

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาการ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่รวดเร็วและต่อเนื่อง มีการแข่งขันในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเดียวกันอย่างรุนแรง ทำให้มีการนำเทคนิค เครื่องมือ เทคโนโลยี และวิทยาการต่าง ๆ เข้ามาใช้ ไม่ว่าจะเป็นระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องจักร เครื่องมือทางการจัดการที่ทันสมัยเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น แต่การให้ความสำคัญด้านเทคนิค เครื่องมือ เทคโนโลยี และ วิทยาการต่าง ๆ เพียงด้านเดียวย่อมไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ ดังนั้นองค์กรต่างๆ จึงต้องหันมาให้ความสำคัญด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญขององค์กรที่จะช่วยผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล องค์กรจึงจำเป็นต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของคนในองค์กร เพื่อให้คนพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุผลสำเร็จต่อองค์กร

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behaviors) เป็นคุณลักษณะของบุคคลซึ่งนักวิจัยในสาขาจิตวิทยาองค์กรให้ความสนใจอย่างมากในช่วง 20 ปีที่ผ่านมาโดยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลที่ประเมินโดยฝ่ายบริหาร ตลอดจนการให้รางวัลในลักษณะต่างๆ เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นต้น มีผลโดยตรงต่อตัวพนักงานขององค์กรในการสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร เป็นกระบวนการภายในบุคคล ด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ พนักงานจะเลือกรูปแบบการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยอาศัยความสอดคล้องกันระหว่างค่านิยมของพนักงานและองค์กร และ ต่อเพื่อนร่วมงานด้วยการ ร่วมมือกันทำงาน รับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน เต็มใจช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน (Kidwell, Mossholder & Bennett, 1997) การแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างต่อเนื่องสามารถสร้างความประทับใจให้แก่เพื่อนร่วมงาน หรือ หัวหน้างาน พัฒนาเป็นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสำหรับพนักงานแล้วถือเป็นการทำงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นหลักปฏิบัติที่เห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นเป็นที่ตั้ง แสดงให้เห็นถึงความมีน้ำใจใน

สวัสดิภาพของผู้อื่น ไม่ได้ทำเพื่อหวังผลตอบแทน หรือ กลัวถูกลงโทษ (Organ, 1988)

จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์หลากหลายปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาวะผู้นำของผู้บริหาร คุณลักษณะของงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบกับการที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสให้บริการวิชาการแก่สังคมในงานสัมมนา “การรายงานผลสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการ” ตั้งแต่ปี 2552/2553 จวบจนถึงปัจจุบันของภาคอุตสาหกรรมทั่วประเทศซึ่งเป็นการร่วมมือระหว่างวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ กับ สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร คุณลักษณะของงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรม โดยเลือกศึกษาจากบริษัทที่ให้ข้อมูลค่าจ้างและสวัสดิการในกลุ่มอุตสาหกรรมตามผลสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการปีล่าสุด คือ ปี 2556/ 2557 จึงนำมาสู่หัวข้อวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร คุณลักษณะของงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม

1.3 คำถามการวิจัย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรหรือไม่

2. ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร คุณลักษณะของงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีผลอย่างไรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม

3. ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลอย่างไรต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม

1.4 สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร รายได้ มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม

2. ปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหาร คุณลักษณะของงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม

3. ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกรอบประชากร ได้แก่ บุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับเจ้าหน้าที่ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมจากผลสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการ ปี 2556 / 2557 โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา หรือ ตัวแปรของการวิจัย

เนื้อหา หรือ ตัวแปรของการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร คุณลักษณะของงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการทำวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2556 ถึงวันที่ 31

มกราคม 2558

1.6 นิยามศัพท์

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง กระบวนการที่หัวหน้างานพยายามใช้อิทธิพลของตน กระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่างๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์กรเป็นเป้าหมาย ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง วิธีการที่หัวหน้างานใช้อิทธิพลต่อลูกน้องในการพัฒนาความสามารถไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มีศักยภาพมากขึ้น โดยการประพฤติตนเป็นแบบอย่าง เป็นที่เคารพนับถือของผู้อื่น สร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นลูกน้องให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน มีการให้กำลังใจลูกน้อง ให้พยายามหาทางแก้ปัญหาคด้วยวิธีการใหม่ๆ รวมทั้งให้การดูแลเอาใจใส่ลูกน้องเป็นรายบุคคล ทำให้ลูกน้องเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้มากกว่าปกติ เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ต่อบริษัท

ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน หมายถึง วิธีการที่หัวหน้างานแสดงต่อลูกน้องด้วยการให้รางวัลตอบแทนในการจูงใจให้ปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวังไว้ และให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นรางวัลจากภายนอก และ เข้าใจความต้องการของลูกน้อง ช่วยให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างรางวัลกับเป้าหมาย

ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย หมายถึง วิธีการที่หัวหน้างานแสดงว่า ไม่มีความพยายามรับรู้ และไม่รับผิดชอบ ตลอดจนไม่มีความกระตือรือร้นต่อการทำงานของลูกน้อง หลีกเลี่ยงการตัดสินใจและหนีปัญหา

คุณลักษณะของงาน หมายถึง การออกแบบงานที่มุ่งเน้นคุณลักษณะในงานหลัก ๆ ของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมที่จะเพิ่มคุณค่างานและก่อให้เกิดแรงจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงาน และ ผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และ ผลสะท้อนจากงาน

ความหลากหลายของงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมจะต้องใช้ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมหลายๆอย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล

ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยที่บุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมแต่ละคนสามารถทำงานนั้นๆได้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและเกิดผลงาน

ความสำคัญของงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่บุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรม ทำไปมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในและนอกองค์กรทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ

ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานเปิดโอกาสให้บุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมมีความเป็นอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และกำหนดเวลาในการทำงาน บุคคลจะเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลงานของงานที่เกิดขึ้น

ผลสะท้อนจากงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นแสดงให้เห็นให้บุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรง และชัดเจนของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลหรือไม่ รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่บุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรม ได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของตนเองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ผ่านกระบวนการที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน การบูรณาการด้านสังคม ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว ความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง รางวัลทุกรูปแบบที่บุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมจะได้รับจากการทำงานให้แก่องค์กร โดยได้รับอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่ามีค่าและมีความรู้สึกที่ท้าทายจากการทำงานของตนเอง

ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง และ คนอื่น ๆ ในสังคม รวมถึงมีรายได้ที่มั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งที่พวกเขากระทำอยู่

การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จ และมีคุณค่า จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิ์อะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลน้อยเท่าใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งความมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า หน่วยงานของตนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลในองค์กรหนึ่งปฏิบัติเหมือน ๆ กัน เป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์กรนั้น เกิดจากการเชื่อมโยงผสมผสานกันระหว่างเจตคติของบุคคล ค่านิยม ความเชื่อ ปทัสถาน และการกระทำของบุคคล ของกลุ่ม ขององค์กร นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เทคโนโลยี สภาพของกลุ่ม ความสำเร็จขององค์กร จนเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย การริเริ่มส่วนบุคคล การยอมรับในเรื่องความเสี่ยง การกำหนดทิศทางและเป้าหมาย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การสนับสนุนในเรื่องการบริหาร การควบคุมขององค์กร ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์กร ระบบการให้รางวัลขององค์กร การยอมรับต่อความขัดแย้งขององค์กร แบบแผนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การริเริ่มส่วนบุคคล หมายถึง ระดับของหน้าที่ความรับผิดชอบ อิสรภาพ เสรีภาพ และความเป็นอิสระซึ่งแต่ละคนควรมีในงานที่รับผิดชอบ และเป็นระดับที่องค์กรสนับสนุนให้พนักงานประดิษฐ์คิดค้นหรือริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ พนักงานมีความเป็นอิสระในการคิดค้นหรือริเริ่ม

สิ่งใหม่ๆ ที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงาน

การยอมรับในเรื่องความเสี่ยง หมายถึง ระดับที่พนักงานได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความมั่นใจ เกิดการประคองคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และมีความกล้าเสี่ยงในการปฏิบัติงานหรือกล้าเสี่ยงในการตัดสินใจในองค์กร ทำให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ

การกำหนดทิศทางและเป้าหมาย หมายถึง ระดับที่องค์กรกำหนดวัตถุประสงค์ และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง ระดับที่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมประสานและร่วมมือกันเพื่อให้เกิดความหลากหลายและเกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์กร การสนับสนุนให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อย การปฏิบัติที่สอดคล้องกลมกลืนกันของหน่วยงานย่อยในองค์กร

การสนับสนุนในเรื่องการบริหาร หมายถึง ระดับที่ผู้บริหารมีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ผู้บริหารให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา

การควบคุมขององค์กร หมายถึง ระดับที่องค์กรมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนการบังคับบัญชาโดยตรง ในการควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน

ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์กร หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กรมีความเชื่อหรือเห็นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กรและมององค์กรทั้งองค์กรในภาพรวมมากกว่าการสนใจเฉพาะหน่วยงานของตน

ระบบการให้รางวัลขององค์กร หมายถึง ระดับของการกำหนดการให้รางวัล เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น โดยองค์กรมีระดับของการให้รางวัลจากผลงานของพนักงานมากกว่าการให้รางวัลจากความสนิทกัน ระบบอาวุโสหรือความชอบส่วนตัว

การยอมรับต่อความขัดแย้งขององค์กร หมายถึง ระดับของการที่องค์กรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถวิพากษ์วิจารณ์และจัดการความขัดแย้งอย่างเปิดเผย

แบบแผนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ระดับของความเป็นทางการในการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร ความผูกพันต่อประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร ความผูกพันและรู้ค่ายิ่งต่อองค์กร ความจงรักภักดี มีความเชื่อ ยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วยความผูกพัน 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในบริษัท ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่ทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อบริษัท หากสมาชิกของบริษัทมีความผูกพันด้านจิตใจก็จะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในบริษัทนั้นเมื่อคนมีความผูกพันก็จะมี การแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับบริษัทซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานของบริษัทและสังคมจรรยาบรรณหรือจิตสำนึก บุคคลจะรู้สึกว่าเขาเข้าเป็นสมาชิกของบริษัทก็ต้องมีความผูกพันต่อบริษัท

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำนอกเหนือบทบาทหน้าที่ของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมที่เต็มใจปฏิบัติและสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรของตน กิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมและความร่วมมือภายในองค์กร ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การสมัครใจ ความเต็มใจของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมในการให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น โดยเฉพาะ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมถึงการให้คำแนะนำพนักงานใหม่

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง ทำทางหรือการแสดงกิริยา อาการของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นและการคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อช่วยคิดและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมาในการทำงาน มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น พึงพาอาศัยกันและกัน ปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานก่อนที่จะลงมือดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับงาน

พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น หมายถึง ความอดทน อดกลั้นของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียด ก็ตามในบางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงออกถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกภาระมากเกินไป บุคลากรรู้จักการรอคอยอย่างผู้มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมแสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆภายในบริษัท เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับบริษัท

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในบริษัท โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการอย่างเหมาะสม เสร็จทันเวลาและใช้ต้นทุนน้อยที่สุดโดยคำนึงถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่าย

คุณภาพของงาน หมายถึง คุณสมบัติของงาน/บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างให้เกิดความพึงพอใจได้

ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

เวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง รวดเร็ว มีความเหมาะสมกับงาน และผลงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด

ค่าใช้จ่าย หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือใช้ทรัพยากรน้อยกว่าที่กำหนด โดยยังได้รับผลตามที่ต้องการ

บุคลากรระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิต หรือ บริการโดยตรง มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี และมีคุณวุฒิทางการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานปฏิบัติการที่มีทักษะและมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป และมีคุณวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารบริษัทในแต่ละอุตสาหกรรมจะได้รับรู้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กรในด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร คุณลักษณะของงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการภายในอย่างไรให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจนสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมสามารถแข่งขันอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน