

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสถานประกอบการเขตอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยได้เรียบเรียงสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 1.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 1.4 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 1.5 สรุปกรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.4 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.5 สรุปกรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการปฏิบัติงานที่เชื่อมกับการมีส่วนร่วมและความพอใจของพนักงานในสถานที่ทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นทั้งหมดของประสบการณ์มนุษย์ในสถานที่ทำงาน การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร เนื่องจากบุคลากรเมื่อมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อัน



สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่..... 9. 0. 2555.....
เลขทะเบียน..... 247623.....
เลขเรียกหนังสือ.....

13

ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นักทฤษฎีและนักวิจัยหลายท่านให้คำนิยามของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

วอลตัน (Walton, 1973 อ้างถึงใน สุรางทิพย์ ทะวิไชย, 2549: 6) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและการปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สถานภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำงานให้ประสบความสำเร็จ

โรเนน (Ronen, 1984: 12) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและสังคมวิทยาในสถานที่ทำงาน แต่เดิมเรื่องความเครียดระหว่างนายจ้างและนายจ้างอยู่ในลักษณะคู่ปรปักษ์ จนกระทั่งปัจจุบันมีการปรับแนวคิดใหม่ สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ทั้งสองฝ่ายมีลักษณะการมีเป้าหมายร่วมกัน กล่าวคือ ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงขึ้นและองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น โรเนนได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความผาสุกของพนักงานในเชิงมนุษยธรรมในการทำงาน ดังนี้ ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และมีการใช้และพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

ฮัซ และ คัมมิง (Huse and Cumming, 1985: 198-199) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร นั่นคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานและสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

กอดอน (Gordon, 1993: 632-633) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับหลักของการเพิ่มค่างานและวิธีการออกแบบทางสังคมศาสตร์ เพื่อให้สภาพการทำงานมีคุณภาพขั้นต้นนั้น เพื่อประกันค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ การเติบโตและความก้าวหน้าของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน สิทธิส่วนบุคคล ความสอดคล้องของกิจกรรมในงานและนอกงาน และความเกี่ยวข้องทางสังคมของชีวิตในการทำงาน ยังรวมถึงการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การเพิ่มค่างาน ระบบการให้รางวัลที่สร้างสรรค์ และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน

บลูสโตน (Bluestone, 1997: 44) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เพราะการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กร ย่อมทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงาน

ได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่ม และองค์กรขึ้น เช่น การขาดเงินลงทุน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

วิลเลน และ ฮังเกอร์ (Wheelen and Hunger, 2000: 99 อ้างถึงใน การเกิด อนันต์ นานิวสุรณ, 2552: 15) กล่าวว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” หมายถึง มิติในการปรับปรุงพัฒนาการทำงาน อันประกอบไปด้วยเรื่อง การแนะนำและแก้ไขปัญหา การปรับโครงสร้างของหน่วยงาน การปรับปรุงระบบการจ่ายค่าตอบแทน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

มอร์เฮด และ กริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 2001: 519) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นการที่พนักงานในองค์กรได้รับการตอบสนองความต้องการที่สำคัญจนเกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง โดยผ่านจากประสบการณ์การทำงานในองค์กร

นิวส์ตรอม และ เดวิส (Newstrom and Davis, 2002: 244) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของคน โดยมีพื้นฐานจากเรื่องการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีที่สุดและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจขององค์กร

เพ็ญศรี วาทยานนท์ (2533: 220-221) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คนที่ใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงานเป็นเวลานาน มีผลประโยชน์ร่วมกันให้ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับเสมอกันและต่างกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในองค์กรและส่งผลกระทบโดยตรงกับความสำเร็จของคนงานโดยตรงและคนงานมีทัศนคติในทางเสริมสร้างองค์กร ถือว่าเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535: 39) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงาน กับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมีมิติทางด้านมนุษย์ (Human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ

กองสวัสดิการแรงงาน (2547: 18) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานผู้ใช้แรงงานก็คือการที่พนักงานหรือผู้ใช้แรงงานมีสภาพการดำรงชีวิตอยู่ในสถานประกอบการหรือสถานที่ทำงานอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้มีการกินอยู่ดีที่เหมาะสมตามสถานะของตน

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงในองค์กร และลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของพนักงานด้วยความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามมิติของการรับรู้ของพนักงานหรือแรงงานแต่ละคน ไม่ว่าจะ เป็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริม

สุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ส่งผลโดยตรงกับคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ซาอูซัย อาจินสมาจาร (2550: 217) ได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงมากมายในโครงสร้างครอบครัว และแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นของความเป็นปัจเจกชนนิยม (Individualism) แต่ครอบครัวยังคงเป็นเสาหลักของสังคมสมัยใหม่ การตัดสินใจขององค์กรควรเป็นส่วนหนึ่งของงาน ปัจจุบัน ตัวพนักงานเองทำงานบางส่วนของเดิมที่ฝ่ายบริหารเป็นผู้ทำงานดังกล่าวมีความคุ้มค่าที่จะทำมากขึ้น เนื่องจากงานของคนมีองค์ประกอบของความเจริญงอกงามและการเรียนรู้มากขึ้น องค์กรที่แสวงหาความได้เปรียบในการแข่งขันผ่านทรัพยากรมนุษย์มีเงื่อนไขว่า เขาไม่ต้องการพนักงานที่ทำตามกฎ แต่เขาต้องการคนที่ตั้งกฎของตัวเอง

เฮอริค และ มาคาบี (Herrick and Macaby, 1995: 63-67) ได้อธิบายความสำคัญในการทำให้คนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้หลักการเบื้องต้น 4 ประการคือ

1. หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (The principle of security) เป็นการตอบสนองความต้องการของคนงานที่ต้องการลดความหวาดกลัวหรือความวิตกกังวลต่างๆ อันเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน รายได้ตลอดจนความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนงานจะไม่สามารถเอาใจใส่ต่องานที่ทำให้อย่างเต็มที่ ถ้าหากต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงปลอดภัย ทั้งต่อภาวะทางร่างกายและภาวะทางเศรษฐกิจ เช่น อันตรายจากสารเคมี อากาศเป็นพิษ หรือความวิตกกังวลต่ออันตรายใดๆ อันเนื่องมาจากการทำงาานนั้น นอกจากนี้ยังวิตกกังวลต่อรายได้ที่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ความมั่นคงในการทำงานในระยะยาว กล่าวคือ ต้องการความคุ้มครองในเรื่องอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ ตลอดจนมีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

2. หลักความเป็นธรรม หรือความเสมอภาค (The principle of equity) เป็นการคุ้มครองให้คนงานได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลงานที่เขาสามารถทำได้ ไม่ว่าในแง่การบริการหรือการผลิต ซึ่งจะแตกต่างกันไป ในแง่ของรายได้ระหว่างฝ่ายบริหารและคนงาน และการปันผลกำไรให้แก่นายทุนอย่างเป็นธรรม หลักการนั้น จะสอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งปันผลประโยชน์ กล่าวคือ คนงานควรได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์ตอบแทนจาก

การทำงาน ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อตัวบุคคล มากกว่าจะให้ความสำคัญเฉพาะตัวงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ นายจ้างควรให้ความสนใจต่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของพนักงาน และส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี และมีความปลอดภัยในการทำงาน อันก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตให้เป็นที่พอใจตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

3. หลักปัจเจกบุคคล (The principle of individuation) พนักงานควรได้รับการกระตุ้นให้มีการพัฒนาการทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ฝีมือหรือความชำนาญงาน ตลอดจนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ต่อไป หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้พนักงานรู้จักพัฒนาตนเอง และเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรทั้งหมดมากที่สุดเท่าที่ต้องการ โดยให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเองเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่นั้น ได้มากที่สุดตามขอบเขต กล่าวคือ สามารถวางแผนดำเนินการตามหน้าที่การงานของตนเองได้ ซึ่งความสามารถในการตัดสินใจ หรือการกำหนดรูปแบบการทำงานด้วยตนเองนี้ จะมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน of พนักงาน ทั้งในแง่จิตใจและแง่วัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจของพนักงาน อันเป็นการเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสุขภาพส่วนบุคคลในการทำงานด้วย

4. หลักประชาธิปไตย (The principle of democracy) เป็นการทำงานที่คำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมือ เครื่องจักรต่างๆ ในการทำงาน มากกว่าที่จะให้ความสำคัญแต่เฉพาะตัวงานเท่านั้น แนวคิดของหลักการนี้สอดคล้องกับหลักสิทธิเสรีภาพของประชาชนเรื่อง สิทธิในการพูด หรือการแสดงความคิดเห็น ซึ่งในการทำงานควรได้รับเลือกมาจากกลุ่มพนักงานโดยตรง

กล่าวโดยสรุป คุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับความยุติธรรมจากนายจ้างหรือหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ย่อมมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

3. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีนักวิชาการหลายได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

วอลตัน (Walton, 1974: 12 อ้างถึงใน มาริสสา ทรงพระ 2546: 16) ได้เสนอเกณฑ์ซึ่งนับว่าเป็นกรอบแนวความคิดสำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ลักษณะ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัย จนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้ อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสดำเนินงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิก ในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็น ธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็น อย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The total life space) เป็น เรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่าง สมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการ กำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social relevance) ซึ่ง นับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

บลู และ แบล็คเบิร์น (Bruce and Blackburn 1992, อ้างถึงใน การเกิด อนันต์ นาวิ นุสรณ์, 2552: 16) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ

3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง ซึ่งหมายรวมถึง โอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึงการมีโอกาสดำเนินปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

6. ระบบการบริหารซึ่งหมายถึง นโยบายบุคลากรที่ได้รับการบริหารอย่างเป็นธรรม การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสดำเนินงานอย่างเท่าเทียมกัน

7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม

8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

โชแวน (Shrovan, 1983: 1-6 อ้างถึงใน สุรางทิพย์ ทวีไชย, 2549: 13) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนา คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการหรือการดำเนินงานต่างๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชน และแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล

2. การมีเกียรติ คือ การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ และได้รับยกย่อง เป็นที่ยอมรับในความสามารถ หรือการเป็นผู้มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น การที่บุคคลใดๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่า มีความสำคัญต่อองค์การก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการทำให้องค์กรได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

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

ฮัซ และ คัมมิง (Huse and Cumming, 1985: 199-200) ได้วิเคราะห์ และแจกแจง องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้ 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หรือ “รายได้และประโยชน์ตอบแทน” หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอสอดคล้องกับ มาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ และมาตรฐานของผู้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ
2. สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงกับอันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of human capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจาก งานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน และงานที่ได้รับการยอมรับ ว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าใน อาชีพและตำแหน่งมีความมั่นคงในอาชีพ
5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของ ผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็น หมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. ลักษณะการบริหาร (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการ บริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชา ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม
7. ภาวะอิสระจากงาน (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของ ช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิต โดยส่วนรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้ เวลาว่างและเวลาที่ให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่คล้ายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ
8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความ ภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าการที่องค์กรอำนวยความสะดวกและความ รับผิดชอบต่อสังคม

ดราฟก และ กอสเซน (Drafke and Kossen, 2002: 308-310) ได้เสนอแนะองค์ประกอบ สำคัญ 8 ประการ ที่มีอิทธิพลและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเหมาะสม (Adequate and fair compensation) คำว่า เหมาะสมนั้น หมายความว่า เพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผล และความ

ยุติธรรมนั้นเป็นเรื่องของตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกันกับจำต้องได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากัน

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย (Safe and healthy working conditions) ไม่ก่อให้เกิดอันตรายและความเจ็บป่วยกับพนักงาน

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาตามขีดความสามารถ (Opportunity for developing and using human capacity) โดยให้มีการพัฒนาและใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ รวมทั้งการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้วย

4. โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง (Opportunity for continued growth and security) ซึ่งหมายถึงว่า เป็นการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน ให้โอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งและให้หลักประกันของความมั่นคงในการทำงานด้วย

5. ความสัมพันธ์ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน (A feeling to belonging) กล่าวคือ จะต้องสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการร่วมมือและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน

6. สิทธิของพนักงาน (Employee rights) ซึ่งหมายถึงสิทธิในเรื่องส่วนตัว อิสระในการพูดและรวมไปถึงสิทธิที่พึงได้รับจากองค์กรอย่างเสมอภาคกันด้วย เช่น ในเรื่องการอุทธรณ์หรือร้องทุกข์ เป็นต้น

7. ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and total life space) ปัจจัยประการนี้หมายถึง ลักษณะของการทำงานมีผลกระทบต่อบทบาทในชีวิตส่วนตัวของพนักงานหรือไม่ เช่น บทบาทต่อครอบครัว เป็นต้น การทำงานล่วงเวลาหรืองานที่ออกไปต่างจังหวัดเป็นประจำ อาจมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในครอบครัวของพนักงานได้ ดังนั้นควรจะมีการสร้างความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัวของพนักงานให้ดี

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์ทางสังคมของชีวิตการทำงาน (Social relevance of work life) ซึ่งหมายถึงว่า พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกว่า องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมหรือกิจกรรมขององค์กรให้ประโยชน์กับสังคมซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

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

1. ความยุติธรรมและความมีเหตุผลในการปฏิบัติต่อพนักงาน

2. การให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่ และยังเป็นการตอบสนองความรู้สึกประจักษ์ตน จากการที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มี

3. ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานเปิดกว้างและมีความน่าเชื่อถือ
4. ให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตน
5. ให้ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
6. จัดสรรสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ที่เข้ามาช่วยเสริมให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพล และก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วย ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร

4. ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ ดังนี้

ชูเลอร์ และคณะ (Schuler et al., 1989: 492 อ้างถึงใน สุลาวัลย์ ศิริคำฟู, 2550: 13) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดเกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บปวดจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึง
 - 4.1 การลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ
 - 4.2 การลดอัตราและการจ่ายผลตอบแทนคนงานจากปริมาณของการเบิกจ่าย
 ลดลง
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและอัตราการเปลี่ยนงาน
7. ลดอัตราสรรหาและคัดเลือกพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพสิทธิของพนักงาน
9. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

กรีนเบิร์ก และ บารอน (Greenberg and Baron, 1995: 647) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ
คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี 3 ด้าน ได้แก่

1. ผลโดยตรงในการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อ
องค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ในเรื่องของผลกำไรที่เพิ่มขึ้น การบรรลุ
เป้าหมายขององค์กร

การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานต้องมีส่วนร่วมใน
การกำหนดแผนร่วมกัน และแผนนั้นต้องถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตในการ
ทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิตและการปรับปรุง
คุณภาพที่เกี่ยวกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การ
ตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่าง
เต็มที่ ดังนั้นองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ
ความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งก็
คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

เดสส์เลอร์ (Dessler, 1991: 4) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะ
ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ วัฒนธรรมองค์กร และจิตวิทยา
สภาพแวดล้อม

กล่าวโดยสรุป ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะส่งผลให้
พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยมีความพร้อม
ทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน คือ ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
มีความสุขกับการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และ
รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

5. สรุปกรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ หลาย
ท่าน ซึ่งสามารถสรุปออกมาเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ ตามตารางที่
2.1 ดังนี้



ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นักวิชาการ	องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน
วอลตัน (Walton, 1974: 12 อ้างถึงใน มาริสา ทรงพระ 2546: 16)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย 3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน 4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง 5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม 6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม 8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง
บลู และ แบล็คเบิร์น (Bruce and Blackburn 1992, อ้างถึงใน การเกิด อนันต์นาวิณุสรณ์, 2552: 16)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ 3. การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคง 5. การบูรณาการทางสังคม 6. ระบบการบริหาร 7. การมีเวลาว่าง 8. การยอมรับทางสังคม
โชแวน (Shrovan, 1983 : 1-6 อ้างถึงใน สุรางทิพย์ ทวีไชย, 2549: 13)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนา 2. การมีเกียรติ 3. การปฏิบัติเป็นประจำ
ฮัซ และ คัมมิ่ง (Huse and Cumming, 1985: 199-200)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2. สภาพที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย 3. การพัฒนาศักยภาพ 4. ความก้าวหน้า 5. สังคมสัมพันธ์ 6. ลักษณะการบริหาร 7. ภาวะอิสระจากงาน 8. ความภูมิใจในองค์กร

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิชาการ	องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ดราฟท์ และ กอสเซน (Drafke and Kossen, 2002: 308-310)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเหมาะสม 2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย 3. โอกาสในการใช้และพัฒนาตามขีดความสามารถ 4. โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง 5. ความสัมพันธ์ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน 6. สิทธิของพนักงาน 7. ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 8. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ทางสังคมของชีวิต
เดสส์เลอ (Desslesrs, 1991: 471)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความยุติธรรมและความมีเหตุผลในการปฏิบัติต่อพนักงาน 2. การให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่ 3. ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานเปิดกว้างและมีความน่าเชื่อถือ 4. ให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตน 5. ให้ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 6. จัดสรรสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

ตารางที่ 2.2 สรุปองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ในการทำงาน	วอด ตัน	บลู และ แบล็ค เบริน	โซ แวน	ฮัช และ คัมมิ่ง	ดราฟท์ และ กอสเซน	เดส เลอ
ผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	✓	✓		✓	✓	✓
สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย	✓	✓		✓	✓	✓
เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน	✓	✓		✓	✓	
ลักษณะงานที่ส่งเสริมความ เจริญเติบโตและความมั่นคง	✓	✓		✓	✓	
ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้าน บูรณาการทางสังคม	✓	✓		✓	✓	
ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของ กฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม	✓	✓		✓	✓	
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการ ทำงานโดยส่วนรวม	✓	✓		✓	✓	
ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและ สัมพันธ์กับสังคมโดยตรง	✓	✓		✓	✓	
การพัฒนา			✓			
การมีเกียรติ			✓			
การปฏิบัติเป็นประจำ						✓
ความยุติธรรมและความมีเหตุผล ในการปฏิบัติต่อพนักงาน						✓
การให้โอกาสพนักงานในการ ใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่						✓
ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงาน เปิดกว้างและมีความน่าเชื่อถือ						✓
ให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตน						✓

จากแนวความคิดและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่นักวิชาการและนักวิจัยได้กล่าวถึงในข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ บลู และ แบล็กเบิร์น (Bruce and Blackburn 1992: 15-16), วอลตัน (Walton, 1974: 12 อ้างถึงใน มาริสสา ทรงพระ 2546: 16), ฮัซ และคัมมิง (Huse and Cumming, 1985: 199-200) , คราฟท์ และกอสเซน (Drafke and Kossen, 2002: 308-310) ซึ่งนักวิชาการดังกล่าวมีแนวความคิดตรงกันตามตารางข้างต้น และจากแนวความคิดทั้ง 8 ด้านของนักวิชาการมีความสอดคล้อง เหมาะสมและครอบคลุมในรายละเอียดของคุณภาพชีวิตในการทำงานของสถานประกอบการเขตอำเภอเขาชัย้อย จังหวัดเพชรบุรีซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานดังกล่าวสามารถนำมาบูรณาการใช้กับการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสถานประกอบการเขตอำเภอเขาชัย้อย จังหวัดเพชรบุรี ได้ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. ลักษณะการบริหารงาน
7. ภาวะอิสระจากงาน
8. ความภูมิใจในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

การสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานถือเป็นการพัฒนาองค์กร เนื่องจาก การที่พนักงานมีความเต็มใจและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อการทำงานให้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ทางองค์กรตั้งไว้ มีผลมาจากการที่พนักงานรักองค์กรและมีความผูกพันที่ดีต่อองค์กรนั่นเอง มีนักทฤษฎีและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันไปดังนี้

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส (Richard M. Steers 1977: 46 อ้างถึงใน วารุณี คำแก้ว, 2550: 7) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงตนว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวัตถุประสงค์ขององค์กร มีค่านิยมเช่นเดียวกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง

ผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้า พฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออก คือเต็มใจจะปฏิบัติตามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดย ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกดังนี้

1. มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกกับองค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

เมาว์เคย์,พอร์เตอร์ และ สเตียร์ (Mowday, Porter and Steers, 1982, อ้างถึงใน Luthans, 1992: 124) ได้นิยามความหมาย “ความผูกพันต่อองค์กร” ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร (A strong desire to remain a member of a particular organization) หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร (A willingness to exert high levels of effort on behalf of the organization) หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (A definite belief in , and acceptance of, the value and goals of organization) หมายถึง การยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร

สเตียร์ส (Steers, 1991: 79) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันนั้นบอกถึงบางสิ่งบางอย่างที่นอกเหนือไปจากความจงรักภักดีต่อองค์กร แต่ยังรวมไปถึงการสร้างสัมพันธภาพกับองค์กร โดยที่บุคคลเต็มใจจะให้บางสิ่งของตนเอง เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและรุ่งเรือง

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1996: 94, 103) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับระดับที่บุคคลมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรและยังคงสนใจต่อองค์กรอยู่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 อ้างถึงใน สุลาวัลย์ ศิริคำฟู, 2550: 16) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร และต้องรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูงคนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร รักองค์กร มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ รวมถึงการอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรที่ยาวนานโดยไม่คิดที่จะออกจากงานหรือเปลี่ยนงาน

2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร หากองค์กรใดที่มีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ย่อมที่จะนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ได้สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

บุชานัน (Buchanan, 1974: 533-546) ได้สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของพนักงาน ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร แต่ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่มีต่อแง่มุมใดมุมหนึ่งของงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหน้าที่ที่ปฏิบัติ

2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร

3. เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลและเป้าหมายขององค์กร เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีผลผูกพันต่องานด้วย เนื่องจากเห็นว่างานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้

4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในงาน

5. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยจัดการควบคุมจากภายนอก เนื่องจากสมาชิกขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรของตนเองมากนั่นเอง

6. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

สตีเยร์ส (Steers, 1977: 122-123) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์กร เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ

3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่างานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กร และขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

บารอน (Baron, 1986: 165) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานคือ

1. เมื่อใดที่ความรู้สึกผูกพันของพนักงานแต่ละคนมีระดับสูง อัตราการขาดงานและอัตราการออกจากงานต่ำ
2. ความผูกพันที่สูงจะมีผลทำให้บุคคลอยากค้นหางานอื่นน้อยลง
3. ความผูกพันในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพยายามและคุณภาพในการทำงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อบริษัทจะมีความพยายามอย่างมากและเต็มใจลงทุนเพื่อบริษัท นั่นคือ ผลการปฏิบัติงานจะดีขึ้น

อีวานเซวิช, โคโนพาสก์ และ เมทเทอร์สัน (Ivancevich, Konopaske and Matteson, 2005: 224) ระบุว่าหลักฐานงานวิจัยชี้บ่งบอกว่า การขาดซึ่งความผูกพันสามารถลดประสิทธิภาพขององค์กรได้ และระบุว่า ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลทำให้ค้นหางานอื่นน้อยลง นั่นหมายถึงพนักงานในองค์กรจะมีอัตราการเข้า-ออกงานลดลง หรือมีอายุงานมากนั่นเอง

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรมีผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดีขึ้นทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร นักวิชาการได้สนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

สเตียร์ส และ พอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1991 อ้างถึงใน สุลาวณิชย์ ศิริคำฟู, 2550: 21) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด ความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย และยิ่งอายุมากขึ้นก็จะพบว่าสมาชิกขององค์กรจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

1.2 ระดับการศึกษา บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับสูง เนื่องจากข้อมูลต่างๆ ประกอบการตัดสินใจมากกว่าและเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนแปลงใหม่ได้ง่าย

1.3 เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย และพบว่าเพศหญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อย เพศหญิงต้องฝ่าฟันอุปสรรคในการเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรมากกว่าเพศชาย

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกาย สติปัญญา สะสมประสบการณ์ในการทำงาน

1.5 ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้เพิ่มความตั้งใจในการปฏิบัติงานและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนหรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น จึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อย

1.6 ความต้องการประสบความสำเร็จและก้าวหน้า องค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าสามารถทำงานไปสู่จุดหมายได้นั้น จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้น แสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1.7 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาระครอบครัว จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า อีกทั้งมองงานในทางบวก สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดีกว่าจึงไม่ค่อยเปลี่ยนงาน ยิ่งเมื่อต้องมีภาระเลี้ยงดูบุตรเพิ่มอีก ก็ยิ่งพบว่ามีความผูกพันสูงขึ้น

2. ลักษณะงาน ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่

2.1 ความชัดเจนของงาน หมายถึง งานที่มีการระบุขอบเขตซึ่งจำเป็นต้องทำให้เสร็จในภาพรวมและสามารถแยกเป็นชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคลากรสามารถทำงานเหล่านั้นได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยมีผลงานให้ชัดเจน

2.2 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน และวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ และรู้สึกต้องการจะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ

2.3 งานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ สติปัญญา และใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการทำงาน และแสดงความสนใจทำงาน เพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเอง เพราะจะเกิดความพอใจเมื่อเห็นงานประสบความสำเร็จ

2.4 งานที่มีความหลากหลาย ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน จึงเป็นงานที่ทำท่าย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงานได้ ลักษณะงานที่มีความหลากหลาย เป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวัง

3. ลักษณะขององค์กร

3.1 การกระจายอำนาจในองค์กร หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหารมอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางค่านโยบายและการปฏิบัติงาน

3.2 การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์กรได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้ เพราะผลกำไรขององค์กร ก็คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน

3.3 ขนาดขององค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ในองค์กรขนาดใหญ่ บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้มีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นสูงด้วย

4. ลักษณะประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงานเหมือนสมาชิกในองค์กรว่า การที่เขาได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้น เขาควรจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม

4.2 ความรู้สึกต่อองค์กรว่าเป็นองค์กรที่พึงพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีความไว้วางใจในองค์กรสูง รู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4.3 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้รู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่า และองค์กรได้ตอบสนองความต้องการทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

เชอริงตัน (Cherrington, 1994: 276) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากปัจจัย ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ที่มีอายุมาก และอายุอยู่ในองค์กรนาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง
2. ลักษณะของงาน ได้แก่ การทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูง และหากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงาน จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง
3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ องค์กรที่มีการกระจายอำนาจ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และเห็นว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์กรหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งหมายถึงลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในการอยากมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้วยความตั้งใจทำงานเพื่อนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

4. องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้หลายท่านดังนี้

สเตียร์ส (Steers, 1991: 79) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกขององค์กรในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การยอมรับในแนวทางการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ
3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่เพื่อปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือต้องการลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

อัลเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1993: 49-61) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ความผูกพันด้านทัศนคติ แนวคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดนี้คือ ศาสตราจารย์ Porter แห่งมหาวิทยาลัย California Iriene ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง

1.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคคล สามารถไปในแนวทางเดียวกันได้หรือสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงออกว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กรและยอมรับในจุดหมายนั้น บุคคลจะรู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เชื่อถือว่าองค์กรจะนำบุคคลนั้นไปสู่ความสำเร็จได้ มองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมายขององค์กร รู้สึกว่าอยู่ในภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กรอย่างต่อเนื่องในการทำงาน พยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปอย่างแน่วแน่ ไม่โยกย้าย ปรับเปลี่ยนที่ทำงานไปที่อื่นเพื่อให้ทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติหรือฐานะวิกฤตอันเนื่องจากสาเหตุต่างๆ

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรในรูปความสัมพันธ์ของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมี การแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้าย เปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนจะผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบกับผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวร ซึ่งผลเสียจะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป

3. แนวคิดด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกองค์กรซึ่งก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร

เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีหน้าที่ที่ทุ่มเทปฏิบัติให้กับองค์กร

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1996: 94-103) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร สามารถสังเกตได้ง่ายด้วย 3 สิ่งนี้ คือ

- 3.1 ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) พื้นฐานจากค่าครองชีพ
- 3.2 ความรู้สึกผูกพัน (Affective Commitment) พื้นฐานจากข้อตกลงกับองค์กร
- 3.3 บรรทัดฐานของความผูกพัน (Normative Commitment) พื้นฐานจากความกดดันจากสังคม

โบว์ดิทซ์ และบูโน (Bowditch and Buono, 1997: 154 - 155) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกกับภาระหน้าที่ที่มีต่อสังคม หรือความรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยแสดงออกในด้านดังนี้

1. การยอมรับนโยบายหรือเป้าหมายขององค์กร
2. การใช้ความสามารถของตนเพื่อให้งานขององค์กรสำเร็จ
3. การปรารถนาที่จะคงสภาพในองค์กร โดยไม่คิดโยกย้ายไปที่อื่น

พอร์เตอร์ และคนอื่น (Porter and Others, 1974, อ้างถึงใน สุลาวัลย์ สิริคำฟู, 2550: 17) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะที่แสดงว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร เป็นทัศนคติและความเชื่อของพนักงานที่มีความเชื่อถือ ยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก จะเห็นว่า งานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์กรได้ ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร โดยที่พนักงานพร้อมที่จะใช้สติปัญญาและความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยที่พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนที่มากกว่า มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกผู้อื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วยการยอมรับและศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และความตั้งใจในการเป็นพนักงานขององค์กร

5. สรุปกรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ หลายท่าน ซึ่งสามารถสรุปออกมาเป็นองค์ประกอบสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรได้ ตามตารางที่ 2.3 ดังนี้

ตารางที่ 2.3 องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการ	องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร
สตีเยร์ส (Steers, 1991: 79)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร
อัลเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1993: 49-61)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความผูกพันด้านทัศนคติ 2. แนวคิดด้านพฤติกรรม 3. แนวคิดด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม
กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1996: 94-103)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความผูกพันต่อเนื่อง 2. ความรู้สึกผูกพัน 3. บรรทัดฐานของความผูกพัน
โบว์ดิทซ์ และบูโอนโน (Bowditch and Buono, 1997: 154-155)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การยอมรับในนโยบายหรือเป้าหมายขององค์กร 2. การใช้ความสามารถของตนเพื่อให้งานขององค์กรสำเร็จ 3. การปรารถนาที่จะคงสถานภาพในองค์กร โดยไม่คิดโยกย้ายไปที่อื่น
พอร์เตอร์ และคนอื่น (Porter and Others, 1974, อ้างถึงใน สุลาวัลย์ ศิริคำฟู , 2550: 17)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร 2. ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ตารางที่ 2.4 สรุปองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร

องค์ประกอบความผูกพันต่อ องค์กร	สตีเวิร์ส	อัลเลน และ เมเยอร์	กรีน เบิร์ก	โบว์ดิทซ์ และ บูอูโน	พอร์เตอร์ และ คนอื่น
การยอมรับนโยบายและเป้าหมาย ขององค์กร	✓			✓	✓
ความพยายามอย่างเต็มที่ในกร ทำงานเพื่อองค์กร	✓			✓	✓
ความต้องการในการเป็นสมาชิก ขององค์กร	✓			✓	✓
ความผูกพันด้านทัศนคติ		✓			
แนวคิดด้านพฤติกรรม		✓			
แนวคิดด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้อง หรือบรรทัดฐานของสังคม		✓			
ความผูกพันต่อเนื้อ			✓		
ความรู้สึกร่วมกัน			✓		
บรรทัดฐานของความผูกพัน			✓		



จากแนวความคิดและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรที่นักวิชาการและนักวิจัยได้กล่าวถึงในข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ สตีเวิร์ส (Steers, 1991: 79), โบว์ดิทซ์ และบูอูโน (Bowditch and Buono, 1997: 154-155) และ พอร์เตอร์ และคนอื่น (Porter and Others, 1974, อ้างใน สุลาวณิชย์ สิริคำฟู, 2550: 17) ซึ่งนักวิชาการดังกล่าวมีแนวความคิดตรงกันตามตารางข้างต้น และจากแนวความคิดทั้ง 3 ด้านของนักวิชาการมีความสอดคล้อง เหมาะสมและครอบคลุมในรายละเอียดของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสถานประกอบการเขตอำเภอเขาชัย้อย จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวสามารถนำมาบูรณาการใช้กับการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสถานประกอบการเขตอำเภอเขาชัย้อย จังหวัดเพชรบุรี ได้ดังนี้

1. การยอมรับและศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร
2. ความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. ความตั้งใจในการเป็นพนักงานขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

มาริสสา ทรงพระ (2546: 137) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ: ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2. พนักงานที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี อายุ ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลตอบแทน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมเนียมปฏิบัติ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

สุรางค์ทิพย์ ทะวิไชย (2549: 63) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง: ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ร้อยละ 41

สุลาวณิชย์ ศิริคำฟู (2550: 72) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่: ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการบริการ

2. ความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการบริการ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม ได้ร้อยละ 48.8

มาริษา ชุกิตติพงษ์ (2550: 81) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน อิทธิบาท 4 และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์: ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และระดับอิทธิบาท 4 อยู่ในระดับสูง

2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน และอายุงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .013

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และอิทธิบาท 4 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม และอิทธิบาท 4 ด้านฉันทะ ความพอใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 31.90

วารุณี คำแก้ว (2550: 67) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน): ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านงานที่รับผิดชอบ และด้านบรรยากาศที่ทำงาน ($X = 3.62$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง

คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($X = 3.48$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านโอกาสก้าวหน้า ($X = 3.15$)

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ทุกปัจจัยเกี่ยวกับงาน เช่น งานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศที่ทำงาน ล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระดับปานกลาง

สุทธิวรรณ ศรีสุพรรณ (2550: 64) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน): ผลการศึกษาพบว่า ในด้านความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในระดับมากต่อปัจจัยด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และการมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่วนด้านความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน และผลป้อนกลับของงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในด้านความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความรู้สึกรู้สึกถึงการมีความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ส่วนด้านความรู้สึกรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย

ในด้านความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อทุกปัจจัย ได้แก่ ความเชื่อมั่นและการยอมรับในองค์กร ความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพองค์กร และความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร ในระดับมาก

ดำรงฤทธิ จันทมงคล (2550: 77) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ: กรณีศึกษา บริษัท เอส.เอ็ม.วี. (ไทยแลนด์) จำกัด: ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและทัศนคติเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉลี่ยระดับปานกลาง และระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

การเกศ อนันต์นาวิสูตรณ์ (2552: 157) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา: ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรม สุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรม สุวินทวงศ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
3. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ รายได้ และลักษณะธุรกิจแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ และอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ อายุงาน รายได้ และลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถประมวลความรู้ ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสถานประกอบการเขตอำเภอเขาชัย้อย จังหวัดเพชรบุรี สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสถานประกอบการเขตอำเภอเขาชัย้อย จังหวัดเพชรบุรี

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการและนักวิจัย เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ บลู และแบล็กเบิร์น (Bruce and Blackburn 1992: 15-16), วอลตัน (Walton, 1974: 12 อ้างถึงใน มาริสสา ทรงพระ 2546: 16), ฮัซ และคัมมิง (Huse and Cumming, 1985: 199-200), คราฟีก และกอสเซน (Drafke and Kossen, 2002: 308-310) ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดต่างๆ และสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน

7. ภาวะอิสระจากงาน

8. ความภูมิใจในองค์กร

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการและนักวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ สเตียร์ส (Steers, 1991: 79), โบว์ดิทซ์ และบูนอโน (Bowditch and Buono, 1997: 154-155) และ พอร์เตอร์ และคนอื่น (Porter and Others, 1974, อ้างใน สุลาวัณย์ ศิริคำฟู, 2550: 17) ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดต่างๆ และสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

1. การยอมรับและศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร
2. ความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. ความตั้งใจในการเป็นพนักงานขององค์กร