

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ใช้เวลามากกว่า 1 ใน 3 ของเวลาทั้งหมดในแต่ละวันไปกับการทำงาน กล่าวได้ว่าการทำงานเป็นกิจกรรมสำคัญที่ใช้เวลาส่วนมากในชีวิตประจำวัน การออกจากบ้านมาทำงานไม่เพียงแต่เป็นกิจกรรมที่แสวงหารายได้เพื่อการดำรงชีพ แต่ยังเป็นการแสวงหากิจกรรมทางสังคม การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้รับการยอมรับชื่นชมจากผู้คนรอบข้าง การแสวงหาความสำเร็จ นอกจากนี้แล้วมนุษย์ยังแสวงหาความสุขจากการทำงานด้วย ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงนำประเด็นการทำงานอย่างมีความสุข มาเป็นสิ่งจูงใจทั้งบุคลากรของตนเองและบุคคลภายนอก ต้องยอมรับว่าปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจอยู่ในระดับสูงในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นยอดขาย ผลกำไร ลูกค้านวัตกรรมการทำงาน และสิ่งสำคัญที่ถูกนำมาเปรียบเทียบกับองค์กรต่าง ๆ คือเรื่องของบุคลากรขององค์กร เป็นสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวแทนขององค์กรซึ่งสามารถบอกเล่าถึงการดูแลพนักงานขององค์กรแทนคำพูดได้ ทั้งในเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ขวัญกำลังใจรวมทั้งการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (Quality of Work Life) หลาย ๆ องค์กรจึงหันมาใช้เรื่องการดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเพื่อเป็นสิ่งดึงดูดบุคคลภายนอกให้เข้าทำงานกับองค์กร และเป็นสิ่งสร้างแรงจูงใจและเป็นกลยุทธ์ในการธำรงรักษามูลค่าขององค์กร

กระแสการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับการยอมรับ และได้รับความสนใจในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทย (ฉวีรัฐพันธ์ เจริญนันทน์, 2551) โดยองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญและให้ความสนใจในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน เนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์และการอยู่ร่วมกันในสังคมที่ธุรกิจไม่สามารถสร้างกำไรได้จากการเร่งรีบให้แรงงานปฏิบัติงานเพียงด้านเดียว แรงงานสมควรจะต้องมีชีวิตที่นอกเหนือจากงาน ตลอดจนตระหนักถึงประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งเราสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน
2. สร้างความจงรักภักดี การมีส่วนร่วม และการเป็นประชาชนขององค์กร
3. พัฒนาผลิตภาพในการดำเนินงานขององค์กรทั้งระดับบุคคล หน่วยงานและองค์กร
4. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและองค์กร
5. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อสมาชิกและสังคม
6. เพิ่มโอกาสในการเติบโตและขยายธุรกิจผ่านความเชื่อถือและเชื่อใจของชุมชน

7. ช่วยลดปัญหาสังคมทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิผลขององค์กรเพิ่มขึ้นเกิดจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี คุณภาพชีวิตที่ดีการทำงานในมุมมองของลูกจ้างคือการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีเงื่อนไขในการเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น และในมุมมองของนายจ้างคือ การเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และประสิทธิผลขององค์กร (Mohammad Reza Faghih, 2013) จากมุมมองและเป้าหมายที่แตกต่างกันระหว่างบุคลากรคือการดำรงชีวิตด้วยความสุขทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ขณะเดียวกันองค์กรมีเป้าหมายที่จะบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือ ความทุ่มเทและวิริยะอุตสาหะในการทำงานของบุคลากร ดังนั้นแนวทางที่เป็นไปได้คือ การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ชีวิตส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปฏิบัติงานให้เกิดผลสูงสุด กล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการประเมินสถานะในลักษณะต่าง ๆ ของงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร

โรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหาร ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เป็นโรงงานขนาดเล็ก เปิดดำเนินการมายาวนาน และมีการเปลี่ยนมือเจ้าของโรงงานแห่งนี้โดยการขายกิจการให้แก่ผู้ประกอบการรายใหม่มาแล้วถึง 4 ครั้ง นโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการทั้ง 4 รายที่มีทั้งผู้ประกอบการชาวต่างชาติและชาวไทยมีความแตกต่างกัน ซึ่งย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภายในโรงงาน และประสิทธิผลหรือผลสำเร็จของการทำงานของบุคลากรในองค์กร

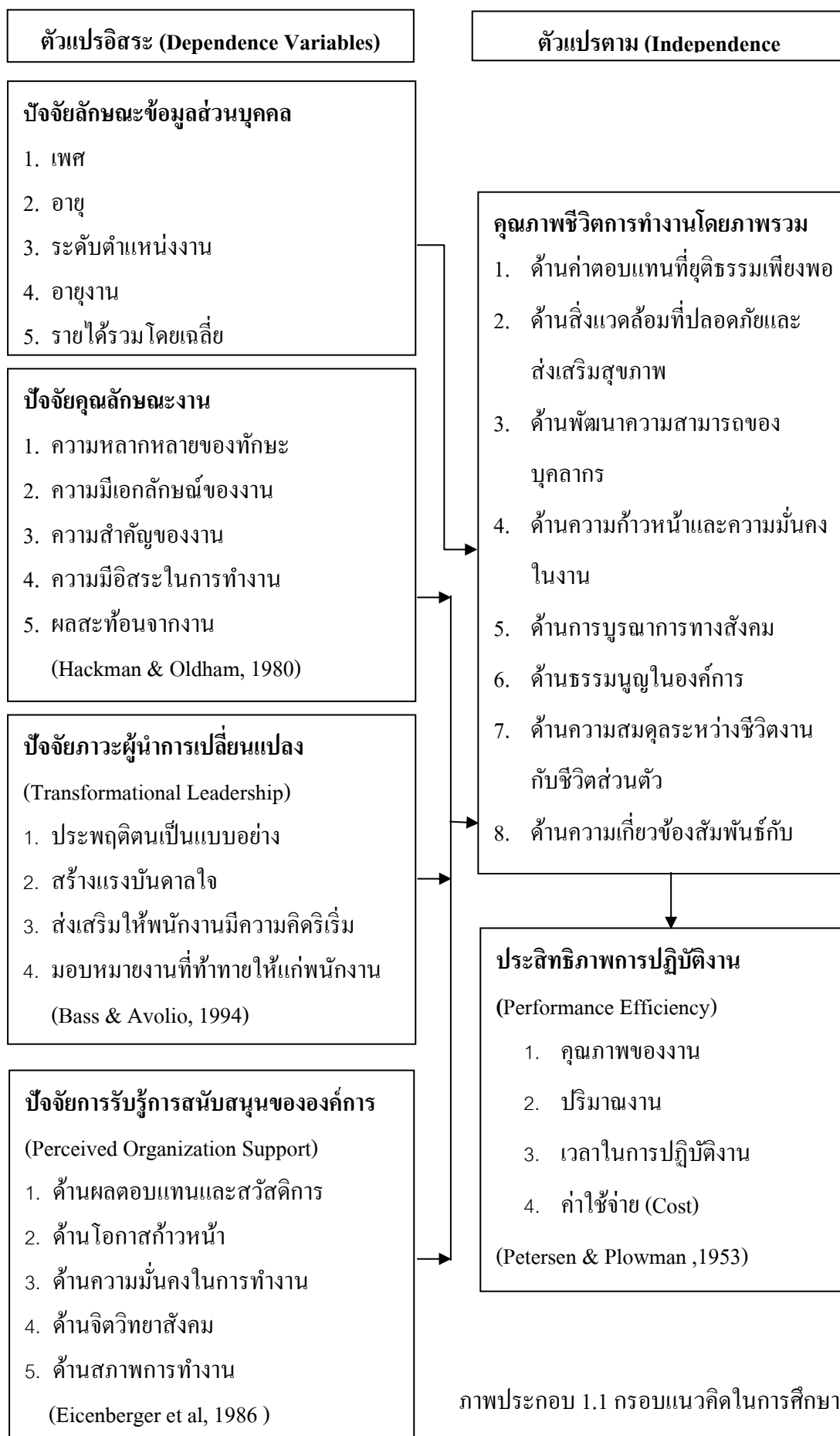
จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงงานแห่งนี้ ทั้งในเรื่องปัจจัยลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร รวมทั้งประสิทธิผลขององค์กรที่เกิดจากการผลของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในโรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการแก้ปัญหา ปรับปรุงและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้เต็มที่และบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
5. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.4 สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ, อายุ, ระดับตำแหน่งหน้าที่งาน, อายุงาน, รายได้รวมโดยเฉลี่ยมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาโรงงานผลิตอาหารแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลขององค์กร โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ศึกษาคุณลักษณะงานโดยใช้แนวคิดของ Hackman and Oldham (1980, 78-80) ได้กำหนดคุณลักษณะของงาน 5 ปัจจัย ได้แก่ ทักษะหลากหลาย ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงาน และผลสะท้อนจากงาน

ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ใช้แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของ Bass & Avolio, (1994) โดยศึกษาองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ การประพุดิตนเป็นแบบอย่าง การสร้างแรงบันดาลใจ การส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่ม และการมอบหมายงานที่ท้าทายให้แก่พนักงาน

ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ตามแนวคิดของ Eicemberger (1986) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดของ Richard E. Walton (1974) ประกอบด้วยลักษณะ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวคิดของ Petersen & Plowman (1953) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลาในการปฏิบัติงาน (Time) และ 4. ค่าใช้จ่าย (Cost)

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงงานผลิตอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 118 คน (ข้อมูลอัตราค่าจ้าง ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2559)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา คือ เดือนสิงหาคม 2559

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารโรงงานในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร
2. เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการจัดการและออกแบบระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ในส่วนของลักษณะงาน และการพัฒนาภาวะผู้นำ
3. เพื่อปรับปรุงพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรดีขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์ มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ ดังนี้

1. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารระดับปฏิบัติการ หัวหน้างาน และผู้จัดการแผนก รวมถึงผู้จัดการ โรงงาน
2. โรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหาร หมายถึง สถานที่สำหรับการผลิตผลิตภัณฑ์อาหารซึ่งมีส่วนประกอบจากน้ำนมโคเป็นหลัก มีสถานที่ตั้งในตำบลพญาเย็น เขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
3. คุณลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อคุณสมบัติงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะงาน 5 ด้าน ดังนี้
 - 3.1 ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง งานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ทักษะ หรือ ความชำนาญที่หลากหลายในการทำงานนั้น เพื่อปฏิบัติงานนั้นให้เกิดผลสำเร็จ
 - 3.2 ความมีเอกลักษณะของงาน หมายถึง ในการทำงานชิ้นนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และเกิดผลสำเร็จของงาน หรือทำได้เพียงบางขั้น

ตอนของกระบวนการทำงานชิ้นนั้น

3.3 ความสำคัญของงาน หมายความว่า การทำงานและผลของงานมีคุณค่า มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่หรือการดำเนินชีวิตของบุคคลทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรเพียงใด

3.4 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง งานที่ให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้ความคิดวางแผน จัดกระบวนการทำงาน รวมทั้งสามารถตัดสินใจในงานนั้นได้ด้วยตนเองภายในขอบเขตหน้าที่ของตน

3.5 ผลสะท้อนจากงาน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบข้อมูลป้อนกลับของงาน ซึ่งสะท้อนผลลัพธ์ของงานชิ้นนั้น

4. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้นำและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ ของกลุ่มและขององค์กร จงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มขององค์กรและสังคม ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะกระทำผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ ได้แก่

4.1 การประพฤติตนเป็นแบบอย่าง หมายถึงการที่ผู้นำประพฤติตนเป็นแบบอย่าง หรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญอันดับแรกของผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง

4.2 การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึงการที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน กระตุ้นจิตวิญญาณของทีมีให้มีชีวิตชีว

4.3 การส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่ม หมายถึงการที่ผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการในการหาแนวทางใหม่มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปที่ดีกว่า เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์

4.4 การมอบหมายงานที่ท้าทายให้แก่พนักงาน หมายถึง การที่ผู้นำมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่ท้าทายความสามารถ

5. ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร หมายถึง การรับรู้ทั่วไปของพนักงานว่าองค์กรให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ ในการทำงาน มองเห็นคุณค่าของผลงาน ให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนให้ความสนใจและดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร ผูกพันกับงานที่ทำ และมีความเป็นอยู่ที่ดี หากพนักงานได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอและเกิดการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และก่อให้เกิดผลดีต่อ ประสิทธิภาพขององค์กร ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเป็น 5 ด้าน (เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548, ศศินทร์ ทิพย์โอสถ, 2556) ดังนี้

5.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึงการรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทนและ สวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับเพื่อ คุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและครอบครัว

5.2 ด้านโอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานใน การเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าเติบโตในสายอาชีพ

5.3 ด้านความความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรยังคงจ้างให้ พนักงานทำงานต่อไป

5.4 ด้านจิตวิทยาสังคม หมายถึง การรับรู้ว่าให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องเมื่อ ประสบความสำเร็จ สนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับองค์กร เข้าใจและแสดงความเห็นใจเมื่อตัดสินใจ หรือทำงานผิดพลาด

5.5 ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์กร เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างปลอดภัย และมี ประสิทธิภาพ

6. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบกับชีวิตการ ทำงานของบุคลากรในองค์กร การศึกษาครั้งนี้ใช้ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้านเพื่อ การศึกษา ดังนี้

6.1 ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับผลตอบแทนทั้งที่เป็น เงินและไม่ใช่ตัวเงินที่เหมาะสม เพียงพอ และสอดคล้องกับหน้าที่งานที่ปฏิบัติ

6.2 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง บุคลากรได้ปฏิบัติงาน ในสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

6.3 ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร หมายถึง บุคลากรมีโอกาสพัฒนาขีด ความสามารถของตน และได้รับโอกาสให้ได้ใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในการ ทำงาน ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกว่ามีค่าและมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานนั้น

6.4 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน หมายถึง บุคลากรมีโอกาสที่จะก้าวหน้า และ เจริญเติบโตในอาชีพงานอย่างมั่นคง เป็นที่ยอมรับในสังคมและครอบครัว รวมทั้งมีรายได้ที่ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่งานที่ทำอยู่

6.5 ด้านการบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกภาคภูมิใจและมี คุณค่าเมื่อประสบความสำเร็จ ส่งผลให้ความคิด ความรู้สึกเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

6.6 ด้านธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง องค์กรปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสมและยุติธรรม มีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างชัดเจน

6.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง ภาวะที่บุคลากรมีความสมดุลในการใช้ชีวิตในช่วงเวลาปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.8 ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง การที่บุคลากรได้มีโอกาสทำกิจกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกว่ามีงาน อาชีพและหน่วยงานที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่มีคุณค่าและความสำคัญ

7. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาผ่านปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลาในการปฏิบัติงาน (Time) และ 4. ค่าใช้จ่าย (Cost)

7.1 ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง คุณสมบัติของงานหรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างให้เกิดความพึงพอใจได้

7.2 ด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

7.3 ด้านเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และผลงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

7.4 ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือใช้ทรัพยากรน้อยกว่าที่กำหนด แต่ยังคงได้ผลงานตามที่องค์กรต้องการ