3.57 และ SD = 0.73 โดยคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความปลอดภัยและสุขภาพที่ดีของการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านสิทธิพนักงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก 3) เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่าพนักงานที่มีการศึกษา รายได้ ต่างกันมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ยกเว้นพนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีการรับรู้คุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

อาทิตติยา ดวงสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ วัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการสาย ก กับพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและระหว่างข้าราชการสายสนับสนุน กับพนักงานมหาวิทยาลัย สายปฏิบัติการวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 329 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยด้านระดับการศึกษา สายงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาการจ้างที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านสังกัดคณะต่างกัน มีคุณภาพต่อองค์กรต่างกัน 2) ข้าราชการสาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มีคุณภาพต่อองค์กรต่างกัน ส่วนความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัย สายวิชาการไม่มีความแตกต่างกัน 3) ข้าราชการสายสนับสนุน กับพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน แต่ความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน 4) ปัจจัยขององค์กรและการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตกับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก 5) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก

อิสราภรณ์ รัตนช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 313 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้าน โอกาสในการพัฒนาศักยภาพและใช้ความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน และด้านลักษณะการบริหาร บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ส่วนตัวความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม บุคลากรเห็นอยู่ในระดับมาก 2) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า โดยรวม บุคลากรเป็นด้วยอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่ปฏิบัติ การได้รับเกียรติบัตร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านการได้รับการพัฒนาศึกษาอบรมดูงานเพิ่มเติมด้านวิชาชีพที่อยู่ปัจจุบัน ประสบการณ์ก่อนมาทำงาน การเป็นศิษย์เก่า และมีอาชีพเสริม ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับที่ความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ลัดดาวัลย์ โภควินท์ และวิรัชดาวัลย์ สุวรรณมณี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือสัมพันธ์ภาพในองค์กร มีความพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่นๆ ด้าน

ธรรมเนียมในองค์กร ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจตามลำดับ ส่วนค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานในองค์กร ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชนิดา เล็บครุฑ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น เห็นด้วยอยู่ในระดับที่ดีที่สุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และบุคลากรเห็นด้วยระดับต่ำที่สุดคือ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร เห็นด้วยอยู่ในระดับที่ดีที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและความต้องการขององค์กรและบุคลากรเห็นด้วยระดับที่ต่ำที่สุดคือ ด้านความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

3. ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี และได้รับเงินเดือนระหว่าง 11,551-20,000 บาท

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีค่า ($\beta = 0.10, p < 0.05$) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่า ($\beta = 0.26, p < 0.05$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่า ($\beta = 0.17, p < 0.05$) ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรมีค่า ($\beta = 0.13, p < 0.05$) และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่า ($\beta = 0.17, p < 0.05$)

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ($\beta = 0.41, p < 0.05$)

4. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อขององค์กรค่า ($\beta = 0.10, p < 0.05$)

รุ่งดาว เพ็ชร์พัก (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะของงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะของงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประเภทการจัดตั้งมหาวิทยาลัยและประเภทบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน มีวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะของงานแตกต่างกัน และพบว่า วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

ทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขของข้าราชการปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อนำปรับใช้และกำหนดเป็นแผนพัฒนาองค์การของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการและนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานพัฒนาบุคลากร จากการศึกษาสอบถามผู้บริหาร ข้าราชการ ครู และบุคลากรทางการศึกษา ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับสุขภาพกายในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจความสุขกับครอบครัวในระดับมาก มีความเครียดในระดับปานกลาง สามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ในระดับมาก และมีความพึงพอใจกับความมั่นคงในอาชีพในระดับมาก

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

สุทธิลักษณ์ ศิลลา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยขององค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปกร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่พบว่า ด้านความเชื่อถือและการยอมรับเป้าหมายขององค์การ และด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับมาก ปัจจัยขององค์การด้านประสบการณ์การทำงานในองค์การและลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปกร

บุญทวารณ วิงวอน และ ปรียา ปันธิยะ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีพเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานแลปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25-30 ปี สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งครูอัตราจ้าง ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การน้อยกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก ส่วนการที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

พิมพ์จันทร์ บัณฑรพงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงองค์การ พร้อมทั้งทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงแรงกายแรงใจของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงานโดยคำนึงผลประโยชน์ขององค์การเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่อไป

โสมย์สิริ มูลทองทิพย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอท่ามะกา ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอกำแพงแสน พบว่าโดยรวม บุคลากรที่มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$, S.D. = 0.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุกด้านมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ($\bar{X}=4.21$, S.D. = 0.661) ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X}=4.23$, S.D. = 0.601) และความเชื่อมั่นและการยอมรับ เป้าหมายขององค์กร ($\bar{X}=4.04$, S.D. = 0.562)

2. จากการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 8 แห่ง จำนวน 285 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านมาตรฐานตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรง โครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์อิทธิพลและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.233 ถึง 0.698 ส่วนแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดย $df=67$, $p\text{-value}=0.121$, $GFI=0.962$, $RMSEA=0.027$ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณลักษณะงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.69, 0.31 ตามลำดับ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศุภดี จงขวัญ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า 1) ค่าเฉลี่ยการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับมาก 2) คุณลักษณะของครู การรับรู้ของครู มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู และคุณลักษณะของครู การรับรู้ของครู มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู โดยส่งอิทธิพลผ่านความผูกพันต่อองค์กร และ 3) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ค่า $Chi\text{-Square}/df=1.22$, $GFI=0.93$, $RMR=0.05$ และ $RMSEA=$

0.04) โดยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวน พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู โรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ร้อยละ 69

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยศึกษาจากพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 413 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานสายปฏิบัติการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้างาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมกรให้ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. องค์ประกอบกรรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานสายปฏิบัติการคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน องค์ประกอบความพึงพอใจในงานของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และองค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสายปฏิบัติการ คือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ

3. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มี 2 ปัจจัย คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อ

องค์การ โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.26 และ 0.49 และความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.11

อรวรรณ บุญบำรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติไค-สแควร์ เท่ากับ 46.56 ค่า df เท่ากับ 36 ค่า p เท่ากับ 0.11 ดัชนี GFI เท่ากับ 0.98 AGFI เท่ากับ 0.96 CFI เท่ากับ 1.00 SRMR เท่ากับ 0.01 RMSEA เท่ากับ 0.02 ตัวแปรทั้งในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐได้ ร้อยละ 36 เซาว์ด้านจิตวิญญาณมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความสุข ส่วนความสุขมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเซาว์ด้านจิตวิญญาณสูงจะมีความสุขในการทำงานและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สุวรรณี จริยะพร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรวิทยาลัยทองสุข ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารแบบสร้างแรงบันดาลใจ วัฒนธรรมองค์การแบบเน้นการมีส่วนร่วม ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.740 – 0.194 การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและวัฒนธรรมองค์การร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 43.90 ขณะที่ความผูกพันต่อองค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและวัฒนธรรมองค์การร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรวิทยาลัยทองสุขได้ร้อยละ 84.60 นอกจากนี้ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุดเท่ากับ 0.78 ขณะที่วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านความผูกพันต่อองค์การมีค่าเท่ากับ 1.47 ค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ดีและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ $\chi^2 / df = 1.05$, P – value = 0.32, RMSEA = 0.02, RMR = 0.01, CFI = 0.99, AGFI = 0.91, GFI = 0.90 และ CN = 228.42

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุและระดับ

การศึกษาที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.56$) และความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) จากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กนกวรรณ ชวคสุวรรณ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของสถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งหากมองแยกออกเป็นแต่ละด้านยังพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ณ สถาบันคอมพิวเตอร์ ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ด้วยค่าเฉลี่ยด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ 4.28 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4.22 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4.15 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4.11 ด้านการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร 4.04 และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 4.01 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรบุคลากรสถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ในระดับมากที่สุด สืบเนื่องมาจากความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ซึ่งหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้งคนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อกำหนดและลดขั้นตอนการทำงานได้ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายด้วย จึงจะส่งผลต่อการทำงานที่มีความสะดวกมากขึ้น งานต่างๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ นั้นหมายความว่าบุคลากรต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเองต้องมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานได้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานอันดับแรก ได้แก่ การได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันคอมพิวเตอร์ ดังนั้น เงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตใจของบุคลากรสถาบันคอมพิวเตอร์ ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความไม่ชอบทำงานได้ กล่าวคือ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นเรื่องสำคัญอันดับแรกที่ส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรสถาบันคอมพิวเตอร์

มยุรี บุญเยี่ยม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษา เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีว

สังขะ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพสังขะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านการปกครองและการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการ บริหาร ด้านการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคง ในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ผลการศึกษาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพสังขะ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี ทำให้เกิดความร่วมมือและเกิดการประสานงานที่ดีในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ มีความ ขยันหมั่นเพียรและตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วง ปฏิบัติตนตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี อันเป็นผลให้งานสำเร็จลุล่วงตามลำดับ ส่วนการนำเทคโนโลยี ใหม่ๆ เข้ามาในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพสังขะ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพสังขะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กันสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการ ปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ตามลำดับ ส่วนด้านการปฏิบัติงานเพื่อนำ ไปสู่ ผลความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด

ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมประชากรที่ใช้ การศึกษา คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับเจ้าหน้าที่ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมโดยไม่ ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณได้ 384 คน จากการวิจัย พบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในอุตสาหกรรมเคมี บริการและอื่นๆ ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Lam, Hui and Law (1990) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : การเปรียบเทียบมุมมองของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยศึกษากับพนักงานใน 4 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ฮองกง และญี่ปุ่น ผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์

ระหว่างการเรียนรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในประเทศฮ่องกงและญี่ปุ่นนั้น พนักงานได้ให้ความสำคัญกับบางแง่มุมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่องค์กรคาดหวังและให้ความหมายเป็นส่วนหนึ่งของงานมากกว่าพนักงานในประเทศสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลีย โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และถูกพิจารณาว่าเป็นมิติหนึ่งของการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างพนักงานกับองค์กร

Organ and Ryan (1995) ได้ศึกษาวิจัยเพื่อทำการตรวจสอบตัวพยากรณ์ในด้านทัศนคติและด้านอารมณ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยจำนวน 55 ชิ้นที่มีข้อสรุปเกี่ยวกับทัศนคติต่องานว่า เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับเดียวกับความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Allen and Meyer (1996 cited in Levy, 2003) ได้ศึกษาเรื่อง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Podsakoff et al. (2000) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งเสนอคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งในการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

William, Pitre and Zainuba (2002) ได้ศึกษาเรื่อง ความยุติธรรมในองค์กรและความตั้งใจจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษากับพนักงานในหลายอุตสาหกรรม องค์กร และตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Tepper and Taylor (2003) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการขององค์การของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับทหารกองรักษาการณ์และผู้บังคับบัญชารายงาน 373 นาย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การมีความสัมพันธ์กับ ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Bonnie (2007) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวบ่งบอกความผูกพันต่อองค์การของครูในโรงเรียนก่อน ประถมวัยทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของเมืองมอลลอลงกา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา ความผูกพันต่อองค์การ พบว่า วัย และภาระของงานที่ทำ เป็นตัวบ่งบอกความผูกพันต่อองค์การ การศึกษา เชื้อชาติ จำนวนปีในการสอน รายได้และตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับอายุ ภาระงาน และการเป็นสมาชิกภาพของครูเป็นตัวบ่งบอกความผูกพันต่อองค์การของครูอย่างชัดเจน

Outram (2008) ได้ศึกษาเรื่อง ครูในโรงเรียนไฮสคูลกับความผูกพันต่อองค์การและการเปลี่ยนแปลง เพื่อสำรวจความผูกพันต่อองค์การและการเปลี่ยนแปลงของครูในโรงเรียนไฮสคูลที่ กรุงนิวยอร์ก พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันต่อองค์การไม่สัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะของครู ทั้งด้าน อายุ เพศ สถานะภาพสมรส เชื้อชาติ ตำแหน่ง หรือรายได้ ครูที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

Dominguez (2013) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่มาก่อนการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเน้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ตั้งกรอบทั่วไปของแรงจูงใจเชิงรุกในการ เสนอและการทดสอบรูปแบบที่ประเมินอิทธิพลของมิติการพิจารณาเป็นรายบุคคลของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการเปลี่ยนแปลงขององค์การที่มุ่งเน้นพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์การ ในรุ่นนี้บุคคล อารมณ์ ความรู้ (ความกว้างบทบาทการรับรู้ ความสามารถ ตนเองและความรู้สึกรับผิดชอบสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์) ทำหน้าที่เป็นตัวแปร Mediating ได้พัฒนารูปแบบของการเป็นผู้นำและบุคคลบรรยายการของพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์การ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 602 พนักงานสเปนที่มีการศึกษาที่สูงขึ้น การสร้าง แบบจำลอง สมการโครงสร้างแสดงให้เห็นว่าการนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสมดีพอสมควรกับข้อมูล ที่ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสมมติฐานทั้งหมดมีความสำคัญ ดังนั้นยืนยันผลการวิจัยก่อนหน้านี้ที่ พบว่า สื่อกกลางความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและขนาดอื่นๆ ของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ

Yildirim (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของพฤติกรรมสื่อสารในองค์การ : ผลการวิจัย ในงานวิจัยนี้ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์การการตรวจสอบ ด้วยเหตุนี้ความสัมพันธ์และค่าเฉลี่ยและค่ามาตรฐานได้รับการ กระทำที่จะเปิดเผยผลกระทบของการสื่อสารขององค์การที่มีต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกขององค์การ

ในการศึกษานี้ในหมุนิติการสื่อสารขององค์กรเพียงมิติของการสื่อสารกับผู้จัดการมีความสัมพันธ์กับ altruism และขนาดคุณธรรมพลเมืองของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ Walton (1973) Skrovan (1983) โดยศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานตาม ข้อบ่งชี้ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมกล่าวเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความครอบคลุมและชัดเจน นอกจากนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990, pp. 1-8) เนื่องจากแนวคิดนี้ครอบคลุมปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งแนวคิดนี้ได้รับความนิยมนำมาใช้ในการเปรียบเทียบผลกับงานวิจัยอื่นๆ ได้ โดย Allen and Meyer (1990) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กร เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน นอกจากนี้ องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามแนวคิดที่ Organ (1987, 1988) ได้จำแนกไว้ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีผู้นำมาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก โดยองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจ เป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รวมทั้ง Peterson & Plowman (1989, p. 325) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) ค่าใช้จ่าย (Costs)