

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสภาพการดำเนินชีวิตของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และวัฒนธรรม รวมถึงสังคมการทำงานของมนุษย์ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีความซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น บุคคลและองค์การมีความจำเป็นต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ไม่มีอะไรสามารถอยู่ได้โดยเอกเทศ บรรดานักทฤษฎีองค์การทั้งหลายต่างมีความสนใจทั้งในเรื่องสภาพการทำงานและให้ความสนใจในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของคนในองค์การ และประสิทธิภาพขององค์การที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน จนเป็นที่ยอมรับกันว่า การบริหารงานขององค์การสมัยใหม่นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ทางการบริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุ (material) เครื่องมืออุปกรณ์ (machine) วิธีดำเนินการ (Method) และข้อมูลสารสนเทศทางการบริหาร (management information) ซึ่งคนถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะจะเป็นผู้นำยุทธศาสตร์การบริหารทุกปัจจัยเข้าสู่ กระบวนการบริหาร (process) เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ (output) ที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยรวม

ในอดีต บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้นำทางด้านการศึกษา โทรคมนาคมที่เป็นรัฐวิสาหกิจ และได้แปรสภาพมาเป็นบริษัท (มหาชน) ถือเป็นก้าวสำคัญขององค์การในการเตรียมความพร้อมสู่การแข่งขันในการเปิดเสรีทางด้านโทรคมนาคม และเพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้แก่องค์การให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หันมามองบุคลากรขององค์การว่ามีความพร้อมเพียงใด ในการที่จะแข่งขันกับบริษัทอื่น ๆ ที่มีลักษณะธุรกิจให้บริการเหมือนกัน

ซึ่งจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของบริษัทที่ผ่านมา เพื่อต้องการให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและทันต่อสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน

ในปัจจุบันทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างหันมาให้ความสนใจทรัพยากรบุคคลมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญ ดังนั้น เพื่อเป็นการดูแลรักษาคนผู้ซึ่งทำงานเพื่อให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ จึงได้หันมาให้ความสนใจกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเชื่อว่า หากพนักงานงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว ผลการปฏิบัติงานย่อมมีประสิทธิภาพดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี คือ การที่บุคคลมีองค์ประกอบคุณภาพชีวิตครบถ้วนทั้งด้านร่างกายและสังคม จะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ การทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลงาน โดยมีนักวิชาการได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไว้อย่างแพร่หลาย ส่วนใหญ่พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ลักษณะงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชาและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงไฟ อากาศ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์สำนักงานที่เอื้อต่อการทำงาน โดยสิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ และยังมีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตของการทำงานของคนได้ทั้งสิ้น จะเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์การไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผลได้ หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่จะทำให้ได้ผลผลิตสูงและองค์การมีผลประกอบการที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานของบุคคลจะไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่จะมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพการณ์ของการทำงาน และปัจจัยอื่น ๆ ภายในองค์การ โดยการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในงานจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลตลอดเวลา (พงส์ หรดาล, 2540, หน้า 50) ซึ่งองค์การได้นำความพึงพอใจในงาน

มาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการบริหารจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์กรมีความเข้าใจความต้องการ ความรู้สึก ของบุคลากรในองค์กร และสามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการเพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงานกับองค์กร (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2540, หน้า 61) และเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนทำเพื่อที่จะรักษาบุคลากรอันเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กรไว้ อันจะนำไปสู่การทุ่มเทพลังความสามารถในการทำงานเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลดังที่องค์กรปรารถนา ขณะเดียวกัน ก็ต้องพยายามที่จะรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรด้วยความรักและความผูกพันต่อองค์กร อันจะทำให้เกิดความเชื่อ ความศรัทธา และก่อให้เกิดพฤติกรรมในเชิงบวกต่อองค์กร ซึ่งทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรก็จะเป็นหนทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งทางด้านความสามารถและจิตใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้มีส่วนร่วมในการทำงาน อันจะนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร การที่บุคคลมีความผูกพันกับองค์กรนั้น สามารถส่งผลให้สมาชิกทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งเขายินดีทำเพื่อองค์กรโดยมิได้หวังผลตอบแทน (Smith, Organ, & Near, 1983, p. 653) แต่ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ นั่นเป็นสัญญาณอันตรายที่บ่งบอกถึงอัตราการลาออก การขาดงาน การเฉื่อยชาในการทำงาน ความไม่จงรักภักดีต่อองค์กร มีพฤติกรรมต่อต้านกิจกรรมขององค์กร ขาดกำลังขวัญในการทำงาน ในขณะที่พนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลาานไม่สามารถระบุได้ว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านใด ซึ่งในปัจจุบันบุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรไม่ได้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรเพียงด้านจิตใจเพียงด้านเดียว แต่มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย องค์กรจึงต้องการบุคคลที่มีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กร และมีความกระตือรือร้นในการทำงานทำงานให้องค์กรด้วยความเต็มใจ ตลอดจนทุ่มเททำงานนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรกำหนดให้ เพื่อให้องค์กรสามารถเจริญก้าวหน้าต่อไปได้

พฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อองค์การในปัจจุบัน คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมสนับสนุนสังคม (prosocial behavior) และเป็นการแสดงออกของบุคคลที่กระทำด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนที่เป็นทางการขององค์การ และไม่ได้รวมอยู่ในงานที่ต้องทำอย่างเป็นทางการ ซึ่งองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่สำคัญ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือโดยไม่ได้หวังผลตอบแทนจากการช่วยเหลือที่ได้ทำลงไป เนื่องจากพฤติกรรมเหล่านี้เปรียบเสมือนเป็นตัวหล่อลื่นเครื่องจักรกลทางสังคมขององค์การ สามารถลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การ (Podsakoff, Ahearne, & MacKenzie, 1997, p. 263) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ถึงแม้ว่า พฤติกรรมเหล่านี้จะไม่ใช่พฤติกรรมทั้งหมดขององค์การ แต่พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การเพราะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์การเกิดการปรับปรุง และเป็นนวัตกรรมที่จำเป็นในระยะยาวของการเจริญเติบโตขององค์การ

ตลอดระยะเวลา 55 ปีที่ผ่านมาของการให้บริการด้านโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการมาตลอด ด้วยวัฒนธรรมการดำเนินกิจการที่มุ่งให้บริการเพื่อประโยชน์สุขแก่สาธารณะ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ของประเทศไทย การทำงานของพนักงานมีความจริงใจและซื่อสัตย์ ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายของภาครัฐที่กำกับดูแล จากประสบการณ์อันยาวนานในธุรกิจโทรคมนาคมได้หล่อหลอมและสร้างภูมิปัญญาสะสมเป็นองค์ความรู้ของพนักงานให้มีความรอบรู้ความชำนาญในการให้บริการทางด้านโทรคมนาคม โดยบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตระหนักเสมอว่า บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์การที่สามารถสร้างคุณูปการให้แก่องค์การที่ไม่ควรมองเป็นเพียงแค่สิ่งของ วัสดุ หรือเครื่องจักรที่ช่วยให้งานในองค์การประสบผลสำเร็จ แต่กลับเปรียบเสมือนเป็นต้นทุนที่มีค่ามหาศาล ที่ต้องธำรงรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ให้มีสุขภาพกายและจิตที่ดี อันจะนำไปสู่ความตั้งใจทำงาน

และทุ่มเทความสามารถเพื่อทำงานของตนอย่างเต็มที่ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร รวมทั้งมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กร เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร อันจะก่อให้เกิดความเชื่อและแสดงพฤติกรรมในด้านดีต่อองค์กร ซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลให้บุคคลเหล่านั้น มีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ทั้งนี้จึงได้พัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อรองรับการแข่งขันในอนาคต

จากความเกี่ยวข้องของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจศึกษาในเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือผู้ที่สนใจ โดยการนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรสูงสุด

### คำถามวิจัย

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นสามารถกำหนดคำถามวิจัยได้ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานหรือไม่
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรหรือไม่
4. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่
5. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่
6. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรหรือไม่
7. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่

8. ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การหรือไม่

9. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

### สมมติฐานของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 สามารถกำหนดสมมติฐานของการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
4. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
5. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

6. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
7. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
8. ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
9. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้การศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
2. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เขตแจ้งวัฒนะ
3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ได้เริ่มต้นทำการศึกษาดังแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2554 และได้เก็บแบบสอบถามในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2554

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้ (1) การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (3) การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (5) การบูรณาการทางสังคม (6) สิทธิของพนักงาน (7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (8) งานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

2. ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) หมายถึง การแสดงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์การ บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ได้ทำ ได้แก่ การแสดงความคิดเห็น ชื่นชม การคิดอย่างสร้างสรรค์ การให้ความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ และการมีความสุขในการทำงาน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ คือ ลักษณะของงาน ผลตอบแทน โอกาสและความก้าวหน้าในอนาคต การบังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) คือ ระดับความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การด้วยความเต็มใจ มี 3 ด้าน ดังนี้ ด้านจิตใจ คือ อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ในแง่ที่พนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การและได้มีส่วนร่วมในองค์การของพนักงาน ด้านการคงอยู่กับองค์การ คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และด้านบรรทัดฐานทางสังคม คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ เพราะเชื่อว่าเป็นความถูกต้อง

ความเหมาะสมที่จะกระทำ รวมถึงเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่น ๆ การอาสาสมัครทำงานโดยไม่ได้รับการขอร้อง ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ไม่ใช่เวลาในที่ทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การที่พนักงานให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เช่น การให้คำแนะนำในการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาหรือช่วยแบ่งเบาภาระงานของผู้อื่น แม้จะไม่ใช่งานของตนเอง ด้วยความปรารถนาดีและเต็มใจ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การให้ความสำคัญกับการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือเกิดการกระทบกระทั่งกับผู้อื่น โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน เคารพสิทธิของผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง การที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียด และความกดดันต่าง ๆ เช่น หลีกเลี่ยงการแสดงอาการท้อแท้ การแสดงท่าทางและการพูดจาที่บ่งบอกถึงความไม่พอใจ พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การ หมายถึง การที่พนักงานมีการติดตามข่าวสารในองค์การ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การ รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์การ และตอบสนองนโยบายขององค์การ เป็นคนตรงต่อเวลา ช่วยดูแลทรัพย์สินขององค์การไม่ใช่เวลาไปในเรื่องส่วนตัว

5. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของพนักงาน จากการประเมินของหัวหน้างานเกี่ยวกับปริมาณ คุณภาพและพฤติกรรมการทำงานที่แสดงให้เห็นถึง ความรู้ ความสามารถ คุณค่าและความสำเร็จของบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถวัดได้ 2 ด้าน คือ ผลสำเร็จของงานและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### ประโยชน์เชิงวิชาการ

1. ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการช่วยสนับสนุนทฤษฎีสองปัจจัย ที่เป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงซึ่งสามารถใช้ในการศึกษาสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรของพนักงาน
2. งานวิจัยนี้ช่วยเป็นแนวทางให้กับนักวิจัยท่านอื่น ๆ ที่สนใจในการทำวิจัย และศึกษางานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

### ประโยชน์เชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ

1. ผู้บริหารในองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กหรือใหญ่ สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปปรับใช้ในด้านนโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้เหมาะสมกับองค์กร เพื่อความสอดคล้องกับนโยบายที่ต้องการ ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ผู้บริหารในองค์กรที่มีแนวคิดด้านทรัพยากรมนุษย์ หรืออาจจะริเริ่มมาบางส่วนแล้ว และผู้ที่อาจจะเพิ่มเริ่มดำเนินธุรกิจ สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจในการวางแผนนโยบายขององค์กรด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการเพิ่มศักยภาพให้แก่ตัวองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน
3. ภาครัฐบาลและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ในฉบับต่อ ๆ ไป ที่ปรารถนาจะเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดศักยภาพสูงสุด สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ในการพิจารณา ปรับปรุงแก้ไข กฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อม สภาพสังคมไทย เพื่อส่งเสริมให้ภาคธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยตั้งอยู่บนความเป็นธรรมที่จะบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ได้ตามมาตรฐาน