

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผู้วิจัยได้รวบรวม ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)
2. ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment)
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน

1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นแนวคิดที่เริ่มใช้และกล่าวถึงกันมากในประเทศอังกฤษ (Delamotte and Takezawa, 1984, p.2) คำศัพท์ที่นิยมใช้กันมากนอกจากคำว่า “Quality of Working Life” แล้วยังมีคำอื่นๆ อีกหลายคำที่มีความหมายในลักษณะเดียวกันคือ คำว่า Humanization of Work, Working Environment and Democratization, Improving of Working Conditions of the Workplace, Worker's Protection และ The Achievement of High Living Conditions (สราลี พินิจสกุลดิษฐ์, 2544 น.14)

สโกแวน (Skrovan, 1983, pp.9-12) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์การที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการปฏิบัติงานและการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การ และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกจ้าง

เดวิสและนิวสโตร์ม (Davis & Newstorm, 1985, p.330) ได้ให้นิยามคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน การพิจารณา

คุณภาพชีวิตการทำงานมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อพนักงานและเพื่อผลงานที่ดี

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985, p.198-199 อ้างถึงในภัทรา แสงอรุณ, 2543 น.8-9) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตงานไว้ว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคล กับประสิทธิผลขององค์การ นั่นคือ คุณภาพชีวิตงานเป็นประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงาน และสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

โอเร็ม (Orem, 1991, p.184) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า เป็นการรับรู้ชีวิตของตนเองซึ่งแสดงออกโดยความพึงพอใจ ความรู้สึกยินดี และการมีความสุข หรือแสดงออกโดยประสบการณ์ทางจิตใจ ในการเข้าถึงอุดมการณ์ของตนเอง คุณภาพชีวิตนั้นเกี่ยวข้องกับสุขภาพ ความสำเร็จของบุคคล และการมีแหล่งผลประโยชน์อย่างเพียงพอ บุคคลสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ แม้จะมีความผิดปกติของโครงสร้างและการทำงานของร่างกาย

องค์การยูเนสโก (UNESCO, 1993, p.89) ได้นิยามคำว่าคุณภาพชีวิตไว้ในชุดฝึกอบรมทางการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง ระดับความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม และระดับความพึงพอใจในความต้องการส่วนหนึ่งของมนุษย์ และได้นิยามโครงการเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตว่าเป็นโครงการที่มีเป้าหมายเพื่อช่วยผู้เรียนและชุมชนให้ได้รับความรู้ เจตคติ ค่านิยม และทักษะที่จำเป็นเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถปรับปรุงคุณภาพชีวิต ทั้งในลักษณะของปัจเจกบุคคลและในฐานะที่เป็นสมาชิกของชุมชน

คาสซิโอ (Cascio, 1995, p.23-24) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้สองแนวทาง คือ (1) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (2) คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงการรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขามีความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองความต้องการและสามารถที่จะเติบโตและพัฒนาในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคลในองค์การ

คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, pp.303-304 อ้างถึงใน รัตติพรพนพิเชษฐิกิจ, 2544 น.28-29) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีสองความหมาย ความหมายที่หนึ่ง หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในงานและมีสุขภาพจิตที่ดี ที่แต่ละบุคคลได้รับจาก

ประสบการณ์ในการทำงาน โดยวัดจากตัวชี้วัด เช่น ผลตอบแทน ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้า เป็นต้น ความหมายที่สอง หมายถึง วิธีการที่องค์กรนำมาใช้เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพ ยกตัวอย่างเช่น การสร้างความสำคัญในงานที่พนักงานรับผิดชอบ ให้พนักงานเห็นว่างานที่ตนรับผิดชอบเป็นงานที่สำคัญ และมีความหมายต่อองค์กร โดยนำระบบการจัดการทีมงานที่มีประสิทธิภาพ แรงงานสัมพันธ์มาใช้ในองค์กร เป็นต้น

สุพรรณิ ไชยอำพร และสนธิ สมักรการ (2535, น.7) ให้ความเห็นว่า คุณภาพชีวิตคือชีวิตที่มีความสุขพอสมควรทั้งกายและใจ ความสุขกาย คือได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ เช่น ได้รับการเลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนจากครอบครัวอย่างดี มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง ศึกษาคดี อาชีพการงานดี โอกาสเลื่อนฐานะตามความเหมาะสม ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและโอกาสแสวงหาความบันเทิงรื่นเริงใจตามสมควร ส่วนความสุขใจ คือการหล่อหลอมปัจจัยทางด้านความเชื่อ ค่านิยม ศีลธรรม และจริยธรรมให้เกิดความสมดุล

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544, น.27) ได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตแบ่งไว้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง คุณภาพชีวิตหมายถึงความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กรในเรื่องงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความพึงพอใจในงานและความต้องการของพนักงานด้วย

กลุ่มที่สอง คุณภาพชีวิตหมายถึงรูปแบบหรือวิธีการที่องค์กรจัดทำให้งานตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยรูปแบบหรือวิธีการที่องค์กรจัดเตรียมมีจุดมุ่งหมายคือเป็นองค์กรที่พนักงานปรารถนาจะร่วมงานด้วย

กลุ่มที่สาม ได้รวมความหมายของกลุ่มที่หนึ่งและกลุ่มที่สองไว้ด้วยกัน โดยคุณภาพชีวิตหมายถึงการที่พนักงานมีความเข้าใจในกระบวนการที่องค์กรจัดให้ในการทำงาน รวมถึงพนักงานมีความเข้าใจในความต้องการของตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยที่พนักงานจะต้องประสานความเข้าใจทั้งสองอย่างเข้าด้วยกันเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

เจษฎา ธรรมขันติพงศ์ (2544, น.22) ได้อธิบาย คำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” นี้ ถ้าพิจารณาแยกคำจะมาจาก คำ 3 คำ คือ “คุณภาพ” (Quality) “ชีวิต” (Life) และ “การทำงาน” (Working)

คำว่าคุณภาพ หมายถึงความเป็นเลิศที่มีปริมาณมากน้อยต่างกัน ลักษณะความดี ลักษณะประจำของบุคคล และความเป็นเลิศนี้วัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานซึ่งแต่ละวิชาชีพได้กำหนดไว้

คำว่าชีวิต หมายถึงความเป็นอยู่

และคำว่าการทำงาน หมายถึงการทำหน้าที่กิจกรรมที่ต้องทำ

ดังนั้นเมื่อนำความหมายของคำทั้ง 3 คำมารวมกัน เป็น คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ก็หมายถึง การทำหน้าที่เพื่อชีวิตหรือความเป็นอยู่ที่ดีเลิศ ซึ่งวัดได้จากการเปรียบเทียบ การกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ที่กำหนด

กาญจนา แดงมาตี (2545, น. 30) ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไปตามมิติของการรับรู้และค่านิยมของแต่ละบุคคล ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

บงกช เทพจारी (2547, น.9) สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์การทำงานของตนเอง โดยมีการทำงานที่มีความหมายคุณค่า บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

จากความหมายต่างๆ ที่มีผู้ให้ความหมายไว้ข้างต้น พอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตคือ ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ ตามแนวคิดของฮิวส์และคัมมิงส์ และคัมมิงส์และวอลเลย์ได้แก่ ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความมั่นคงในอาชีพ สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร

1.2 ทฤษฎีและแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน

Guy R. (1977) ได้เสนอตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงของการจ้างงาน อัตราความเจ็บป่วยทางจิตซึ่งสืบเนื่องมาจากการทำงาน เช่น ความกระวนกระวาย ความซึมเศร้า ความขุ่นเคืองใจ ความไม่สมหวัง เป็นต้น

Shrovan (1983 อ้างถึงใน บงกช เทพจารี, 2547) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้

1. การพัฒนาในด้านวิธีการหรือการดำเนินการด้านต่างๆ (development) คือ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาไปในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย
2. การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (dignity) คือการได้รับการตอบสนองความพึงพอใจและการได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถ หรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น
3. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในแต่ละวัน (daily practice) คือการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคลโดยการประสานงานที่ดี เพื่อผลงานที่ดีในระยะยาวเป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละองค์การควรให้ความสำคัญมากเช่นเดียวกัน

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) (อ้างถึงใน สราลี พินิจสกุลดิษฐ์, 2544, น.14) ได้เสนอมิติคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 การได้รับความคุ้มครองเกี่ยวกับสภาพการจ้าง เป็นความคุ้มครองขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานในฐานะลูกจ้าง ประเด็นที่ต้องพิจารณาได้แก่ สุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และความมั่นคงในการทำงาน โดยลูกจ้างไม่ถูกเลิกจ้างอันเนื่องมาจากเหตุผลทางเศรษฐกิจ หากสถานประกอบกิจการจำเป็นต้องเลิกจ้างจะต้องอยู่ในหลักเกณฑ์การเลิกจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ลูกจ้าง

มิติที่ 2 การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน เป็นเรื่องของการคุ้มครองให้ลูกจ้างได้รับความเป็นธรรมในสถานประกอบการ

มิติที่ 3 การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ได้แก่การให้โอกาสในการร่วมตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญๆ ทำให้ลูกจ้างเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของตนต่อสถานประกอบกิจการ

ความรู้สึกละเอียดต่อบรรยากาศของการแรงงานสัมพันธ์ที่ดีและยังช่วยให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

มิติที่ 4 การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ งานที่ถือว่าท้าทายความสามารถนั้นจะต้องเป็นงานที่ไม่ซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อหน่าย เป็นงานที่กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สิ่งนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ทั้งด้านจิตวิทยา สังคมและเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

มิติที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปของแต่ละคน นอกเหนือจากชีวิตการทำงานของลูกจ้างที่สถานประกอบการต้องให้ความสำคัญแล้ว มุมมองเชิงสังคมก็เป็นอีกภาพลักษณ์หนึ่งที่ลูกจ้างต้องการให้สถานประกอบการกิจการแสดงความรับผิดชอบ ด้วย ดังนั้นสถานประกอบการจึงมีบทบาทสำคัญในการรับผิดชอบต่อชีวิตของลูกจ้างและต่อชุมชนที่สถานประกอบการตั้งอยู่

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (อ้างถึงในภัทรา แสงอรุณ, 2543, น.10) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตประกอบไปด้วยลักษณะ 8 ประการดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ หมายถึงการได้รับผลตอบแทนและรายได้ที่เพียงพอสอดคล้องกับมาตรฐานสังคม และเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ
2. สถานที่ทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม และปลอดภัย หมายถึงการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สภาพที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตราย และไม่เป็นผลเสียต่อสุขภาพ
3. การพัฒนาศักยภาพ หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ พิจารณาจากลักษณะงานได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะ และความสามารถหลากหลาย งานที่มีลักษณะเฉพาะตัว งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่มีโอกาสรับทราบผลการปฏิบัติงาน และงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง ได้รับโอกาสในการขยายขีดความสามารถ การได้พัฒนาทักษะความรู้ และมีความมั่นคงในอาชีพ
5. สังคมสัมพันธ์ หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ผู้ปฏิบัติงานรับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึงการมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยายากสององค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึงภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลางานกับช่วงเวลารำคาญชีวิตโดยส่วนรวม มีช่วงเวลาได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและความรับผิดชอบต่อสังคม

2.3 การวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

สิ่งที่ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การกระทำทางสังคม หรือผลที่เกิดขึ้นทางสังคมเกี่ยวกับปัจเจกบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งสามารถสังเกตหรือสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส หรือแบบความคิดที่อยู่ในมโนทัศน์ คุณภาพชีวิตการทำงานมีลักษณะเป็นเชิงนามธรรม สิ่งที่ใช้ชี้วัดอาจรวมถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน พฤติกรรม ทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่างๆ ขององค์การ (อภิชัย ศรีเมือง, 2539, น.17) ในการวัดคุณภาพชีวิตนั้น นักวิจัยได้ใช้สิ่งชี้วัดแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายและข้อสมมติฐานเบื้องต้น รวมถึงค่านิยมที่ใช้ในการศึกษา และความแตกต่างกันในทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆ

วอลตัน (Walton, 1973) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานโดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดยวอลตันได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ 8 ประการ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

เซนและยาทิม (Zain & Yatim, 1999) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ใช้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 672 คน ที่ทำงานในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชนของมาเลเซีย โดยศึกษาตามแนวทฤษฎีของวอลตัน พบว่าปัจจัย 7 ประการที่พนักงานยอมรับว่า

สามารถใช้วัดการมีคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมชาติภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาและการใช้ขีดความสามารถของมนุษย์ ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้า บุคลากรทางสังคมในองค์การ สิทธิในการทำงานของพนักงาน และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม

Maccoby (อ้างถึงใน เจษฎา ธรรมขันติพงศ์, 2544, น.28) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้ตัวชี้วัดเหล่านี้คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความมั่นคงในการทำงาน และสุขภาพอนามัยของพนักงาน
2. ความเป็นธรรมในการทำงานประกอบด้วยกฎระเบียบที่ยุติธรรมเหมาะสม ความเป็นธรรมในเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงาน
3. ความเป็นปัจเจกบุคคล ประกอบด้วย การมีเป้าหมายที่จะพัฒนาบุคคลอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของแต่ละปัจเจกบุคคล

เวส เดอลาโมตต์ และ ชิน อิชิ ทาเคซาวา (Yves Delamotte, and Shin-ichi Takezawa) ได้เสนอมิติการมองคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. เป้าหมายประเพณี (Traditional Goal) เป็นการสร้างเงื่อนไขการทำงานโดยทั่วไป ได้แก่ การจัดระบบความปลอดภัยและสุขภาพ มีการกำหนดชั่วโมงทำงานที่แน่นอน มีการสร้างความมั่นคงในการทำงาน
2. การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน (Fair treatment at work) เช่น การปฏิบัติที่จะให้คนออกจากงานต้องมีสาเหตุที่แท้จริงและถือเป็นเรื่องสำคัญ ต้องมีการแสดงเหตุผลเป็นหนังสือ องค์การมีระบบร้องทุกข์และอุทธรณ์
3. อิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence on decision) องค์การต้องมีระเบียบปฏิบัติวิธีการร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อแก้ไขการตัดสินใจที่ไม่เป็นธรรม และต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
4. ความท้าทายในงาน (Challenge of work content) เป็นการปรับปรุงงานให้มีการขยายตัวและให้ความหมายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยพนักงานมีความหวังที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง มีรายได้ที่เพิ่มขึ้น มีอำนาจและบารมีเพิ่มขึ้น

คัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings & Worley, 1997, p.303) ได้กล่าวถึงสิ่งชี้วัดในการทำงานของพนักงานประกอบไปด้วย 8 ลักษณะดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึงการได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัย ไม่มีอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ “โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ได้มีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่าสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and Security) หมายถึงการมีโอกาสดำเนินก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้วิธีการทำงานและพัฒนาทักษะให้ทำงานที่จะได้รับมอบหมายต่อไปในอนาคตได้ หรือการได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างมีสิทธิเท่าเทียมกัน

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่บุคคลได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างอิสระโดยปราศจากอคติ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน องค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) หมายถึงภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าการดำเนินงานประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่างๆ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการ ตามแนวคิดของฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985) และของคัมมิงส์และวอลเลย์ (Cummings and Worley, 1997) ซึ่งสร้างโดยรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) มีข้อคำถามที่นำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 29 ข้อ

2. ความผูกพันต่อองค์กร

2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

บุชานัน (Buchanan, 1974, p.533) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เป็นความผูกพันทางใจที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมต่างๆ ขององค์กร รวมถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองที่เกี่ยวข้องกับองค์กร มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ความเกี่ยวข้องกับองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร

พอร์เตอร์และคณะ (Porter et al., 1974, p.603) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งสามารถแสดงออกได้ 3 รูปแบบ คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าพร้อมที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

เมาว์เดย์และคณะ (Mowday et al., 1979, p.244) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับของการแสดงออกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลแต่ละคนเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คานันโก (Kanungo, 1982b, p.342) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบันว่างานมีความสำคัญที่สุดในชีวิต และมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่และตั้งใจปฏิบัติงานจนกว่างานจะสำเร็จ

ซาลันซิก (Salancik, 1983:62 อ้างถึงใน สุมณา ศิริบรรเกียรติ, 2542) ได้ให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นสถานภาพที่แต่ละบุคคล มีพันธะกับองค์กรในรูปของการกระทำที่มีความเชื่อว่าการกระทำนั้นสามารถสนับสนุนกิจกรรมและความเกี่ยวข้องของตนที่มีให้กับองค์กร

อัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990, pp.1-18) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนอยู่ เป็นอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจในการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกในองค์การ และการมีจิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อองค์การ ในลักษณะที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และต้องการที่จะทำงานกับองค์การต่อไป ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

1.2 ทฤษฎีและแนวคิดความผูกพันต่อองค์การ

บุชานัน (Buchanan, 1974, p.533) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) คือ ความเต็มใจจะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ ถือเสมือนหนึ่งว่าองค์การเป็นของตน
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์การ (Involvement) คือ ความเต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้า และเพื่อประโยชน์ขององค์การ
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) คือ ความรู้สึกยึดมั่นในองค์การ และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ภรณ์ กิริติบุตร (2529: 94) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (formal attachment) ต่อองค์การซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์การจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

March และ Mannari (1977 อ้างถึงใน เกศรี, 2543: 19) ได้อธิบายความผูกพันต่อองค์การ ด้วยทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Theory of Exchange) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ

องค์การคือ ธรรมชาติของมนุษย์ ประกอบด้วย ความต้องการ ความปรารถนา ทักษะความรู้ มีความคาดหวังที่จะทำงานกับองค์การ สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ เขาจะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่และบุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์การ

พอร์เตอร์และคณะ (Porter et al., 1974, p.603) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า พร้อมที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีเจตคติทางบวกต่อองค์การ โดยมีความเชื่อว่าองค์การเป็นสถานที่ที่ดีและเหมาะสมกับตนมากที่สุด และยังรวมความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ตลอดจนการมีค่านิยมที่กลมกลืนไปกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์การ หมายถึง การที่บุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ภาวภูมิใจในความเป็นสมาชิก และถึงแม้จะมีงานลักษณะเดียวกันที่เสนอให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า บุคคลก็ไม่ต้องการที่จะโยกย้ายออกจากองค์การเพื่อไปทำงานใหม่

เมอร์เดย์และคณะ (Mowday et al., 1979, p.244) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในรูปของความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอของพฤติกรรม นั่นคือ เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์การก็จะมี ความพยายามในการทำงาน มีส่วนร่วมในการทำงาน โดยไม่มี ความคิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน เนื่องจากกลัวว่าหากละทิ้งความเป็นสมาชิกขององค์การแล้วจะสูญเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1 มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ คือ บุคคลมีความเชื่อว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์การ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

2.2 มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากทั้งทางกายและทางใจ เพื่อผลประโยชน์ขององค์การ เพื่อปฏิบัติงานในองค์การอย่างเต็มที่ในฐานะตัวแทนขององค์การ เพื่อให้องค์การบรรลุตามเป้าหมาย ตลอดจนรู้สึกถึงความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายขององค์การกับเป้าหมายของตนเอง ทำให้บุคคลยอมรับเป้าหมายขององค์การ และมีทัศนคติทางบวกต่อองค์การ

2.3 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

คานันโก (Kanungo, 1982b, pp.341-342) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีองค์ประกอบ 2 ประการ ตามชนิดของบริบทงาน คือ

1. ความผูกพันในงาน (Job Involvement) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบันว่างานมีความสำคัญ บุคคลจะคิดว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในชีวิต และมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่และตั้งใจปฏิบัติงานจนกว่างานจะสำเร็จ

2. ความผูกพันในการทำงาน (Work Involvement) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานและกระบวนการทางสังคม

อัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990, pp.1-18) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

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

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์การของบุคคลแต่ละคน เป็นการรับรู้ของบุคคลถึงผลประโยชน์ที่เสียไปถ้าเขาต้องออกจากองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกที่จะอยู่ในองค์การต่อไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง จิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์การแล้ว ก็ต้องมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกต้องและสมควรกระทำ ถือเป็นพันธะผูกพันที่ต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

นอกจากนี้ อัลเลนและเมเยอร์ยังได้กล่าวเสริมอีกว่า แนวคิดความผูกพันต่อองค์การทั้ง

3 ด้าน เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลแต่ละคนกับองค์การเข้าด้วยกัน อย่างไรก็ตาม การเชื่อมโยงของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีความ

ผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูง หมายถึง เขาต้องการที่จะอยู่กับองค์การ (want to) ส่วนคนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่สูง หมายถึง เขาจำเป็นต้องอยู่ (need to) เพราะไม่อย่างสูญเสียบางสิ่งที่ดีลงไป และสุดท้ายบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง แสดงว่าเขาคิดว่าเขาสมควรที่จะอยู่ (ought to) เพื่อความถูกต้องทางสังคม

Baron และ Greenberg (1990: 174-175) ได้เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์การเกิดจากปัจจัยหลายประการได้แก่

1. ตัวงาน คือ ระดับความรับผิดชอบในงานที่สูง การมีอิสระในการทำงาน ความน่าสนใจและความหลากหลายของงาน มีส่วนทำให้ความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น ในทางตรงข้ามหากว่ามีความตึงเครียดหรือมีความคลุมเครือในบทบาทจะทำให้ความผูกพันต่อองค์การลดลง
2. โอกาสในการจ้างงาน คือ ถ้าบุคคลรับรู้ว่ามีโอกาสในการหางานอื่นหรือมีทางเลือกที่มากขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์การลดลง
3. ลักษณะส่วนบุคคล คือ บุคคลที่มีอายุมาก มีระยะเวลาการทำงานที่นาน หรือมีความอาวุโสกว่าในตำแหน่งงาน และบุคคลที่พึงพอใจกับระดับผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มว่ามีความผูกพันในระดับสูง
4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการรูปแบบของงานโดยทั่วไป เช่น ความพึงพอใจในหัวหน้างาน ความพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ให้กับพนักงานขององค์การ จะทำให้พนักงานมีความผูกพันในระดับสูง

2.3 การวัดความผูกพันต่อองค์การ

1. แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การของโลดาห์ลและเคจเนอร์

โลดาห์ลและเคจเนอร์ (Lodaht and Kejner, 1965) ได้สร้างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ 2 ฉบับ คือ ฉบับเต็มประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.67 และฉบับย่อประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.73 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ 2 ฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.87 แบบสอบถามเป็นมาตรลิเคิร์ทสเกล 4 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของซาเลและโฮเซค

ซาเลและโฮเซค (Saleh and Hosek, 1976, quoted in Kanungo, 1982b, p.341) ได้สร้างแบบสอบถามตามลักษณะโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) ข้อคำถามที่กล่าวถึงเงื่อนไขที่ทำให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กร เช่น “คุณมีโอกาสได้ตัดสินใจทำงานด้วยตนเองกี่ครั้ง” (2) ข้อคำถามที่กล่าวถึงผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กร เช่น “ฉันหลีกเลี่ยงการทำงานที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบของฉัน” และ (3) ข้อคำถามที่แสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร เช่น “สิ่งสำคัญที่สุดที่ฉันทำล้วนเกี่ยวข้องกับงาน”

3. แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของคานันโก

คานันโก (Kanungo, 1982b, p.342) ได้สร้างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรขึ้นใหม่ โดยปรับปรุงและพัฒนาตามแนวคิดของโลดาห์และเคจเนอร์ (Lodaht and Kejner, 1965) แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของคานันโก ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.87 และค่าความเที่ยงตรง 0.80 แบบสอบถามเป็นมาตรลิเคิร์ตสเกล 6 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยจนถึงไม่เห็นด้วย

4. การวัดความผูกพันต่อองค์กรของอัลเลนและเมเยอร์

อัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990, pp.6-7) ได้สร้างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 27 ข้อ แบบสอบถามนี้ได้แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความผูกพันด้านจิตใจ (2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ และ (3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990) โดยใช้แบบสอบถามโดยใช้แบบสอบถามของอมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) มีข้อคำถามที่นำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 24 ข้อ

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คาทซ์ (Katz, 1964, quoted in Bolon, 1997 p.221) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมประเภทพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) เป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิภาพขององค์การ โดยมองว่าคนมักจะมีบุรณาการและทำกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous Activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ควบคู่ไปกับบทบาทที่ถูกระบุไว้

วิลเลียม (Williams, 1988, quoted in Bolon, 1997 p.221) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล ซึ่งเป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์การ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

ออร์แกน (Organ, 1988, p.4) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจเพื่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาโดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบรางวัลขององค์การ ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการตระหนักในหน้าที่

กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg and Baron, 1993, p.185) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปได้อย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้ในงานอย่างเป็นทางการ

แวน ไดน์, เกรแฮม, และ ดีเยเนส (Van Dyne, Graham, and Dienesch, 1994 quoting in Farth, Earley and Lin, 1999) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่าเป็นการกระทำ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การตรงต่อเวลา และความเอาใจใส่ ซึ่งเหนือกว่าบรรทัดฐานขององค์การ หรืออาสาที่จะปฏิบัติภารกิจพิเศษที่นอกเหนือจากการทำงานปกติ

ชเนกและดั้มเลอร์ (Schnake and Dumler, 1997, p.216) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ การให้รางวัลหรือลงโทษโดยตรง แต่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงาน ที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจเพื่อองค์การ โดยไม่ได้ ขึ้นอยู่กับระบบรางวัลขององค์การ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ ออร์แกน มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการ เอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ และ พฤติกรรมการตระหนักในหน้าที่

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คาทซ์ (Katz, 1964, quoted in Neuman and Kickul, 1998 pp.263 - 264) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่องค์การได้ กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้พนักงานปฏิบัติอย่างชัดเจน และอยู่ภายใต้เงื่อนไขการให้ รางวัล ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งระบุไว้ในคำบรรยาย ลักษณะงาน (Job Description)

2. พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานได้ ปฏิบัติเอง องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ระบุไว้ในคำบรรยาย ลักษณะงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ สังคมให้การยอมรับและเห็นคุณค่า เช่น ปกป้องทรัพย์สินขององค์การ ให้คำแนะนำการปรับปรุงอาคาร ฝึกฝนตนเองในความรับผิดชอบที่ เพิ่มขึ้น สร้างบรรยากาศที่ดีสำหรับองค์การ ทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นต้น

พอดซาคอฟฟ์และคณะ (Podsakoff et al., 1997, p.264 อ้างถึงในจันทร์พา ทัดภูธร, 2543 น.42) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ ออร์แกนไว้เป็น 3 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ (civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่ พนักงานปฏิบัติเพื่อให้องค์การสงบสุขและมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี

2. พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงาน (sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมให้อย่างแก่ความผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคลากรอื่นๆ ในองค์การ รวมถึงการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่น เพื่อประโยชน์โดยรวมขององค์การ

3. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การ (helping behavior) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อผลประโยชน์โดยรวมขององค์การ

วิลเลียม (Williams, 1988, quoted in Bolon, 1997 p.221) กล่าวว่า พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล

(Organizational Citizenship Behavior Directed toward Individuals – OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์การ

(Organizational Citizenship Behavior Directed toward Organization – OCBO) เช่น เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ และการใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างประหยัด คุ่มค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

ออร์แกนและโคนอฟสกี (Organ and Konovsky, 1989) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ มีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ไขปัญหา และการให้คำแนะนำต่างๆ

2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติงาน (Compliance) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ รวมถึงการให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ

ออร์แกน (Organ, 1988, quoted in Organ and Bateman, 1991) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเชื้อเพื่อต่อผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง ความเห็นใจ หรือการคำนึงถึงผู้อื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน เมื่อการกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจกระทบต่อคนอื่นในองค์กร เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม เป็นต้น

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งทำให้เกิดความคับข้องใจ อุปสรรค ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องความเป็นธรรมได้ เนื่องจากการเรียกร้องความเป็นธรรมจะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน มีความเข้าใจสถานการณ์ความเป็นไป จึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การเก็บรักษาความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เป็นต้น

5. พฤติกรรมการตระหนักในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การเคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กร รักษาระเบียบวินัย ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว

วรท วิลาวรรณ (2546, p.44) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์กรเพราะพฤติกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งหล่อลื่นกลไกทางสังคม (Social machinery) ขององค์กร ลดความผิดและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ (Borman and Motowidlo, 1993; quoted in Podsakoff, Aheame and Mackenzie, 1997) โดย

1. ลดความจำเป็นในการตั้งดูแลรักษาทรัพยากรที่หายากซึ่งมีผลต่อการซ่อมบำรุงรักษา (Organ, 1988)

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรโดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น (Borman and Motowidlo, 1993; Organ, 1988)

3. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงานและระบบการจัดการ (Mackenzie, Podsakoff and Fetter, 1991, 1993; Organ, 1988; Podsakoff and Mackenzie, 1994)

4. ช่วยให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการประสานกิจกรรมระหว่างสมาชิกในทีมงานและข้ามกลุ่มงาน (Karambayya, 1989; Smith et al., 1989)

5. เพิ่มความสามารถขององค์การที่จะดึงดูดและรักษานักงานที่ดีที่สุด โดยการทำให้องค์การเป็นสถานที่ทำงานที่น่าทำงานด้วยมากขึ้น (George and Bettenhausen, 1990; Organ, 1988)

วิริณธ์ ธรรมนารถสกุล (2545) ศึกษาถึงอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาท โดยพฤติกรรมตามบทบาทนั้นทุกคนต้องทำงานไปตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย แต่กระบวนการในการทำงานและบรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน มีความสำคัญว่าเนื่องจากเป็นกลไกที่ช่วยเหลือเลี้ยงให้การงานตามหน้าที่ผ่านพ้นไปด้วยดี ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าพฤติกรรมตามบทบาทด้วยต้องการให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และ “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การ” จากการค้นคว้าพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานใน ๓ ลักษณะคือ อิทธิพลทางตรง (Direct effect) อิทธิพลคั่นกลาง (Mediating effect) และอิทธิพลสอดแทรก (Moderating effect)

3.3 การวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ไมเคิล อาร์มสตรอง (อ้างถึงในศิริวรรณ ศิริอารยา, 2544) ได้ระบุไว้ในหนังสือคู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริหารบุคคล (2534) ว่ากระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แท้จริง ต้องเริ่มต้นจากการวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ของหน่วยงานซึ่งระบุว่าธุรกิจคืออะไร จะขับเคลื่อนไปทางไหน และระบุถึงทรัพยากรที่และกลยุทธ์ที่จะต้องใช้อย่างกว้างๆ กลยุทธ์ที่จะต้องถูกนำไปแปลเป็นแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่มีรายละเอียดชัดเจนระบุถึงปริมาณและประเภทของคนที่จะต้องเป็นในอนาคต ในขณะเดียวกัน แผนทางธุรกิจหรือแผนการดำเนินงานหลัก ก็จะต้องระบุถึงระดับของการปฏิบัติงานที่ต้องทำได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเริ่มพร้อมกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) โดยมีเป้าหมายหลักที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของปัจเจกบุคคลและองค์การให้สอดคล้องกันทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

การบริหารผลการปฏิบัติงานตามที่กล่าวมานี้ จะเป็นแนวทางในการเพิ่มคุณภาพและผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานตามทิศทางและเป้าหมายของหน่วยงาน ในกรณีนี้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ

ในหนังสือการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (Strategic HR management) กล่าวถึงการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของไมเคิล อาร์มสตรองว่า เป็นการวัด **performance** ที่แบ่งการวัดออกเป็นสองด้าน คือพฤติกรรม (Behavior) และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Indicator, KPI) จะเห็นว่าการวัดผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดของไมเคิล อาร์มสตรองนั้นเป็นการวัดพฤติกรรมและสิ่งที่พนักงานต้องปฏิบัติซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญส่งผลโดยตรงต่อธุรกิจของบริษัท เช่นหากพนักงานฝ่ายผลิตไม่ทำการผลิตก็จะได้ผลผลิตออกมาเพื่อขาย แต่สำหรับการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นเป็นเพียงการวัดพฤติกรรมที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปได้อย่างดีและเป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล ในการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้มุ่งประเด็นในเรื่องของการวัดผลที่ได้ในการปฏิบัติงาน แต่ต้องการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดให้ต้องปฏิบัติ แต่เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) ให้ประโยชน์ในการทำให้เกิดการสิ้นเปลืองของงานในองค์การ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงและพัฒนาโดยวรท วิลาวรรณ (2546) มีข้อคำถามที่นำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 38 ข้อ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) พบว่า พนักงานในสายงานหลักและสายงานสนับสนุนมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า บุคลากรไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดต้องปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและมีค่านิยมสอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ การปฏิบัติงานแต่ละสายจึงสอดคล้องกันทำให้เกิดการหล่อหลอมพฤติกรรมของบุคลากร ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

วรท วิลาวรรณ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จเครือซีเมนต์ไทย พบว่าระดับพนักงาน ซึ่งแบ่งเป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา พนักงานระดับวิชาชีพ และพนักงานระดับปฏิบัติการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีลักษณะงาน ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานสำนักงาน งานผลิต และงานสนับสนุนงานผลิตมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

อัญพร พูลทรัพย์ (2546) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษากองรายได้ การปราบปรามนครหลวง พบว่าผลการวิจัยพบว่าเพศ อายุงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่อายุตัวจะมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านการให้ความร่วมมือ และสถานภาพการสมรสมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านความสำนึกในหน้าที่และโดยรวม

น้ำอ้อย สท้านไผท (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคตินโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลตำรวจ พบว่าบุคลากรที่มีระดับบังคับบัญชาแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การแตกต่างกัน แต่บุคลากรที่มีลักษณะสายงานต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นที่ดีขององค์การโดยรวมไม่ต่างกัน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ดังนี้
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.1 เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

- 1.2 ระดับสายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน
- 1.3 อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน
- 1.4 ระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

4.2 คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ประไพพร สิงหเดช (2539) ศึกษาคุณลักษณะประชากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ชนิดดา เพ็ชรประยูร (2545) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศขององค์กรคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับบทบาทของชีวิตด้านอื่นๆ และด้านความเกี่ยวข้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

สฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2547) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schnake & Dumler 1997 อ้างถึงใน ลาวัลย์ พร้อมสุข, 2544, หน้า 33 ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่าหรือสรุปได้ว่าพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อบุคคล คือทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงสุดกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.1 คุณภาพชีวิตด้านความภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2 คุณภาพชีวิตด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3 คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.4 คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.5 คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.6 คุณภาพชีวิตด้านสังคมสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.7 คุณภาพชีวิตด้านลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.8 คุณภาพชีวิตด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4.3 ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2547) ได้ใช้แนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของออร์แกนเป็นแนวคิดหลักในการวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อวิเคราะห์เส้นทางและตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ โดยศึกษาตัวแปรที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ตัวแปรคุณลักษณะงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

ผลสรุปว่า มีเพียง 2 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และ 3 ตัวแปรได้แก่ ภาวะผู้นำ เปลี่ยนสภาพ บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในงาน ส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่วนตัวแปรที่เหลือไม่ส่งอิทธิพลใด ๆ ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ซึ่งผลการวิจัยบ่งบอกว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ และเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดขึ้นมา

น้ำอ้อย สท้านไผ่ (2547) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ระดับบริหารมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคลากรทางการแพทย์ระดับปฏิบัติการ และพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ($r=0.516$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปณิดา ภูมิรินทร์พงศ์ (2545) ศึกษาระดับความผูกพันและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรคือ อายุ เขตที่อยู่อาศัย ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างบ้านถึงที่ทำงานระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด การได้รับค่ายกย่องชมเชย หรือได้ขึ้นขั้นมากกว่าขั้นปกติบ่อยๆ และการได้รับการลงโทษหรือตำหนิตัวตน

เลไพน์ อีเรซ และจอห์นสัน (LePine, Erez and Johnson, 2001, p.52) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรม และการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า มีความสัมพันธ์อย่างสูงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โบลอน (Bolton, 1993, p.148) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภายใต้สถานการณ์ที่มีความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ประเมินโดยผู้ร่วมงานและที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญ ความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา และพบว่าความพึงพอใจในผู้ร่วมงานและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุด

ขณะที่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ธานสโวร์ ภูแตม และคณะ (Thanswor Gautam, Rolf Van Dick, Ulrich Wagner, Narottam Upadhyay and Ann J.Davis, 2004 อ้างถึงใน จริวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) น. 49) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นลูกจ้างจำนวน 450 คน จากองค์การต่างๆ ในเนปาล 5 องค์การ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ ด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

รอกซ์ และเพนเนอร์ (Rioux and Penner, 2001) ศึกษาเพื่อหาสาเหตุของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการวิเคราะห์แรงจูงใจ โดยการทำแบบสอบถาม 3 รูปแบบ คือ ให้หัวหน้าเป็นคนทำ ให้เพื่อนร่วมงานเป็นคนทำ และทำด้วยตนเอง โดยตัวแปรที่นำมาทดสอบ ได้แก่

ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (organizational justice) ได้แก่ การรับรู้ ความยุติธรรมตามกระบวนการ (procedural justice) และการรับรู้ความยุติธรรมตามผลที่ได้รับ (distributive justice)

ตัวแปรบุคลิกภาพทางบวกในสังคม (prosocial personality) ได้แก่ การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (other-oriented empathy) และการช่วยเหลือผู้อื่น (helpfulness)

ตัวแปรแรงจูงใจ (Motive) ซึ่งประกอบไปด้วย แรงจูงใจในคุณค่าสังคมทางบวก (prosocial value) ความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) และการบริหารความประทับใจ (impression management) และตัวแปรอารมณ์ในทางบวก (positive mood)

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันต่อองค์การ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแต่ละด้าน พบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น พฤติกรรมความอดทน อดกลั้น พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการตระหนักในหน้าที่ที่มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3.1 ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3.4 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4.4 ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน

บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538) ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่าข้าราชการสถาบันมีระดับความผูกพันต่อองค์การและการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมสูง และพบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน โอกาสพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้า สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหาร ภาวะอิสระจากงาน ความภูมิใจในองค์การ และการประจักษ์ตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผูกพันต่อองค์การ

มนีรัตน์ ไพรุ่งเรือง (2541) ศึกษาเรื่องปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ความสมดุลของชีวิต และค่าตอบแทน ตามลำดับ

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ พบว่าในภาพรวมพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ในประเด็นของลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และเมื่อทำการ

วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยเทคนิควิธีการ Stepwise พบว่า ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม การบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน อายุ มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ สถาบันการเงิน

ภัทรา แสงอรุณ (2543) ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการจำนวน 216 คน พบว่า การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้าน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน โอกาสพัฒนาศักยภาพ สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหาร ความภูมิใจในองค์กร ความปลอดภัยในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่ ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรเฉพาะด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน แต่คุณภาพชีวิตการทำงานด้านภาวะอิสระจากงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและรายด้าน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านและโดยรวม นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้านที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ คือ ด้านลักษณะการบริหารงาน ความภูมิใจในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน ภาวะอิสระจากงาน และความปลอดภัยในการทำงาน โดยร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 67

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.1 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.3 ความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

4.4 ความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน