

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาโรงงานผลิตอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา” ได้พิจารณาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและใช้ในการศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและใช้ในการศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน

ลักษณะงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความยากง่าย ความท้าทายของงาน ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ตลอดจน ความมีเกียรติของงาน ความมีสิทธิพิเศษ และความภูมิใจในงาน (ภคินี ดอกไม้งาม, 2546, หน้า 7)

คุณลักษณะงาน Hackman & Oldham (1980 : 59) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน อันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน โดยการวิจัยครั้งนี้อ้างอิงแนวคิดองค์ประกอบของคุณลักษณะงาน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานจะต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงานหรือในการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานแต่ละคนรับรู้ทุกขั้นตอนของการทำงานและพนักงานสามารถทำงานนั้นๆ ได้นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและเกิดผลงาน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ขององค์กร การทำงานของผู้อื่น และพนักงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระภาพในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงานและการกำหนดเวลาในการทำงาน

5. ผลสะท้อนจากงาน (Feedback) หมายถึง ลักษณะของงานที่แสดงให้พนักงานได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรงของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไป เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงงานการปฏิบัติงาน

Hackman & Oldham (1980: 59) กล่าวว่า คุณลักษณะของงาน หมายถึงการออกแบบ งานที่มุ่งเน้นคุณลักษณะงานหลัก ๆ ในงานของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดแรงจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน

Hackman and Oldham (1975) ได้นำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่จะช่วยอธิบายถึงแรงจูงใจ ในการทำงานได้ดีที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา โดยมีความคิดเห็นว่า หากพนักงานมีแรงจูงใจภายในงาน พนักงานจะสามารถแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ดีออกมา และจะเป็นการผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีเช่นนั้นต่อไป

แบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) โดย Hackman and Oldham ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. คุณลักษณะของงาน 5 ประการ ที่มีส่วนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึงคุณลักษณะงานที่มีความแตกต่างอันเนื่องมาจากหลายๆ ด้านในหน่วยงาน ทำให้บุคคลต้องนำความรู้ ความสามารถและความชำนาญเฉพาะตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้

3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของบุคคลหน่วยงานเดียวกัน หรือบุคคลภายนอกหน่วยงาน

4) ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการคิดการตัดสินใจ และการวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มที่

5) ผลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของบุคลากรที่ได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน

2. สภาวะทางจิตวิทยา (Critical Psychological States) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของงาน 3 ประการ ได้แก่

1) ประสบการณ์การรับรู้ความหมายของงาน (Experienced Meaningfulness of Work) หมายถึงระดับความรู้สึกของพนักงานว่างานนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จากความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด และความสำคัญของงาน

2) ประสบการณ์การรับรู้ความรับผิดชอบต่อผลของงาน (Experienced Responsibility for Work Outcome) หมายถึง ระดับความรู้สึกของพนักงานว่าตนสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จากความเป็นอิสระของงาน

3) การรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Knowledge of Results) หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงานที่ตนทำ พิจารณาได้จากข้อมูลย้อนกลับ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของงานทั้ง 5 ประการ มีผลต่อสภาวะทางจิตวิทยาทั้ง 3 ประการ

3. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลและงาน (Personal and Work Outcomes) เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตวิทยา ทั้ง 3 ประการข้างต้นแล้ว จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ ดังต่อไปนี้

- 1) มีแรงจูงใจภายในงานสูงขึ้น
- 2) มีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3) มีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น
- 4) มีอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานลดลง

นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลอีก 3 ประการ ที่มีความสำคัญต่อความเข้าใจและการตอบสนองในทางบวกต่องาน ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจภายในงานและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การมีความรู้และทักษะที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสามารถส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี และเกิดความรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำ

2. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า บุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้งในด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของตนเอง มักมีแรงจูงใจภายในงานสูง หากได้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย หรือท้าทาย

3. ความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงาน การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยภายนอกงาน เช่น รายได้ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา สามารถส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกทางบวกต่องาน และเกิดแรงจูงใจภายในงานได้มากขึ้น

2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ความหมายของภาวะผู้นำ (Leadership)

คำว่า “ภาวะผู้นำ” และ “ผู้นำ” เป็นคำที่ต้องทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดความชัดเจนตรงกัน

เนื่องจาก คำว่า “ภาวะผู้นำ” กับ คำว่า “ผู้นำ” เป็นคำใกล้เคียงกัน แต่มีความแตกต่างกัน คือ “ภาวะผู้นำ” เป็นคำแสดงถึงคุณสมบัติ หรือลักษณะของผู้นำ เช่น สติปัญญา ความดีงาม ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคคล หรือเรียกว่า ความเป็นผู้นำ สำหรับคำว่า “ผู้นำ” หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถประสานคนที่มีความหลากหลาย มีความแตกต่าง มีจำนวนมาก มารวมกันและร่วมมือเพื่อไปในสู่เป้าหมาย เกิดผลสัมฤทธิ์เดียวกันได้

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า “ภาวะผู้นำ” เป็นคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่บุคคลพึงมี ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือไม่เป็นก็ตาม “ผู้นำ” เป็นบุคคล พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) จากความหมายและนิยาม คำว่า “ภาวะผู้นำ” และ “ผู้นำ” เป็นคำที่ความหมายเกี่ยวเนื่องกัน เนื่องจากการเป็นผู้นำย่อมมีภาวะผู้นำด้วยเสมอ ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

ความหมายของคำว่า “ภาวะผู้นำ” มีนิยามและความแตกต่างจากนักคิดและนักวิชาการ หลากหลายมุมมองว่า ภาวะผู้นำ คือ พฤติกรรมของแต่ละบุคคลเพื่อสั่งการให้กลุ่มทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตกลงกันไว้ และมีอิทธิพลเพิ่มมากขึ้นและเหนือกว่ากลไกการปฏิบัติตามคำสั่งปกติขององค์การ เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการของบุคคลหรือกลุ่มในความพยายามบรรลุเป้าประสงค์ในสถานการณ์ต่างๆ (Katz and Kahn, 1978: 528; Hersey and Blanchard, 1988: 86; Yukl, 1999: 33-48) นอกจากนี้ พบว่ามีความหมายเพิ่มเติมของ ภาวะผู้นำ ว่าเป็น พฤติกรรมของบุคคลที่กำกับกิจกรรมของกลุ่มไปสู่เป้าหมายร่วมกัน (Hemphill and Coons, 1957: 7)

Bass (1985 อ้างถึงใน Schultz และ Schultz, 1998: 211) ให้ความหมายไว้ว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีพฤติกรรมที่มีความชัดเจนมากกว่า พวกเขาไม่ได้ถูกจำกัดโดยการรับรู้ของผู้ตาม ผู้นำต้องตั้งใจทำงานเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนรูปแบบข้อเสนอของลูกน้อง และปรับปรุงข้อเสนอเหล่านั้นเสียใหม่ มากกว่าที่จะเชื่อว่าต้องทำงานให้ตรงกับความคิดหวังของลูกน้อง

Bass (1990: 19-20) ให้ความหมาย ภาวะผู้นำ ไว้ว่า คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกตั้งแต่สองคนขึ้นไป ของกลุ่มที่มีเกี่ยวข้องกับการสร้างเงื่อนไขหรือปรับ โครงสร้างสถานการณ์ การรับรู้ ตลอดจนความคาดหวังของสมาชิก ภาวะผู้นำมักเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกกลุ่มมีการปรับเปลี่ยนแรงจูงใจหรือความสามารถอื่นๆในกลุ่ม คือ สมาชิกของกลุ่มสามารถระบุและแสดงความเป็นภาวะผู้นำได้

Mushinsky (1997: 373) ให้ความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและสมมติฐานของสมาชิกในองค์การ และสร้างความผูกพันในการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องกับอิทธิพลของผู้นำที่มีต่อผู้ตาม แต่ผลกระทบของอิทธิพลนั้นเป็นการให้อำนาจแก่ผู้ตาม ให้กลับมาเป็นผู้นำ และเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลงหน่วยงานในกระบวนการการเปลี่ยนแปลงองค์การ ดังนั้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จึงถูกมองว่าเป็นกระบวนการร่วมและเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของผู้นำในระดับต่างๆในหน่วยงานย่อยขององค์การ

Schultz และ Schultz (1998: 211) ให้ความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ไว้ว่า ความเป็นผู้นำซึ่งผู้นำไม่ได้ถูกจำกัดโดยการรับรู้ของผู้ตาม แต่มีอิสระในการกระทำ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนรูปแบบมุมมองของผู้ตาม

องค์ประกอบของภาวะผู้นำ

องค์ประกอบของภาวะผู้นำ เป็นบ่อเกิดของภาวะผู้นำ รวมถึงคุณสมบัติที่ผู้นำควรมีตามแนวความคิดของ (Koont'z O, Donnell and Wehrich, 1994 อ้างถึงใน พิชากพ พันธุ์แพ, 2554: 12-13) เสนอแนวคิดทักษะ และองค์ประกอบของภาวะผู้นำ ไว้ดังนี้

- 1) ความสามารถในการใช้อำนาจ (Power) เป็นความสามารถของบุคคลหรือกลุ่มที่ทำให้หรือมีอิทธิพลทำให้บุคคลหรือกลุ่มกระทำตาม
- 2) ความเข้าใจในธรรมชาติของคนในด้านความต้องการของมนุษย์ และ ความสามารถในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานด้วยความเต็มใจ
- 3) การกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถหรือใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มความสามารถเป็นการสนับสนุนให้เกิดความจงรักภักดี การอุทิศตนเพื่อสนับสนุนความต้องการผู้นำ
- 4) ความสามารถในการเลือกรูปแบบของภาวะผู้นำและสามารถสร้างบรรยากาศที่จะนำไปสู่การพัฒนาและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบคุณลักษณะ (Trait Leadership Theory)

ทฤษฎีคุณลักษณะ เป็นแนวคิดทฤษฎีที่มองภาวะผู้นำจากคุณสมบัติของบุคคล (Trait) ในด้านของทักษะ (Skill) บุคลิกภาพ (Personality) รูปร่างหรือลักษณะทางกายภาพ แนวคิดนี้ เป็นแนวคิดแรก ที่ถูกนำมาใช้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำ เพื่อค้นหาผู้นำที่มีประสิทธิผลควรมีคุณลักษณะหรือทักษะอย่างไร (วิชัย อุตสาหจิต, 2554) และเชื่อว่าลักษณะบุคคลดังกล่าว เป็นลักษณะของผู้นำโดยกำเนิด มีลักษณะหรือเอกลักษณ์เฉพาะ นอกจากนี้ มีผู้ให้ความสนใจศึกษาว่า บุคคลบางคนเกิดมาเพื่อเป็นผู้นำ (Born to be Leader) และความเป็นผู้นำสามารถถ่ายทอดทางพันธุกรรมได้

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบบารมี (Charismatic Leadership Theory)

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบบารมี มีแก่นสำคัญเกี่ยวข้องกับเรื่องบารมีโดยตรง ซึ่ง “บารมี” คือพรสวรรค์ในการคลอใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ต้องการ (วิชัย อุตสาหจิต, 2554) การที่ผู้นำมีภาวะผู้นำแบบบารมีนั้นต้องมาจากภายในจิตใจส่งออกมาถึงพฤติกรรมภายนอก แสดงความน่าเคารพเกรงขามด้วยความบริสุทธิ์ใจจากผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้นำลักษณะนี้เป็นผู้ที่สามารถทำให้ผู้ตามเชื่อใจและศรัทธาได้อย่างไม่มีข้อสงสัย คุณลักษณะของบุคคลที่มีภาวะผู้นำแบบบารมี ประกอบด้วย

คุณลักษณะ 10 ประการ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ที่ดี มีทักษะในการสื่อสารที่ดีเลิศ มีความมั่นใจในตัวเองและยึดหลักคุณธรรม ความสามารถในการจุดประกายความเชื่อมั่นพร้อมรับความเสี่ยง มีความกระตือรือร้นและเน้นการกระทำ ฐานอำนาจเชิงสัมพันธ์ ข้อขัดแย้งภายในที่น้อยที่สุด ความสามารถในการกระจายอำนาจให้คนอื่น และมีบุคลิกที่ส่งเสริมตัวเอง (Lussier and Achua, 2010: 18-19)

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบพัฒนา (Transformational Leadership Theory)

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบพัฒนา (Transformational Leadership) หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะของผู้นำที่สามารถแปลงวิสัยทัศน์ให้เป็นความจริงนำไปสู่การปฏิบัติ สามารถทำให้อุทิศสนใจและยินดีปฏิบัติตามสิ่งที่เสนอ โดยผู้นำจะทำงานที่ท้าทายและเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์นำไปสู่กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร แนวคิดนี้ถูกสร้างขึ้นครั้งแรกจากงานวิจัยเชิงพรรณนาเกี่ยวกับผู้นำทางการเมืองในปี 1978 โดยในตอนนั้นใช้ชื่อเรียกว่า “ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน” (Transforming Leadership) (วิชัย อุตสาหจิต, 2554)

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transforming Leadership) จึงขอให้รายละเอียดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transforming Leadership) ดังนี้

แบส และ อโวลิโอ ในปี ค.ศ. 1991 (Bass, 1999 : 9 – 32 ; Bass และ Avolio, 1994 : 2 – 6 ; Bass และ Avolio, 1993 : 114 – 122 อ้างใน รัตติกรณ์ , 2545 : 39 - 41) ได้เสนอภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบ โดยใช้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำตามรูปแบบภาวะผู้นำที่เขาเคยเสนอในปี ค.ศ. 1985 โมเดลนี้จะประกอบด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบใหญ่ คือ 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) 2) ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และ 3) ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez – Faire Leadership) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (Non-Leadership Behavior) ซึ่งในที่นี้จะศึกษาและอธิบายเฉพาะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เท่านั้น และแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามโดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในการกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์กร ที่จะจูงใจให้ผู้ร่วมงาน และผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขา ไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์กรหรือสังคม โดยกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า “4I’s” (Four I’s) คือ

1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence หรือ Charisma Leadership : II หรือ CL) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ สรรพคุณ ใฝ่หาใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำและต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา สิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงคุณลักษณะนี้ คือ ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม ผู้นำจะมีความสม่ำเสมอมากกว่าการเอาแต่อารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต ผู้นำเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ว่าจะทำในสิ่งที่ถูกต้อง ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง ผู้นำจะหลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น และเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาด ความมีสมรรถภาพ ความตั้งใจ การเชื่อมั่นในตนเอง ความแน่วแน่ในอุดมการณ์ ความเชื่อและค่านิยมของเขา ผู้นำจะเสริมความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความมั่นใจของผู้ตาม และทำให้ผู้ตามมีความเป็นพวกเดียวกันกับผู้นำ โดยอาศัยวิสัยทัศน์และการมีจุดประสงค์ร่วมกัน ผู้นำแสดงความมั่นใจจะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ผู้ตามจะเลียนแบบผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำจากการสร้างความมั่นใจในตนเอง ประสิทธิภาพและความเคารพในตนเอง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงรักษาอิทธิพลของตนในการบรรลุเป้าหมายและปฏิบัติภาระหน้าที่ขององค์กร

1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation : IM) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและทำทนายในเรื่องงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team Spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่งดงามของอนาคต ผู้นำจะสร้างและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว และบ่อยครั้งพบว่า การสร้างแรงบันดาลใจนี้เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและการกระตุ้นทางปัญญา ช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเองและเสริมความคิดสร้างสรรค์

1.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation : IS) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆมาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมุติฐาน การเปลี่ยนกรอบ (Reframing) การมองปัญหา และการเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ

ด้วยวิถีทางใหม่แบบใหม่ๆ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการพิจารณาปัญหา และการหาคำตอบของปัญหา มีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ๆ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตาม แม้ว่ามันจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำ ผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาด้วยกัน โดยผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข แม้บางปัญหาจะมีอุปสรรคมากมาย ผู้นำจะพิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้ จากความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงานทุกคน ผู้ตามจะได้รับการกระตุ้นให้ตั้งคำถามต่อค่านิยมของตนเอง ความเชื่อและประเพณี การกระตุ้นทางปัญญา เป็นส่วนที่สำคัญของการพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการที่จะตระหนัก เข้าใจ และแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง

1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคลและทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคน เพื่อการพัฒนาผู้ตามผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคลเพื่อความสัมฤทธิ์ผลและเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ การประพฤติของผู้นำแสดงให้เห็นว่าเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น บางคนได้รับกำลังใจมากกว่า บางคนได้รับอำนาจการตัดสินใจด้วยตนเองมากกว่า บางคนมีมาตรฐานที่เคร่งครัดกว่า บางคนมีโครงสร้างงานที่มากกว่า ผู้นำมีการส่งเสริมการสื่อสารสองทาง และมีการจัดการด้วยการเดินดูรอบๆ (Management by walking around) มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นการส่วนตัว ผู้นำสนใจในความกังวลของแต่ละบุคคล เห็นปัจเจกบุคคลเป็นบุคคลทั้งครบ (As a whole person) มากกว่าเป็นพนักงานหรือเป็นเพียงปัจจัยการผลิต ผู้นำจะมีการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ผู้นำจะมีการมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุนและการช่วยให้ก้าวหน้าในการทำงานที่รับผิดชอบอยู่หรือไม่ โดยผู้ตามจะรู้สึกว่าเขากำลังถูกตรวจสอบ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support : POS) คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าการให้อำนาจและความสนใจดูแลทุกข์สุขตนเพียงใด สนใจผลงานของตนหรือไม่ รับรู้รับทราบหรือเปล่าว่าตนได้ทุ่มเทชีวิตจิตใจให้แก่งานมากเพียงใด มองเห็นคุณค่าของผลงานและเคย

แสดงความชื่นชมผลงานของตนบ้างหรือไม่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและผูกพันกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่กล่าวถึงการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน (Gilbreath and Benson, 2004) ผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร (Rhoades et al., 2001; McCook, 2002; Tertrick, 2002) และมีอิทธิพลต่อ OCB (Kidwell and Mossholder, 1997; Asgari et al., 2008)

ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger, Huntington, and Sowa (1986, pp. 500) ให้ความหมายของการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อของพนักงานว่า องค์กรได้ให้คุณค่าในการทุ่มเททำงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานได้พิจารณาจากผลตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งการสนับสนุนด้านทรัพยากรสวัสดิการและค่านิยมขององค์กรที่ทำให้เกิดความร่วมมือเพื่อให้บริการลูกค้าความต้องการได้รับการยกย่องและการยอมรับ

ต่อมาในปี 2001 Rhoades et al. (2001, pp. 836) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ การสนับสนุนขององค์กรใหม่ว่าเป็นความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตา หรือบุคคลที่ใจร้าย โดยพิจารณาจากนโยบายกฎระเบียบ และการกระทำต่าง ๆ ขององค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน

Shore and Tetrick (1991, pp. 638) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรว่า เป็นความเชื่อของพนักงานที่ประเมินการรับรู้จากประสบการณ์ว่านโยบายขององค์กร และกระบวนการทำงาน การได้รับทรัพยากรและปฏิบัติจากตัวแทนองค์กรว่า องค์กรให้ความสำคัญห่วงใยให้รางวัลตอบแทน และการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไร

La Mastro (2002, pp. 42-44) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้การสนับสนุน และจัดบรรยากาศขององค์กรให้เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนขององค์กรผ่านทางพฤติกรรมของตัวแทนขององค์กรได้แก่หัวหน้างาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

Rhoades and Eisenberger (2002, pp. 699-702) ได้ทำ การศึกษารวบรวมงานวิจัยข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร รวม 73 เรื่อง พบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ประกอบด้วย

1. ความยุติธรรมในองค์การ กระบวนการกำหนดผลตอบแทน ทั้งในด้านที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ นโยบายที่ใช้ในการตัดสินใจ และด้านการให้ความเคารพ ให้เกียรติพนักงาน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงาน มีพื้นฐานความเชื่อที่ว่ากระบวนการยุติธรรมจะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นไว้วางใจที่จะทำงานในองค์การต่อไป

2. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นเสมือนตัวแทนขององค์การที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานและยังเป็นบุคคลใกล้ชิด ต้องติดต่อกับพนักงานมากกว่าผู้บริหารระดับสูง

3. รางวัล และสภาพการทำงานส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกล่าวคือการที่องค์การแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงานของพนักงานให้ค่าตอบแทนเลื่อนตำแหน่ง ตามกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม แสดงความมั่นคงว่าองค์การจะรักษาพนักงานไว้ ไม่ปลดพนักงานออกแม้จะอยู่ในสภาวะการณ์ใด ๆ ให้อิสระในการทำงานแก่พนักงาน เป็นต้น

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร ได้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญ ของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและ แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว เราจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น คือ

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่ง หมายถึงการปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการ พิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้ คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือใน ญี่ปุ่นใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์การและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

Richard E. Walton ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน ในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาส

ก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนด ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่องค์กรเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมเจอร์ และ เบรจ (Mager and Besch.1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้น ล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการตัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือ เครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อ ความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ได้ให้แนวความคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลง สรุปว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มี 4 ประการได้แก่

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง คุณสมบัติของงานหรือบริการที่สามารถตอบสนอง ความต้องการและสร้างให้เกิดความพึงพอใจได้

2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ปริมาณของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความ คาดหวังขององค์กร

3. เวลาในการปฏิบัติงาน (Time) หมายถึง การปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีความเหมาะสมกับ ปริมาณงาน และผลงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือใช้ ทรัพยากรน้อยกว่าที่กำหนดแต่ยังได้ผลงานตามที่ต้องการ

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลลภา บุญรอด (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน: การรับรู้ของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และการพยากรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาล วิชาชีพ ที่มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 232 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบการหา ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่า ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบไค-สแควร์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานคุณภาพ ชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.412, S.D. = 0.459) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ระยะเวลาที่ ทำงานในโรงพยาบาล เงินเดือน รายได้พิเศษนอกจากเงินเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ปัจจัยด้านความ ผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรมี ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกใน

ระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($r = 0.724, 0.694, 0.640$ และ 0.334) ตามลำดับ ตัวแปรที่ร่วมพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร บรรยากาศขององค์กร และลักษณะงาน โดยร่วมกันพยากรณ์ได้ถึง ร้อยละ 62.10 และสมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐานคือ

$$\text{คุณภาพชีวิตการทำงาน} = 0.762 + 0.336 \text{ ความพึงพอใจในงาน} + 0.265 \text{ บรรยากาศของ} \\ \text{องค์กร} + 0.250 \text{ ความผูกพันต่อองค์กร} - 0.118 \text{ ลักษณะงาน}$$

รุ่งนภา พันมะลี (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร: หลักฐานเชิงประจักษ์จากพนักงานธุรกิจเคสเป่าในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 3) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 4) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร 5) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และ 6) ทดสอบความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธุรกิจเคสเป่าในประเทศไทย เฉพาะที่จดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทที่ถูกต้องตามกฎหมายจำนวน 208 ราย โดย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร ส่วนความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร และไม่เป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการดำเนินงานขององค์กร ธุรกิจเคสเป่าในประเทศไทย

ชนกันต์ เหมือนทัพ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัด สมุทรปราการ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมใน อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคร้สแควร์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพชีวิตของพนักงาน

โรงงาน อุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีคุณภาพชีวิตโดยรวมในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงงาน อุตสาหกรรมในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนประสบการณ์การทำงาน และเงินเดือนประจำ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($p < .05$)

ผ่องพรรณ ปิ่นแก้ว (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันพอลโล (ไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์ ข้อ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันพอลโล (ไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันพอลโล (ไทย) จำกัด จำนวน 155 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ และสถิติเชิงอนุมาน คือค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในทิศทางเดียวกัน

อุศมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียดดี แมเนจเม้นท์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขวัญประภา กล่อมแสง (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ใน 5 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านประชาธิปไตยในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือข้าราชการพนักงานมหาวิทยาลัยพนักงานราชการลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (1 ตุลาคม 2555 – 30 กันยายน พ.ศ. 2556) จำนวนทั้งสิ้น 340 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Derivation) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ

เซฟเฟ (Scheffe method) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันยกเว้น ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ผูกติด ที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า เพศ วุฒิ การศึกษา สถานภาพในการทำงาน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และพบว่าบุคลากรสังกัดคณะต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและเกือบทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ผูกติด ที่ไม่พบความแตกต่าง

ธนกร นิลพัชร์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ ผู้อำนวยการสำนักที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานผ่านลักษณะของงาน แรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมทรัพยากรน้ำ เพื่อศึกษา 1) พัฒนาและตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการสำนักที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านลักษณะของงาน แรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมทรัพยากรน้ำ 2) วัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการสำนัก ตามการรับรู้ของข้าราชการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ 663 คน โดยใช้การวิเคราะห์เชิงยืนยันด้วยโปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปร 3 ตัวแปร คือลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงาน ในขณะที่ลักษณะของงานมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปร 3 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจและผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ แรงจูงใจมีอิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปร 1 ตัวแปร คือ ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อิทธิพลทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปร 1 ตัวแปร คือ ผลการปฏิบัติงาน และข้าราชการรับรู้ได้ว่า ผู้อำนวยการสำนักมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้อำนวยการสำนักควรจะมีการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้นเพื่อที่จะทำให้ข้าราชการมีผลการปฏิบัติงานมากขึ้นและดีขึ้น

สิริศา จักรบุญมา (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาใน รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง และศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะ งาน และความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัย คือ พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 280 คน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจ

แห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน (ด้านความหลากหลายของ ทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความเป็นอิสระในงานและด้านการ ได้รับข้อมูลย้อนกลับ) และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนพฤติกรรมการทำงานอยู่ใน ระดับดีนอกจากนี้ความสุขในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะ งานด้านความหลากหลายของทักษะ และด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ สามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 68.7 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001

กิตติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 80 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้เทคนิคการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) วิธี Backward ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก

ณัฐพร นายประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยทำการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย เลือกโรงงานอุตสาหกรรม 20 แห่ง โดยวิธีการคำนวณ แบบไม่ทราบประชากร ได้ 385 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลจากโรงงานแต่ละ 20 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จันทนา ฤทธิสมบูรณ์, พิรุณา สุทธิธรรม (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี มีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความคิดเห็น/การปฏิบัติงานจริงกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรีกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 174 คน ผลการศึกษวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง