

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร สิ่งที่ต้องการมุ่งหวังสำหรับบุคลากรก็คือความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการทำงาน นอกเหนือจากนี้ บุคลากรควรจะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความผูกพัน รวมทั้งมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอีกด้วย สิ่งเหล่านี้จะทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในโลกปัจจุบัน ทั้งยังผลักดันให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ บรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมาย

นอกเหนือไปจากสิ่งที่ต้องการต้องการดังที่กล่าวข้างต้นแล้วนั้น ตัวบุคลากรเองก็มีความต้องการที่จะใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในการทำงานด้วย ทั้งในด้านของรายได้ ตำแหน่งหน้าที่ที่มีความก้าวหน้า ความปลอดภัยในการทำงาน การยอมรับในสังคมการทำงาน เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องของคุณภาพชีวิต เป็นหนึ่งเป้าหมายของชีวิตคนทำงาน เมื่อความต้องการของทั้งสองฝ่ายคือองค์กรและพนักงานต่างสอดคล้องกันแล้ว พนักงานที่ได้รับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความสุขในการทำงาน ก็จะมีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร รับรู้และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรยังผลให้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดตามมา

ในเรื่องคุณภาพชีวิตที่เป็นเป้าหมายที่สำคัญของการทำงานของคนในองค์กรนั้น เป็นเพราะการทำงานทำให้มีรายได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ฉะนั้นรายได้จะเกิดขึ้นก็จากการทำงาน โดยที่การทำงานนั้นมิใช่แต่เพียงให้ได้ซึ่งรายได้แต่อย่างเดียว หากทำงานแล้วเกิดได้รับอันตราย หรือสูญเสียอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งไปก็ไม่ได้ทำให้คุณภาพชีวิตที่ดีได้ ดังนั้นคุณภาพชีวิตที่ดีจึงมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้การทำงานยังเป็นการกำหนดตำแหน่ง และบทบาทของบุคคลในสังคมอีกด้วย รวมทั้งให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ชีวิต (เจษฎาธรรมขันติพงศ์, 2544, น.1-2)

ทิพวรรณ (2542) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยได้รับความพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ และเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้สมาชิกมีความสุขในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

แฮคแมน และ ซัทเทิล (Hackman and Suttle, 1977, p.14) ให้คำนิยามว่าการรับรู้คุณภาพชีวิตงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุก และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์การ การมีการรับรู้คุณภาพชีวิตงานที่ดี ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจ และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การได้ ทำให้อัตราการขาดงานและการลาออกลดลง นอกจากนี้ยังส่งผลให้คุณภาพของงาน และปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นได้ (อ้างถึงใน ภัทรา แสงอรุณ, 2543, น.8)

สุมนทิพย์ ใจเหล็ก (2541, น. 18) ได้สรุปคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบไปด้วย ค่าจ้าง ระยะเวลาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์เพิ่มเติมต่างๆ ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป ความสอดคล้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน รวมทั้งการพัฒนาสมรรถภาพของมนุษย์ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นแรงจูงใจให้ลูกจ้างทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกจ้างมีความสุขทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทำให้นายจ้างได้รับผลผลิตและกำไรมากขึ้น ก่อให้เกิดความมั่นคงและเสถียรภาพต่อสังคม

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานในองค์การเกิดความพึงพอใจ ทำงานได้อย่างมีความสุข ผลที่ได้ก็คือพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ

นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์การนั้นยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการช่วยให้องค์การมีประสิทธิผลและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่ตอบสนองของแต่ละบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ บุคคลจะมีความผูกพันสูง เมื่อเขาได้เป็นสมาชิกขององค์การและได้ทำงานที่มีคุณภาพ โดยปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ (Moorhead และ Griffin, 1995: 64-65)

ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคล ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ การที่บุคคลมีความผูกพันกับองค์การนั้น สามารถส่งผลให้สมาชิกทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งเขายินดีทำเพื่อองค์การโดยมิได้หวังผลตอบแทน (Smith และคณะ, 1983: 653)

การวิจัยในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในรอบยี่สิบห้าปีมานี้ พบว่าความผูกพันกับองค์การเป็นปัจจัยสำคัญต่อการรักษาพนักงานไว้ในองค์การและยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย (ชวลันัฐ, 2548 น.1)

ความผูกพันเป็นผลที่มาจากการขัดเกลาทางสังคม (Roberts และ Hunt, 1991: 155) ความผูกพันเป็นการแสดงออกถึงบางสิ่งบางอย่างที่นอกเหนือจากความจงรักภักดีต่อองค์กร ยังหมายรวมถึงการแสดงสัมพันธ์ภาพกับองค์การที่ปัจเจกบุคคลเต็มใจที่จะให้บางสิ่งบางอย่างนั้น เพื่อช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง (Steers, 1991: 79) และจาก Mowday และคณะ กล่าวว่าความหมายของความผูกพันเราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอควรในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น (อ้างถึงใน ภรณ์, 2529: 97) ซึ่งสอดคล้องกับ Baron (1986: 164) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การจะปรากฏให้เห็นได้จากสองอย่างคือความพยายามและผลการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีความผูกพันสูงต่อองค์การ ย่อมมีความพยายามและเต็มใจที่จะลงทุนต่อองค์การมากเท่าไร ย่อมจะมีผลการปฏิบัติงานสูงมากเท่านั้น (เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา, 2546 น.1)

ความผูกพันต่อองค์การไม่เพียงแต่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว ความผูกพันยังมีความสัมพันธ์อย่างมากกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (McKenna, 2000: 283) ซึ่งสอดคล้องกับ Greenberg และ Baron (1991: 176) ที่ได้บอกว่า ความผูกพันมีความเกี่ยวพันในระดับสูงของความเต็มใจที่จะแบ่งปันและเสียสละ และประเภทต่าง ๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับความผูกพันและมากพอที่จะทำให้เราคาดหวังว่าผู้ที่มีความผูกพันกับองค์การมากที่สุด เขาก็จะเป็นผู้ที่อุทิศและเสียสละตนมากที่สุดเช่นกัน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น เป็นพฤติกรรมสนับสนุนทางสังคม (Prosocial behavior) เป็นการแสดงออกของบุคคลที่กระทำด้วยความสมัครใจโดยไม่ได้หวังสิ่งตอบแทนที่เป็นทางการขององค์การ และไม่ได้รวมอยู่ในงานที่ต้องทำอย่างเป็นทางการ สิ่งเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สำคัญขององค์การ เป็นเครื่องมือที่สามารถลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานขององค์การได้เป็นอย่างดี (ณัฐยา ไพโรสบ, 2546 น.3)

และจากกรณีศึกษาของณัฐยา ไพโรสบ ยังพบว่าความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2547) ได้ทำการวิจัยถึงปัญหาของการผลิตและพัฒนาครู การขาดจิตวิญญาณความเป็นครู ไม่อุทิศเวลาของตนในการทำหน้าที่อย่างเต็มที่เท่าที่ควรและในด้านความประพฤติของครูที่ไม่เหมาะสม การวิจัยนี้ทำขึ้นเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานให้แก่

อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์โดยให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของสมาชิกที่เต็มใจจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่มากกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ และพฤติกรรมเหล่านี้นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

สำหรับผลงานของสตีเยอร์ในปี ค.ศ. 1977 (Steers. 1977 : 45-46) ที่เสนอว่าสภาพแวดล้อมการทำงานด้านปัจจัยลักษณะบุคคล ลักษณะงาน ประสพการณ์การทำงาน มีอิทธิพลต่อการผูกพันขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1982 เมอร์โดย์พอร์เตอร์เตอร์ และสตีเยอร์ (Mowday, Porter and Steers. 1982 : 28-30) ได้เสนอแนะว่า ปัจจัยลักษณะบุคคล ลักษณะบทบาท ลักษณะโครงสร้างองค์กร และประสพการณ์การทำงาน เช่น สัมพันธภาพในองค์กร พฤติกรรมการบริหาร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความพยายามในการทำงาน ซึ่งในปีต่อมา สตีเยอร์ และพอร์เตอร์เตอร์ (Steers and Porter. 1983 : 441-451) ได้พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานด้านปัจจัยลักษณะบุคคล ลักษณะการงานหรือบทบาท การออกแบบขององค์กร ประสพการณ์การทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน (ดร.ประทุม ฤกษ์กลาง, 2537)

นักวิชาการด้านองค์กรได้กล่าวถึงความเป็นสมาชิกที่ดี (Good Citizenship) ขององค์กรว่ามีผลนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืนได้ (จรีวรรณ คักดีเชิดสุข ,2549 น.1) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงความผูกพันขององค์กรจากกลุ่มตัวอย่างนี้ว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่ และทำอย่างไรที่จะสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานซึ่งเชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

องค์กรที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นบริษัทร่วมทุนกับฝรั่งเศส เปิดดำเนินการมาเป็นระยะเวลามากกว่า 15 ปี ผลิตและจำหน่ายสารเคมี (Active Ingredient) ทางอุตสาหกรรมหลายประเภท มีนโยบายหลายด้านที่ส่งเสริมด้านชีวิตความเป็นอยู่และคุณภาพในการผลิต ได้แก่ นโยบายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและนโยบายด้านคุณภาพทั้งในด้านระบบมาตรฐานทั่วไปและได้การรับรองมาตรฐานด้านวิธีการผลิตที่ดี (GMP หรือ Good Manufacturing Practices) จากทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเฉพาะในปัจจุบันเป็นช่วงเวลาของการแข่งขันทั้งด้านการค้าและการสรรหาทรัพยากรต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจในงานไปนั้นนับว่าเป็นสิ่งที่องค์กรต้องเตรียมรับมือและหาทางแก้ไข ซึ่งหลายองค์กรได้หากลวิธีในการพยายามปรับหรือส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของพนักงานในองค์กร สิ่งต่างๆ เหล่านี้หากองค์กรได้เรียนรู้และเข้าใจถึงวิธีในการกระตุ้นและพัฒนาระบบขององค์กรเพื่อให้พนักงานได้รับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อกันแล้วก็จะเกิดผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามมา อันจะนำไปสู่ผลงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ผู้วิจัยหวังที่จะให้องค์กรได้นำประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงตลอดจนนำไปพัฒนารูปแบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลและการบริหารงานขององค์กรโดยรวมให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการเจริญเติบโตและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นให้ได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับสายงาน อายุงาน และระดับเงินเดือน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
5. เพื่อสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 1.1 เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

1.2 ระดับสายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

1.3 อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

1.4 ระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงและพัฒนาพนักงานและองค์กร

2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานในองค์กร เพิ่มระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กร และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น

3. สามารถสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยนำคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านมาเป็นตัวแปรในการทำนาย

4. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น

5. องค์กรสามารถนำผลการวิจัยในเรื่องของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีมาร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพการทำงาน (performance) ภายในองค์กร และผลของแบบทดสอบนี้สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 94 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 94 คน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงสำรวจพนักงานทุกคน กล่าวคือศึกษาจากประชากรที่ใช้ในการทั้งหมด (เก็บข้อมูลทำในเดือนกรกฎาคมปี 2550)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง
- 2) ระดับสายงาน ได้แก่ ระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน และระดับบริหาร
- 3) อายุงาน ได้แก่ น้อยกว่า 1 ปี, 1 – 5 ปี, 6 – 10 ปี, มากกว่า 10 ปี
- 4) ระดับเงินเดือน ได้แก่ น้อยกว่า 15,000 บาท, 15,000 - 30,000 บาท, 30,001 - 50,000 บาท, มากกว่า 50,000 บาท

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

- 1) ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 2) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
- 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- 4) ความมั่นคงในอาชีพ
- 5) สังคมสัมพันธ์
- 6) ลักษณะการบริหารงาน
- 7) ภาวะอิสระจากงาน
- 8) ความภูมิใจในองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

- 1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment)
- 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment)
- 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. แบบสอบถาม

3.1 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ตามแนวคิดของฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985) และของคัมมิงส์และวอลเลย์ (Cummings and Worley, 1997) มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความมั่นคงในอาชีพ สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน ความภูมิใจในองค์การ จำนวน 29 ข้อ

3.2 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของอมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990) โดยแบ่งรูปแบบของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) จำนวน 24 ข้อ

3.3 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงและพัฒนาโดยวรท วิลาวรรณ (2546) ตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) จำนวน 38 ข้อ มาเป็นต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจประกอบไปด้วยลักษณะ 8 ประการดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ หมายถึงการได้รับผลตอบแทนและรายได้ที่เพียงพอสอดคล้องกับมาตรฐานสังคม และเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ
2. สถานที่ทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม และปลอดภัย หมายถึงการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตราย และไม่เป็นผลเสียต่อสุขภาพ
3. การพัฒนาศักยภาพ หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ พิจารณาจากลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะ และความสามารถ

หลากหลาย งานที่มีลักษณะเฉพาะตัว งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่มีโอกาสรับทราบผลการปฏิบัติงาน และงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง ได้รับโอกาสในการขยายขีดความสามารถ การได้พัฒนาทักษะความรู้ และมีความมั่นคงในอาชีพ

5. สังคมสัมพันธ์ หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ผู้ปฏิบัติงานรับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึงการมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศองค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึงภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยส่วนรวม มีช่วงเวลาได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าการอันวยประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อองค์การ ในลักษณะที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และต้องการที่จะทำงานกับองค์การต่อไป

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในแง่ที่พนักงานรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์การ รู้สึกยึดมั่นกับองค์การ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์การ

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์การของบุคคลแต่ละคน เป็นการรับรู้ของบุคคลถึงผลประโยชน์ที่เสียไปถ้าเขาต้องออกจากองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกที่จะอยู่ในองค์การต่อไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง จิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์การแล้ว ก็ต้องมีความผูกพัน

และจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกต้องและสมควรกระทำ ถือเป็นพันธะผูกพันที่ต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจเพื่อองค์การ โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กระบบรางวัลขององค์การ ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ในการปฏิบัติงาน
2. พฤติกรรมการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง ความเห็นใจ หรือการคำนึงถึงผู้อื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน เมื่อการกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจกระทบต่อคนอื่นในองค์การ
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ อุปสรรค ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ
4. พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ขององค์การ
5. พฤติกรรมการตระหนักในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์การ รักษาระเบียบวินัย ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว