

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

จากการตรวจเอกสาร ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

#### ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973: 12) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สถานภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

Bluestone (1977: 44) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศ ที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตย ในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

Merton (1977: 55) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรม การทำงานและสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของคนงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิตและการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

ติน (2530: 15) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นคือชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย

ชาญชัย (2535: 38) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมดพร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (Human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ

มนัส (2539: 33-44) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพของลูกจ้าง หรือพนักงานในที่ทำงาน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงาน การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในให้ดี

สันติ (2540: 39-40) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่เราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกก็คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สรุป คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน และประสิทธิผลของงาน

### องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

House and Cummings (1985: 199-200) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า ความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากความผาสุก (Well-

Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ องค์ประกอบของ คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย ลักษณะต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้ ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้ ผลตอบแทนที่เพียงพอ สอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ มาตรฐาน ของผู้รับ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น

2. สถานภาพที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลกระทบต่อ สุขภาพ และไม่เสี่ยงอันตราย

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติงานมี ความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและ ตำแหน่ง มีความมั่นคงในอาชีพ

5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็น ที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจาก การแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาส ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความ ยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการ ดำเนินชีวิตโดยส่วนรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่าง และเวลาให้กับครอบครัว มี ช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาวะหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Walton (1973:12-16) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในแนวความเป็นบุคคล (Humanistic) และสภาพแวดล้อมของตัวบุคคลหรือสังคมเรื่องสังคมขององค์กร ที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จผลผลิตของงานและการเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่างๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัดสิน ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้น เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

1.2 ความยุติธรรม ซึ่งประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนมีลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

2. สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ(Safe and Healthy Working Conditions) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเอง ให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณาคือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะ เพื่อทำงานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ในองค์กร หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่ควรได้รับ

3.5 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง (Opportunity for Developing and Using Human Capacity)

4. การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Opportunity for Develop and Using Human Capacity) ในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำเร็จเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนี้ สามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้นๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงานเป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้น ได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติ กิจกรรมการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) การทำงานร่วมกัน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาโดยจาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันละกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กร หรือบุคคลที่ทำงาน ควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิของพนักงาน (Employee Rights) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตนเป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตน ในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัว ครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบายเศรษฐกิจหรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาคเป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Work and Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Worklife) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าคุณค่าการของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่น ๆ

Desslers (1991: 471) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ การยืดหยุ่นเวลาการทำงาน แผนการสร้างกลุ่มคุณภาพ และแผนงานการปรับปรุงคุณภาพผลผลิต เป็นต้น แผนงานเหล่านี้จะสะท้อนคุณภาพในการทำงานในส่วนของ

1. ความยุติธรรมและความมีเหตุผลในการปฏิบัติต่อพนักงาน
2. การให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่ และยังเป็น การตอบสนองความรู้สึกประจักษ์ตน จากการที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มี
3. ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานเปิดกว้างและมีความน่าเชื่อถือ
4. ให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตน
5. ให้ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
6. จัดสรรสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

Shrovan (1983: 1-6) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนาคือการพัฒนาทั้งในด้านวิธีการหรือการดำเนินงานต่างๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชน และแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. การมีเกียรติ คือ การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับการยกย่อง เป็นที่ยอมรับในความสามารถ หรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น การที่บุคคลใดๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่า ตนมีความสำคัญต่อองค์กรก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

3. การปฏิบัติเป็นประจำ คือ การฝึกฝนงานเป็นประจำและสม่ำเสมอ โดยที่บุคคลทั่วไปจะต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง ในการทำงานแต่ละวัน ย่อมมีการปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงานการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีของบุคคลจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย ถ้าหากปรากฏว่าองค์กรนั้นๆ ไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นการประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวัน ซึ่งต่อเนื่องไปยังผลงานในระยะยาว จำเป็นที่แต่ละองค์กรควรให้ความสำคัญมากด้วยเช่นกัน

Bruce and Blackburn (1992: 15-16) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง โอกาสนในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
5. การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสดำเนินงานอย่างเท่าเทียมกัน

7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม

8. การยอมรับทางสังคม หมายถึง ความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นประกอบด้วยมิติต่างๆ ที่เข้ามาช่วยเสริมให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยที่แต่ละบุคคลจะมีการรับรู้และให้ความสำคัญกับมิติแต่ละด้านแตกต่างกัน มิติที่มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานได้แก่ มิติด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มิติด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ มิติด้านความก้าวหน้า มิติด้านความมั่นคงในงาน มิติด้านโอกาสพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง และมิติด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน รวมถึงสิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น รวมทั้งคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งเป็นทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (Human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติด้านอื่นๆ

### ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพในการทำงาน

Schuler et al. (1989: 492) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดเกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียดอุบัติเหตุและความเจ็บปวดจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึง

4.1 การลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ

4.2 การลดอัตราและการจ่ายผลตอบแทนคนงาน จากปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

6. อัตราสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจในการทำงานสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และอัตราการเปลี่ยนงาน

7. ลดอัตราสรรหาและคัดเลือกพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี

8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน

9. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

Greeberg and Baron (1995: 647) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี 3 ด้าน ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกันและแผนนั้นต้องได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตการทำงาน

Dessler (1991: 4) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ วัฒนธรรมองค์กร และจิตวิทยาสภาพแวดล้อม

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ว่าการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายในสำหรับปัจจัยภายนอก ก็คือทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความสุขกับการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

### แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การพัฒนาองค์กรนั้นควรจะต้องสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะผลที่จะได้รับกลับมา คือ พนักงานจะเต็มใจและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อการทำงานให้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผู้ศึกษาค้นคว้าไว้ดังนี้

### ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการที่สนใจทางด้านพฤติกรรมจะมองว่า ความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกในองค์กรจะแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่กระทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การไม่เปลี่ยนที่ทำงานและการทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร นักวิชาการที่สนใจทางด้านนี้ได้แก่

Allen and Meyer (อ้างถึงใน อนันต์ชัย, 2529: 35-36) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 แนวความคิด คือ

1. แนวความคิดด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้จะมองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมี การแสดงรูปแบบพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจากเปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่จะเกิดหรือผลประโยชน์ที่เสียไป ทฤษฎีที่เป็นแนวคิดนี้คือ ทฤษฎี Side Bet ของ Hawart S. Becker ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็น ความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

Kanter (1968: 499) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความเต็มใจของบุคคลที่ทุ่มเทพลังและความจงรักภักดีแก่ระบบสังคม เป็นความผูกพันต่อความสัมพันธ์ในสังคมที่สามารถมองเห็นถึงความปรารถนาอันแรงกล้าในตนเอง

Poter and Smith (1970 อ้างถึงใน Mowday et al., 1982: 27) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของบุคคลแต่ละคนเป็นความผูกพัน โดยเฉพาะกับองค์กร

Sheldon (1971: 143) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร ซึ่งเกี่ยวกับเอกลักษณ์ของบุคคลกับองค์กร

Steers (1977: 46) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยม ที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานขององค์กร

Steers and Porter (1983: 442) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวความคิด คือ

1. ความผูกพันทางทัศนคติ เป็นการศึกษาค้นคว้าความผูกพันต่อองค์การ โดยที่บุคคลจะนำตนเองไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและผูกพันต่อองค์การในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์การ

2. ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาค้นคว้าความผูกพันต่อองค์การที่เป็นพฤติกรรมปัจจัย ความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น การได้รับความนับถือเป็นผู้อาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูงจึงมีความผูกพันต่อองค์การ โดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การถ้าละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็ไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์การไป

ภรณ์ (2529: 99) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ทัศนคติของสมาชิกที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์การ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมีความหมายที่ลึกซึ้งกว่าความผูกพันทางกายภาพหรือแค่เพียงการดำรงอยู่ในองค์การเท่านั้น เพราะนั่นรวมไปถึงการที่สมาชิกมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเอง เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานที่มีต่อองค์การ คือ การยอมรับองค์การ การใช้ความสามารถเพื่อองค์การและความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ

### ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์การ

Mowday et al. (1982: 28-35) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์การสามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) หรือลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือพนักงานที่มีอายุมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานกว่า และมีค่านิยมในงานมากกว่า จะผูกพันต่อองค์การมากกว่า นอกจากนี้ในกลุ่มพนักงานผู้หญิงก็มีแนวโน้มจะผูกพันมากกว่าพนักงานผู้ชาย

ส่วนระดับการศึกษามีผลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีการศึกษาดำจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง

2. ลักษณะของบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง (Role-Related Characteristics) ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทเด่นชัด และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่ทำงานที่มีความสำคัญ มีความขัดแย้งในบทบาทและความไม่ชัดเจนในบทบาทที่เกี่ยวข้องต่ำ มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

3. ลักษณะด้านโครงสร้างขององค์กร (Structural Characteristics) ได้แก่ ระบบขององค์กรที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการมีส่วนเป็นเจ้าขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ องค์กรที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการกระจายอำนาจพนักงานก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

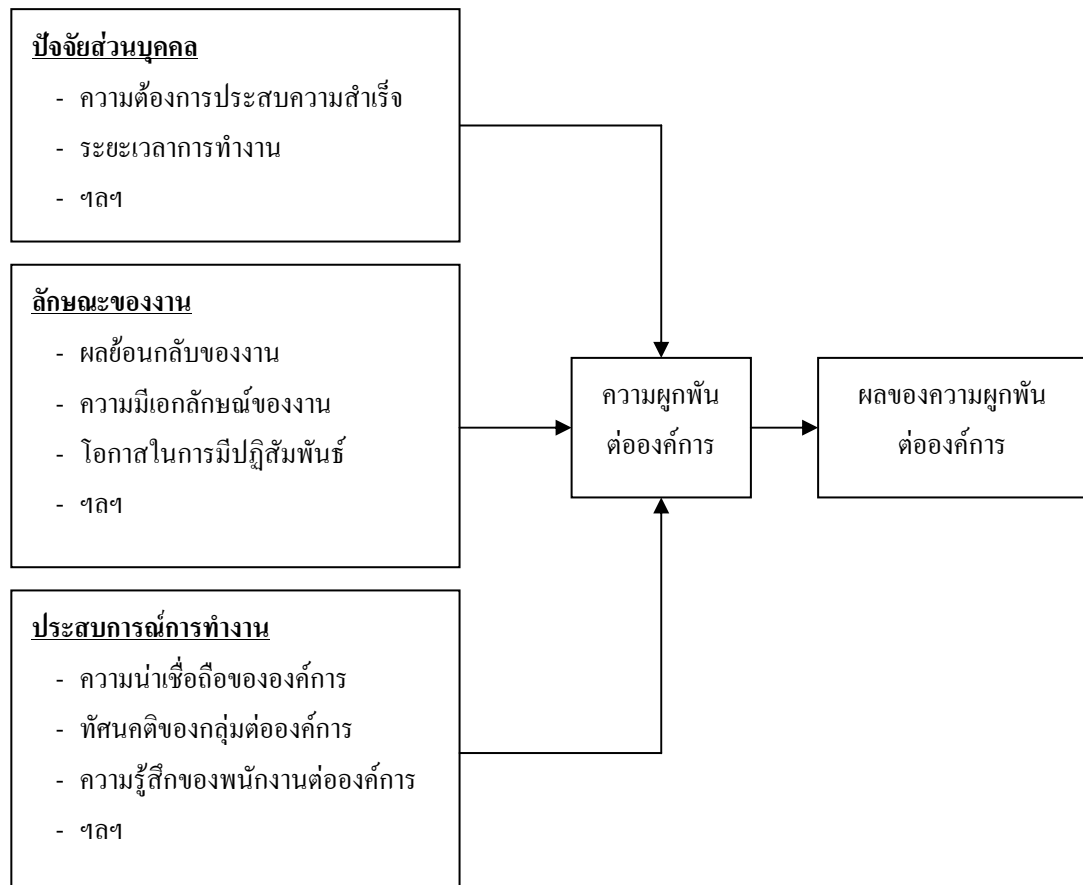
4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) ได้แก่ ทักษะที่มีต่อผู้ร่วมงานในองค์กร การพึ่งพาผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ที่ประทับใจในงาน เช่น ทักษะของกลุ่มด้านบวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน การรู้สึกว่าองค์กรได้พบกับความคาดหวังของพนักงาน การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้ ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อองค์กร พนักงาน ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรสูง

Streers (1977: 121-122) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร โดยเสนอองค์ประกอบ 3 ข้อได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน รวมไปถึงระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และลักษณะความต้องการของพนักงาน เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for Achievement) เป็นต้น

2. ลักษณะของงาน ซึ่งเป็นงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ เช่น ผลป้อนกลับของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงานและโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น

3. ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับและเรียนรู้ เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร เช่น ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร และทัศนคติของกลุ่มที่มีต่อองค์กร เป็นต้น



**ภาพที่ 1** ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Steers

ที่มา: Steers (1977: 122)

Luthans (1992: 125) กล่าวว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กรถูกกำหนดโดย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และลักษณะนิสัยของบุคคล ความรู้สึกด้านบวกหรือลบ และการพิจารณาถึงการควบคุมภายในหรือการควบคุมภายนอก

2. ลักษณะขององค์กร เช่น การออกแบบและลักษณะของผู้นำ

3. ปัจจัยที่ไม่ใช่ลักษณะขององค์การ เช่น ทางเลือกอื่นๆ ที่มีหลังจากพิจารณาทางเลือกแล้วถ้าองค์การนั้นอยู่ในประเด็นแรกๆ ที่จะเลือกเข้าไปทำงาน ก็จะทำให้มีความรู้สึกผูกพันตามมา

### ลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ

Cherrington (1989: 302) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หรือเรียกว่าความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณ (Calculative Commitment) ก็คือ ความเต็มใจของบุคคลที่จะคงอยู่เฉพาะในองค์การนั้นๆ เพราะรางวัลทางด้านเศรษฐศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ เช่น พนักงานเชื่อว่าองค์การนั้นมีเงินมากกว่า สถานภาพสูงกว่า เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรมากกว่า และน่าสนใจมากกว่า

2. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หรือเรียกว่า ความผูกพันด้านจริยธรรม (Moral Commitment) เป็นการยอมรับของบุคคล ต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ เช่น พนักงานรู้สึกผูกพันด้านจริยธรรมกับองค์การ และจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อลักษณะเฉพาะของบุคคลและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของเขาสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

Poter and Smith (1970 อ้างถึงใน Mowday et al., 1982: 27) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การ โดยสามารถอธิบายลักษณะได้เป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อองค์การ
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ
3. ความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกองค์การ

Steers (1977: 46) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การ โดยสามารถแบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 ประการ คือ

1. เป็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

2. ความเต็มใจและสมัครใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์การ

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ

นอกจากนี้แล้ว Staw and Salancik (1977 อ้างถึงใน Mowday et al., 1982 : 24-25) กล่าวว่าแท้จริงแล้ว ความคิดด้านความผูกพันของนักวิจัยองค์การและนักจิตวิทยาสังคมค่อนข้างจะแตกต่างกันคือ

นักวิจัยขององค์การศึกษาความผูกพันในด้านทัศนคติ (Attitude Commitment) โดยมุ่งความสนใจไปที่ว่า ทำอย่างไรพนักงานจะมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ นี่คือ ความคิดแรกเริ่มของความผูกพันจากหลักขององค์การ

ส่วนนักจิตวิทยาสังคมทำการศึกษาความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) โดยมุ่งความสนใจไปที่ว่า พฤติกรรมของพนักงานอย่างไร ที่มีส่วนทำให้พนักงานผูกพันติดอยู่กับองค์การเมื่อใดก็ตามที่พฤติกรรมแสดงออกซึ่งความผูกพัน บุคคลนั้นมักจะปรับเปลี่ยนทัศนคติของตนเองตามไปด้วย ซึ่งเป็นผลต่อพฤติกรรมที่จะเกิดตามมาในภายหลัง หรืออาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมจะเป็นตัวกำหนดทัศนคติ ซึ่งทัศนคติที่ผ่านการกล่อมเกลามาแล้วก็กลับมาเป็นตัวสร้างพฤติกรรมนั่นเอง

### ผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์การแล้ว มักจะเกิดผลในทางที่ดีต่อองค์การเช่นกันดังเช่นที่ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

Steers (1977: 54) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การนั้น จะส่งผลต่ออัตราการขาดงาน (Absenteeism) ซึ่งจากผลการวิจัยต่างๆ พบว่า หากสมาชิกขององค์การมีระดับความผูกพันต่อองค์การสูงแล้วแนวโน้มของอัตราการขาดงานจะต่ำลง

Greeberg and Baron (1995: 176) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่า บุคคลที่มีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการทำงาน ซึ่งจากคำกล่าวนี้ส่งผลให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล คือ

1. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะขาดงาน และลาออกจากงานในระดับต่ำ
2. ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความสมัครใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในระดับสูง ดังนั้น จึงเป็นที่คาดหวังว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง บุคคลนั้นจะเต็มใจร่วมทำงานเป็นอย่างดี
3. บุคคลที่มีความผูกพันในทางบวกกับองค์การ บุคคลนั้นจะพยายามทำงาน และไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่

กรณี (2529: 97) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การ จะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริง จะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรกที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ และเลื่อมใสศรัทธา ในเป้าหมายขององค์การ มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ
4. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอในการทำงานให้กับองค์การและมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกซึ่งแสดงถึงความรู้สึกและพฤติกรรม เป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความเต็มใจในการยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ และพร้อมที่จะใช้ความสามารถของตนเองเพื่อประโยชน์ขององค์การ และผู้วิจัยเห็นว่าแนวความคิดของ Steers เป็นแนวคิดที่น่าสนใจจะนำมาศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีอยู่ที่นี่ เพราะกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัท น่าศึกษาว่าความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Steers ทั้ง 3 ด้านนั้น มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานหรือไม่ ได้แก่

1. การยอมรับองค์การ
2. การใช้ความสามารถเพื่อองค์การ
3. ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังนี้

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Golembiewski and Sum (1990: 35-43) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานและระดับความสำเร็จจากกลุ่มตัวอย่าง 231 คน เพื่อวิเคราะห์ระดับความสำเร็จ 4 ประการจาก (QWL) ได้แก่ 1) ความมีอิสระในการทำงานของพนักงาน 2) ความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับการพักผ่อน 3) ความคาดหวังในผลงาน และ 4) ความพึงพอใจในงานผลการศึกษาพบว่า ความมีอิสระในการทำงานของพนักงาน และความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับการพักผ่อนมีผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงานและระดับความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

Chaipol (1989) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานพบว่า การเปรียบเทียบการรับรู้ของจัดการระดับกลางกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในบริษัทอเมริกัน บริษัทญี่ปุ่น บริษัทของไทยที่ปฏิบัติงานในประเทศไทยผลการศึกษาพบว่า บริษัทอเมริกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่าบริษัทของไทยในด้านการจ่ายค่าตอบแทน บริษัทไทยจะมีคุณภาพชีวิตสูงกว่าบริษัทญี่ปุ่นในด้านการฝึกอบรม ทั้ง 3 กลุ่ม จะไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านความปลอดภัยในการ

ทำงาน ส่วนในด้านการรับรู้ของผู้จัดการระดับกลางของไทยในที่ทำงานทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าความปลอดภัยในการทำงาน ขณะที่ผลตอบแทนเป็นปัจจัยการสนับสนุนน้อยที่สุดในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน มีนัยสำคัญบางอย่างที่มีความสัมพันธ์กันทางด้านเพศ เชื้อชาติ ระดับการศึกษาและอายุงาน ในบริษัททั้ง 3 กลุ่ม และการรับรู้ในคุณภาพชีวิตการทำงาน

สุจินดา (2538) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของอาจารย์สภวิทยาลัทยทราวดี จำนวน 284 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์สภวิทยาลัทยทราวดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี แม้เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงาน และด้านเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโดยภาพรวมพบว่า ไม่มีการส่งเสริมสุขภาพ และด้านธรรมเนียมในองค์กรส่วนใหญ่พบว่า ไม่พอใจนโยบายการบริหารเกณฑ์ในการประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงานของอาจารย์

อักษร (2539) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์: ศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) โรงงานบางปะอิน พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งในมิติรวมและมิติย่อยในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงาน คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในมิติย่อย ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการงาน ปัจจัยที่มีผลได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติการมีส่วนร่วมในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและอายุ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในมิติเวลาของชีวิต ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ประไพพร (2539) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการกรมคุมประพฤติ พบว่า ข้าราชการกรมคุมประพฤติ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมปานกลาง มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมสูง และพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรม

และเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สรวงสรרך (2541) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือช่างไฟฟ้าฝ่ายบำรุงรักษาและฝ่ายเดินเครื่อง จำนวน 225 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามที่ใช้วัดแบบ Rating Scale ของ Likert และแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมีอำนาจทำนายระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด คือ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และประสบการณ์การทำงาน

นฤดล (2541) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานระดับปานกลาง ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อระดับคุณภาพ ชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพของสมรส จำนวนบุตร และการมีรายได้พิเศษ ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

Hrebiniak and Alutto (1972) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การพบว่า องค์การยังมีสิ่งจูงใจสูง ซึ่งสิ่งจูงใจได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้า ในการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงานได้ พนักงานมีแนวโน้มที่จะ ผูกพันกับองค์การมากขึ้น

ธีระ (2532: 146) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ: การศึกษาผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/ เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำหาย การมีส่วนร่วมในการบริหาร โอกาสในการก้าวหน้าในงาน ลักษณะของงานที่ ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความน่าเชื่อถือขององค์การ ระบบพิจารณาความดีความชอบ การเข้าสังคม ได้กับเพื่อนร่วมงานทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์การ

สุวรรณิน (2536: 96-97) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร และลักษณะของประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารในองค์กรเอกชน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารบริษัท จำนวน 358 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร และลักษณะของประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรที่พยากรณ์ความผูกพันที่สำคัญ คือ ความสำคัญของงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความรู้สึกขัดแย้งในบทบาท ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท และความรู้สึกว่าคุณมีความยุติธรรมในระบบการพิจารณาความดีความชอบ ซึ่งทั้งหมดนี้อธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 43.11

กรกฎ (2540: 62-64) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 235 คน พบว่า มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานมาก และการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

ทิพวรรณ (2542: 147-150) ได้ศึกษาในเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาบรรษัทสินทรัพย์สถาบันการเงิน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในบริษัท จำนวน 142 คน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ในประเด็นลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยเทคนิควิธี Stepwise พบว่า ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม การบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน อายุ มีอำนาจร่วมกันพยากรณ์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน

ภัทรา (2542: 103-104) ได้ศึกษาในเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไคกิน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 329 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุมาก อายุงานมาก และสมรสแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อย และโสด และยังพบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและคาดหวังสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งที่เป็นจริงและคาดหวัง

ต่ำ พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและที่คาดหวังต่างกันน้อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เห็นจริงและที่คาดหวังต่างกันมาก

วรรณข (2543: 144) ได้ศึกษาในเรื่องบรรยากาศขององค์กรและความผูกพันของพนักงาน บริษัท นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 166 คน ไม่พบว่าพนักงานมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางการสมรส อัตราเงินเดือน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ยกเว้นระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

จากการตรวจแนวความคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลพื้นฐานของบริษัทที่ใช้เพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

#### 1. คุณภาพในการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 1.2 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
- 1.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 1.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง
- 1.5 ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
- 1.6 ด้านสิทธิของพนักงาน
- 1.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น
- 1.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

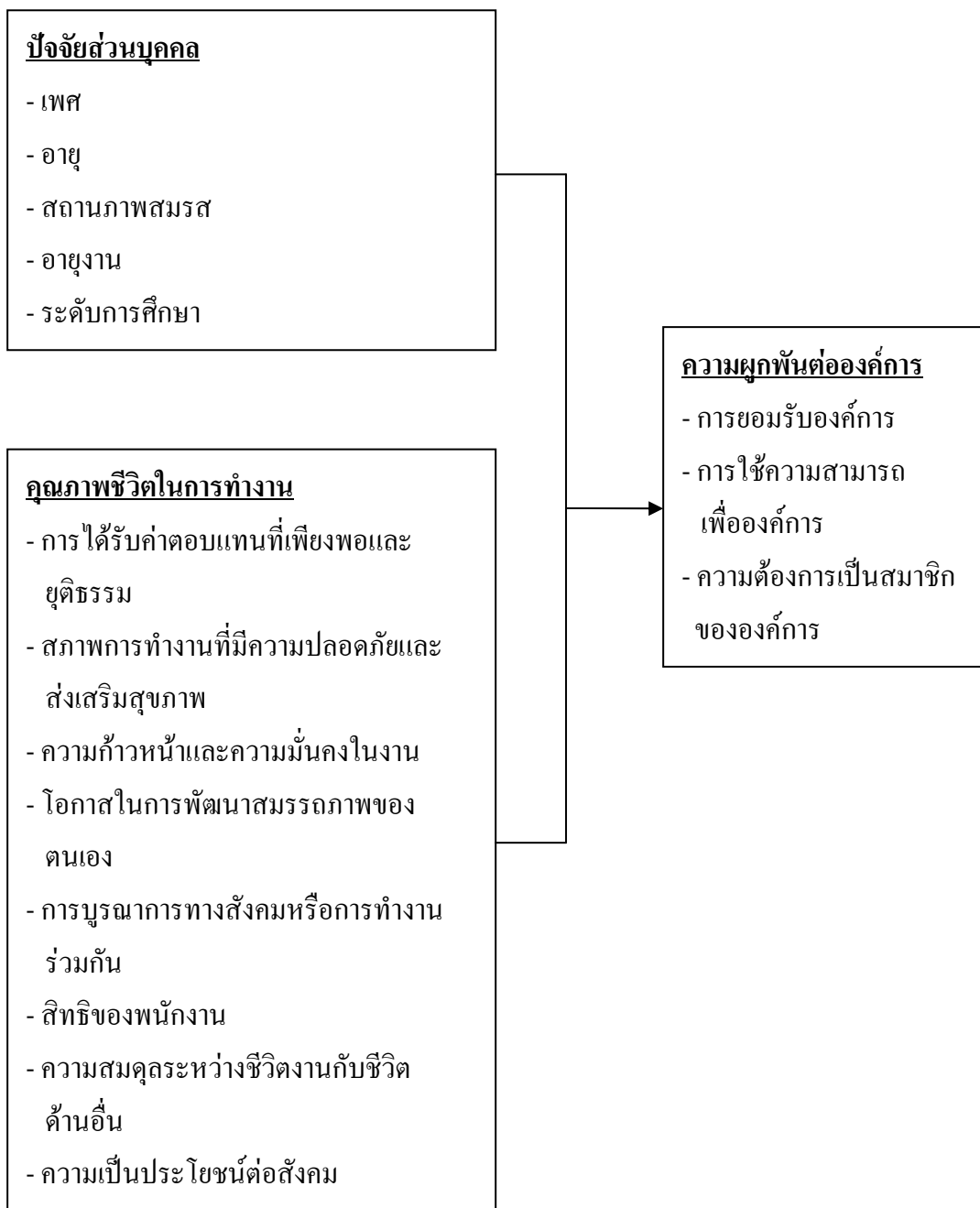
#### 2. ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

- 2.1 การยอมรับองค์กร
- 2.2 การใช้ความสามารถเพื่อองค์กร
- 2.3 ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
  - 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
  - 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
  - 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
  - 1.4 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
  - 1.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับการศึกษา และคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน