บทที่ 2
ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ทฤษฎี และ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

Singer (1973: 1–5) ได้อธิบายว่า ในแง่เศรษฐกิจ คุณภาพชีวิต เป็นเรื่องที่ผู้คนส่วนใหญ่มีความสุขและความสะดวกสบายด้านวัตถุ คุณภาพชีวิต จึงหมายถึงการที่ผู้คนมีความสามารถในการที่จะทำมาหากินมีรายได้เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิต และมีเวลาว่างสำหรับพักผ่อน ตลอดจนมีโอกาสที่จะนำรายได้ไปใช้สอยได้ตามความพอใจ ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า เป็นการที่บุคคลมีทางเลือกหลากหลายในการกำหนดรูปแบบหรือวิถีชีวิต

UNESCO (1978: 89) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิติไว้ว่า คุณภาพชีวิต เป็นความรู้สึก ของการอยู่อย่างพึงพอใจ มีความสุข ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้นๆ โดยชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิต ได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร ที่อยู่อาศัยและรายได้

อัจฉรา นวจิดา (2524: 43) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตของบุคคล ว่าหมายถึง บุคคลที่สุขภาพทางกาย สุขภาพทางจิตดี มีการดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข ในสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาภาวะเศรษฐกิจ และสังคมส่วนรวม

นิพนธ์ คันธเสวี (2528: 51) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตคือระดับสภาพการดำรงชีวิตของมนุษย์ ตามองค์ประกอบของชีวิตอันได้แก่ ทางร่างกาย ทางอารมณ์ ทางสังคม ทางความคิด และจิตใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คณะกรรมการประสานงานโครงการปีรณรงค์คุณภาพชีวิตของประชาชนในชาติ (2529: 8) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตของมนุษย์ ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคมหนึ่งๆ ในช่วงเวลาหนึ่งๆ

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2533: 5) ได้ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวเข้ากับสภาวะแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้ทั้งกับตนเอง สังคม และประเทศชาติด้วย

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ได้รับการยอมรับการยกย่องจากผู้อื่น และมีความพร้อมทุกด้าน สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ อีกทั้งยังทำประโยชน์ให้กับตนเอง สังคม และ ประเทศชาติโดยส่วนรวมด้วย

2.1.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) คำนี้ได้ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในปลายทศวรรษที่ 1960 เพื่อเน้นย้ำให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แย่ในขณะนั้น โดยที่ 15 ปีหลังจากที่แนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่มีผู้ให้คำนิยามและนำไปใช้อย่างแพร่หลายจนทำให้ความหมายและแนวความคิดได้รับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปจากเดิมอย่างมาก ในปัจจุบันนี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) หมายถึงการบรรลุเป้าหมายสมปรารถนา (Fulfillment) ของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กรในเวลาเดียวกัน ในมิตินี้คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมักถูกนำไปใช้รวมกันกับผลิตภาพ (Productivity) แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสำคัญๆด้วย (Huse and Cumming: 1985) และมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่น่าสนใจ คือ

Hackman, Suttle and Lloyd (1977, อ้างใน ศิริพร พันธุลี, 2546) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุขของผู้ปฏิบัติงานทุกๆคนในองค์กร การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลต่อความเจริญด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆและที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุน้อยลง ขณะที่ประสิทธิภาพขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ตลอดจนคุณภาพและปริมาณการผลิตเพิ่มสูงขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Delamotte and Takezawa (1984: 2–3) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายกว้างและไม่ชัดเจน โดยทั้งสองท่านได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานในหลายแง่มุมไว้ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งจะประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และการบริการ ความก้าวหน้าในการงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจ และเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในความหมายที่แคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน จะหมายถึงการปรับปรุงในองค์กร และลักษณะของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนงานควรจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของคนงาน ในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของพวกเขา

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีความหมายเชิงมนุษยธรรม (Humanization of work) ครอบคลุมถึงการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of working condition) ด้วย ในประเทศฝรั่งเศสและในประเทศที่ใช้ภาษาพูดฝรั่งเศส และครอบคลุมถึงการคุ้มครองแรงงาน (Worker protection) ในประเทศสังคมนิยม และครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working environment) และประชาธิปไตยในที่ทำงาน (Democratization of the workplace) ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือ “Hatarakigai” ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการ หรือแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งองค์กร และปัจเจกบุคคลตามลำดับ

Casio (1989: 24) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 2 ประการคือ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงาน และวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ที่การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน ซึ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานสัมพันธ์กับระดับความต้องการของมนุษย์

Bovee et. al. (1993: 413) มองคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการตระเตรียมและกำหนดให้พนักงาน มีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเองรวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์กรต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น กระทำได้โดยการออกแบบงานชิ้นใหม่ อันเป็นช่วงของการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532: 154) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์การหนึ่งๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

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

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

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกจากการประเมินตนเองของบุคลากร ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานในองค์กรของเขา ทำให้เขามีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการสนองตอบความต้องการของบุคลากรในองค์กร หากองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงผลิตภาพต่อองค์กรต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1.3 มิติของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Dimension of quality of working life)

เนื่องจากแนวความคิด เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้มีการให้ความหมายหลากหลาย และพบว่าคำนิยามหนึ่ง ๆ มีความหมายกว้างขวางและคลุมเครือ จึงทำให้ลักษณะมิติ หรือองค์ประกอบ หรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีหลากหลายด้วย ซึ่งอาจรวมถึง

Herrick and Macaby (1995: 63-67) ได้อธิบายหลักการสำคัญ ในการทำให้คนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภายใต้หลักการเบื้องต้น 4 ประการ คือ

1. หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (The principle of security)

หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นการตอบสนองความต้องการของคนงาน ที่ต้องการลดความหวาดกลัว หรือความวิตกกังวลต่าง ๆ อันเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน รายได้ตลอดจนความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนงานจะไม่สามารถเอาใจใส่ต่องานที่ทำได้อย่างเต็มที่ ถ้าหากต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงปลอดภัย ทั้งต่อภาวะทางร่างกายและภาวะทางเศรษฐกิจ เช่น อันตรายจากสารเคมี อากาศเป็นพิษ หรือความวิตกกังวลต่ออันตรายใด ๆ อันเนื่องมาจากการทำงานนั้น นอกจากนี้ยังวิตกกังวลต่อรายได้ที่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ความมั่นคงในการทำงานในระยะยาว กล่าวคือ ต้องการการคุ้มครองในเรื่องอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ ตลอดจนมีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

2. หลักความเป็นธรรม หรือความเสมอภาค (The principle of equity)

หลักความเป็นธรรม หรือความเสมอภาค เป็นการคุ้มครองให้คนงานได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลงานที่เขาสามารถทำได้ ไม่ว่าในแง่การบริการหรือการผลิต ซึ่งจะแตกต่างกันไป ในแง่ของรายได้ระหว่างฝ่ายบริหารและคนงาน และการปันผลกำไร ให้แก่นายทุนอย่างเป็นธรรม หลักการนั้น จะสอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งปันผลประโยชน์ กล่าวคือ คนงานควรได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน โดยเฉพาะการทุ่มเทแรงกาย หรือสติปัญญาในการทำงาน เพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อตัวบุคคล มากกว่าจะให้ความสำคัญเฉพาะตัวงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ นายจ้างจึงควรให้ความสนใจต่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของคนงาน และส่งเสริมให้คนงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี และมีความปลอดภัยในการทำงาน อันก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต ให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. หลักปัจเจกบุคคล (The principle of individuation)

คนงานควรได้รับการกระตุ้นให้มีพัฒนาการทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ฝีมือหรือความชำนาญงาน ตลอดจนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ต่อไป หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้คนงานรู้จักพัฒนาตนเอง และเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรทั้งหมดมากที่สุดเท่าที่เขาต้องการ โดยให้คนงานมีโอกาสได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่นั้นได้มากที่สุดตามขอบเขต กล่าวคือ สามารถวางแผนดำเนินการตามหน้าที่การงานของตนเองได้ ซึ่งความสามารถในการตัดสินใจ หรือการกำหนดรูปแบบการทำงานด้วยตนเองนี้ จะมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของคนงาน ทั้งในแง่จิตใจและแง่วัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจของคนงาน อันเป็นการเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสุขภาพส่วนบุคคลในการทำงานด้วย

4. หลักประชาธิปไตย (The principle of democracy)

หลักประชาธิปไตยในการทำงาน เป็นการทำงาน เป็นการคำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมือ เครื่องจักรต่าง ๆ ในการทำงาน มากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะตัวงานเท่านั้น แนวคิดของหลักการนี้ สอดคล้องกับหลักสิทธิเสรีภาพของประชาชน เรื่องสิทธิในการพูด หรือการแสดงความคิดเห็น ซึ่งในการทำงานควรได้รับเลือกมาจากกลุ่มคนงานโดยตรง

Petersen (1978: 91) เสริมว่าความปลอดภัยในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจากทุกครั้งที่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในโรงงานย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลทุกฝ่าย คือ ฝ่ายองค์กร นายจ้าง และผู้ร่วมงาน

Comell (1984: 357) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบดังนี้ คือ ความพึงพอใจทั่วไป ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า และความเครียดทางกายภาพ ซึ่งสำหรับมิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่เขาเสนอนี้ แตกต่างจากนักวิชาการท่านอื่น ๆ ที่พิจารณาจากมติของความพึงพอใจของพนักงานเป็นส่วนใหญ่ แต่นักวิชาการท่านนี้ มองในมิติความเครียดของพนักงานในการทำงานด้วย

Huse and Cummings (1985: 198-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกได้เป็นลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทน (Adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” (Development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ในทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาค และความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิต ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าองค์การอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

สุชาติ ศรีวรการ (2531: 115) มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ของลูกจ้าง ได้แก่

1. กฎหมายคุ้มครองแรงงานในเรื่องสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด
2. กฎหมายคุ้มครองแรงงานในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้

2.1 สิทธิประโยชน์ในเรื่องเงินทดแทน ได้แก่ เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้าง หรือผู้มีสิทธิในกรณีลูกจ้างประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือเจ็บป่วยจนถึงแก่ความตายเนื่องจากการทำงาน หรือโรคซึ่งเกิดตามลักษณะ หรือสภาพของงาน หรือจากการทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 สิทธิประโยชน์เรื่องเงินชดเชย ได้แก่ เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเมื่อเลิกจ้าง

2.3 สิทธิประโยชน์ในเรื่องประกันสังคม ลูกจ้างจะได้รับสิทธิประโยชน์ในด้านการรักษาพยาบาล สำหรับการประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือเจ็บป่วยจนถึงแก่ความตาย โดยมิใช่เหตุเนื่องมาจากการทำงาน โดยได้รับค่าบริการทางการแพทย์ เงินทดแทนการขาดรายได้ ค่าทำศพ ตลอดจนการช่วยเหลือเงินค่าคลอดบุตร ฯลฯ

3. การคุ้มครองในเรื่องสภาพการใช้แรงงานโดยทั่วไป อันได้แก่ การคุ้มครองเกี่ยวกับลักษณะงาน เวลาในการทำงาน เวลาในการพักผ่อน วันหยุดและวันลา รวมทั้งค่าจ้างขั้นต่ำ

4. การคุ้มครองในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับความปลอดภัยส่วนบุคคลและส่วนร่วมในการทำงาน เช่น การจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตราย เครื่องมือเครื่องจักรในการทำงาน เป็นต้น

5. มาตรการด้านกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ ในแง่การให้คุ้มครองสิทธิของลูกจ้างในการรวมตัวเป็นองค์กรแรงงาน คือ สหภาพแรงงาน ในการแสดงบทบาทในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์และการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาให้สมาชิกมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ชาญชัย อาจิณสมาจาร (2538: 38-39) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 17 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานที่มีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. ควบคุมตัวเอง งาน และสถานที่ทำงาน
9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
10. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
11. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์อำนาจหน้าที่ในงาน
12. อำนาจหน้าที่ในงาน
13. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

14. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม

15. มีอนาคตที่ดี

16. สามารถสัมพันธ์งานกับสภาพแวดล้อมภายนอก

17. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความชอบและความคาดหวัง

บัณฑิตย์ ธนชัยเศรษฐวุฒิ (2540: 21) ได้กำหนดปัจจัยโดยตรงที่สำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. การคุ้มครองทางสังคม เป็นส่วนที่ครอบคลุมหลายเรื่อง นับตั้งแต่โครงสร้างความมั่นคงทางสังคม ไปจนถึงสวัสดิการทางด้านอนามัยสาธารณสุข กล่าวโดยสรุปนอกเหนือจากรายได้และค่าจ้างแล้ว ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลเกี่ยวพันไปถึงรายได้และสวัสดิการของแรงงาน จะเรียกว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการคุ้มครองทางสังคม

2. การปรับปรุงเงื่อนไขในการทำงาน เป็นส่วนที่เกี่ยวกับการยกระดับค่าจ้าง เปลี่ยนแปลงชั่วโมงการทำงาน และครอบคลุมไปถึงเรื่องอื่น ๆ โดยเฉพาะการลดอุบัติเหตุและความเจ็บปวด อันเนื่องมาจากการทำงาน โดยเน้นโครงสร้าง ความปลอดภัยด้านอาชีพ นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงเกี่ยวกับระบบการทำงานภายในองค์การ ให้มีลักษณะของมนุษยธรรมมากขึ้น

3. การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่มีการเน้นเรื่องของความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งแวดล้อมของการทำงาน กับสิ่งแวดล้อมของชุมชนรอบๆ สถานที่ทำงานมากขึ้น

ปรีชา เปี่ยมพงษ์สานต์ (2535: 21-22) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของแรงงาน ดังนี้

1. การคุ้มครองทางสังคม (Social protection) ครอบคลุมหลายเรื่อง นับตั้งแต่โครงสร้างความมั่นคงทางสังคม ไปจนถึงสวัสดิการทางด้านอนามัยสาธารณสุข กล่าวโดยสรุปนอกเหนือจากรายได้และค่าจ้างแล้ว ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลเกี่ยวพันไปถึงรายได้และสวัสดิการของแรงงานเรียกว่า เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการคุ้มครองทางสังคมที่สำคัญที่สุดโครงการหนึ่งของประเทศไทย

2. การปรับปรุงเงื่อนไขการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการยกระดับค่าจ้างและเปลี่ยนแปลงชั่วโมงทำงานและครอบคลุมไปถึงเรื่องอื่น ๆ อีกหลายเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน โดยเน้นโครงการสร้างความปลอดภัยทางด้านอาชีพและการพัฒนาสาธารณสุขทางด้านอาชีพ นอกจากนี้ยังมีโครงการทดลองที่รู้จักกันภายใต้ชื่อว่า “คุณภาพของชีวิตการทำงาน” (Quality of working life) อันเป็นการปรับปรุงเกี่ยวกับระบบทำงานภายใต้องค์กรให้มีลักษณะของมนุษยธรรมมากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมชุมชน ในระยะหลัง ๆ ได้มีการเน้นเรื่องความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งแวดล้อมของการทำงานกับสิ่งแวดล้อมของชุมชนรอบสถานที่ทำงานมากขึ้น

ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's hierarchy of human need)

Maslow (ธงชัย สันติวงศ์, 2519: 381 – 384) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นห้าขั้น เรียงลำดับตั้งแต่ความต้องการขั้นต่ำสุดจนถึงสูงสุด บุคคลขวนขวายที่จะตอบสนองความต้องการของตนเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต้น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นที่อยู่ถัดไปจะเกิดขึ้นตามมา บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานถ้าหากว่างานนั้น ๆ ให้การตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการได้ Maslow ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's hierarchy of human needs)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายนี้ หากกล่าวในแง่องค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม อาจตอบสนองได้ด้วยค่าจ้างแรงงานที่เพียงพอแก่การครองชีพ การแจกชุดทำงาน การมีรถรับส่งพนักงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจและความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และเมื่อพิจารณาในทัศนะของการปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การให้ความแน่นอน หรือการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านการเงินแก่พนักงานให้มากยิ่งขึ้น

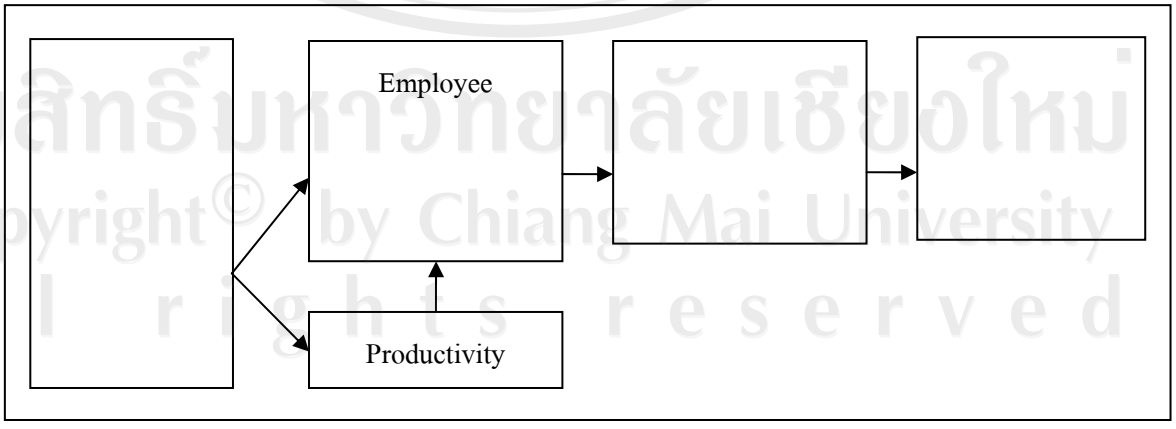
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and belonging needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการในสองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชนิดนี้คือ ความต้องการความรัก ความเข้าใจจากเพื่อน ความต้องการที่จะได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ และได้รับการยอมรับจากสมาชิกที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ เป็นต้น

4. ความต้องการมีชื่อเสียงและการยกย่อง (Esteem needs) จะรวมถึงการนับถือตนเอง ความต้องการที่จะเป็นคนที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความเป็นตัวของตัวเอง รู้จักมีอำนาจและต้องการที่จะประสบผลสำเร็จ องค์ประกอบต่าง ๆ ที่แสดงว่า ได้รับการยกย่องนับถือ เช่น สถานภาพการได้รับการยกย่อง การได้รับความสนใจ การได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น

5. ความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self actualization needs) เป็นความต้องการที่จะแสดงออกซึ่งสามารถของตนเอง องค์กรที่ดีควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสที่จะสนองความต้องการตามอุดมการณ์ของตนเองให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นผลดีสำหรับทั้งฝ่ายพนักงานจัดการเอง โดยจะเปิดโอกาสให้เขาทำงานที่ยากที่สุด หรืองานในตำแหน่งที่สูงสุดเท่าที่ความสามารถของเขาจะเอื้ออำนวยให้

Lawler & Ledford (1981-82) (อ้างใน Huse and Cumming, 1985: 205) ได้เสนอแนวคิดแบบจำลองผลกระทบทางอ้อมต่อผลิตภาพขององค์กร จากคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังภาพที่ 2.2 ซึ่งอธิบายได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจต่อพนักงาน และขณะเดียวกันก็ส่งผลต่อผลิตภาพขององค์กร แล้วจึงส่งผลต่อแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร แล้วในที่สุดจึงส่งผลต่อผลิตภาพขององค์กร



ภาพที่ 2.2 ผลกระทบทางอ้อมต่อผลิตภาพ (Indirect effects on productivity)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ผู้ศึกษาประสงค์จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ บริษัท เอส. เอ็ม. วี. (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่ามีความสอดคล้องกันของเกณฑ์ในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่ผู้ศึกษาเลือกใช้ตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของ Huse and Cumming เพราะมีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่างๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างสมบูรณ์ และมีความเหมาะสมกับการนำมาใช้ในการศึกษา อีกทั้งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life หรือ QWL)) ตามทฤษฎีของ Huse and Cumming ซึ่งใช้วัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้านๆ ละ 4 คำถาม

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Mowday er. Al. (1982: 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนา และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Mowday, Porter and Steers (1982) (อ้างใน 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

Miner (1992: 124) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday และคณะ โดยแบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน คือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavior commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การ และเป็นการยาก หรือเป็นไปไม่ได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่าคำนึงถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานให้กับองค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพสมาชิกขององค์กรได้

ภรณี กีร์ติบุตร (2529: 94) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร สามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal attachment) ต่อองค์กรซึ่งแสดงออกโดยการ ไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

Steers and Porter (1983: 441–451) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ลักษณะของงาน หรือบทบาทที่เกี่ยวข้องในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีการศึกษาพบว่า งานที่เพิ่มคุณค่าจะเพิ่มความผูกพัน บทบาทที่ชัดเจนและความสอดคล้องของบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. การออกแบบองค์กร โครงสร้างที่หลากหลาย มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร พบว่า ระดับของความเป็นทางการ ความมั่นใจในหน้าที่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ลักษณะและคุณภาพของประสบการณ์ในงานที่เกิดขึ้น ในช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เช่น พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร พนักงานรู้สึกว่าองค์กรไว้วางใจที่จะดูแลความสนใจของพนักงาน ความรู้สึกว่าคนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และการที่ความคาดหวังของพนักงานพอดีกับงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Cherrington (1994: 276) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การเกิดจากปัจจัยดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ที่มีอายุมาก และอายุอยู่ในองค์การนาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ การทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผู้พันต่อองค์การสูง และหากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงาน จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง

3. ลักษณะขององค์การ ได้แก่ องค์การที่มีการกระจายอำนาจ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และเห็นว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้

2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Ivancevich, Konopaske and Matteson (2005: 224) ระบุว่า “หลักฐานงานวิจัยชี้บอกว่าการขาดซึ่งความผูกพันสามารถลดประสิทธิภาพขององค์กรได้” และระบุว่า “ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลทำให้ค้นหางานอื่นน้อยลง” นั้นหมายถึงพนักงานในองค์กรจะมีอัตราการเข้า-ออกงานลดลง หรือมีอายุงานมากนั้นเอง

Steers (1977: 122–123) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์กร เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่างานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กร และขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

Baron (1986: 165) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน คือ

1. เมื่อใดที่ความรู้สึกผูกพันของพนักงานแต่ละคนมีระดับสูง อัตราการขาดงานและอัตราการออกจากงานต่ำ

2. ความผูกพันที่สูงจะมีผลทำให้บุคคลอยากค้นหางานอื่นน้อยลง

3. ความผูกพันในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพยายาม และคุณภาพในการทำงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อบริษัทของเขาจะมีความพยายามอย่างมากและเต็มใจลงทุนเพื่อบริษัท นั่นคือ ผลการปฏิบัติงานของพวกเขาจะดีขึ้น

ภรณี กีร์ติบุตร (2529: 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้นิยามความหมายของ Mowday, Porter and Steers (1982) เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง Mowday, Porter and Steers กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยามยามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ทั้งนี้เพราะผู้ศึกษาพิจารณาเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรในนิยามความหมายของ Mowday, Porter and Steers ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย อีกทั้งผู้ศึกษาได้นำแบบสำรวจมาตรฐานที่เกี่ยวความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment questionnaire หรือ OCQ) ของ Mowday, Steers and Porter มาใช้วัดองค์ประกอบของความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ด้านละ 5 คำถาม

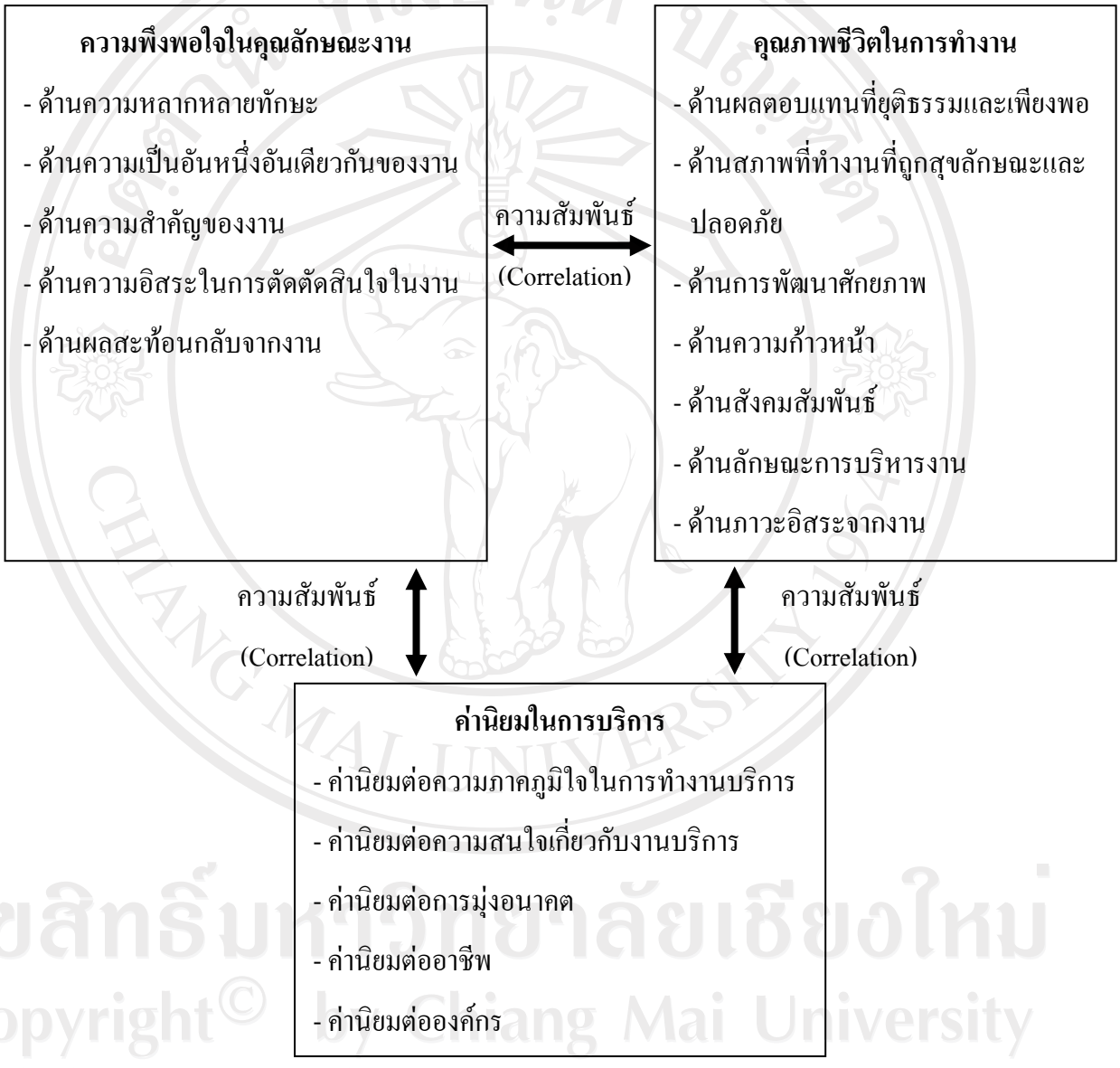
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ศิริพร พันธุลี (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสัมพันธ์ (Correlation research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมเพื่อเป็นข้อมูลทั่วไปขั้นพื้นฐาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham, (1977) ที่ได้เสนอทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job characteristics) ว่ามีลักษณะของงานที่สำคัญ 5 ด้าน ที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้คือ ด้านความหลากหลายทักษะ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความอิสระในการตัดตัดสินใจในงาน ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน และได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Huse and Cumming, (1985) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน มาใช้ในการเป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของพนักงาน ดังนี้ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร และในส่วนของค่านิยมที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นลักษณะของการผสมผสานทฤษฎีจากผู้หลายๆทฤษฎี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของค่านิยมในการให้บริการๆไว้ 5 ด้าน ดังนี้ ค่านิยมต่อความภาคภูมิใจในการทำงานบริการ ค่านิยมต่อความสนใจเกี่ยวกับงานบริการ ค่านิยมต่อการมุ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัยของ ศิริพร พันธุลี (2546)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

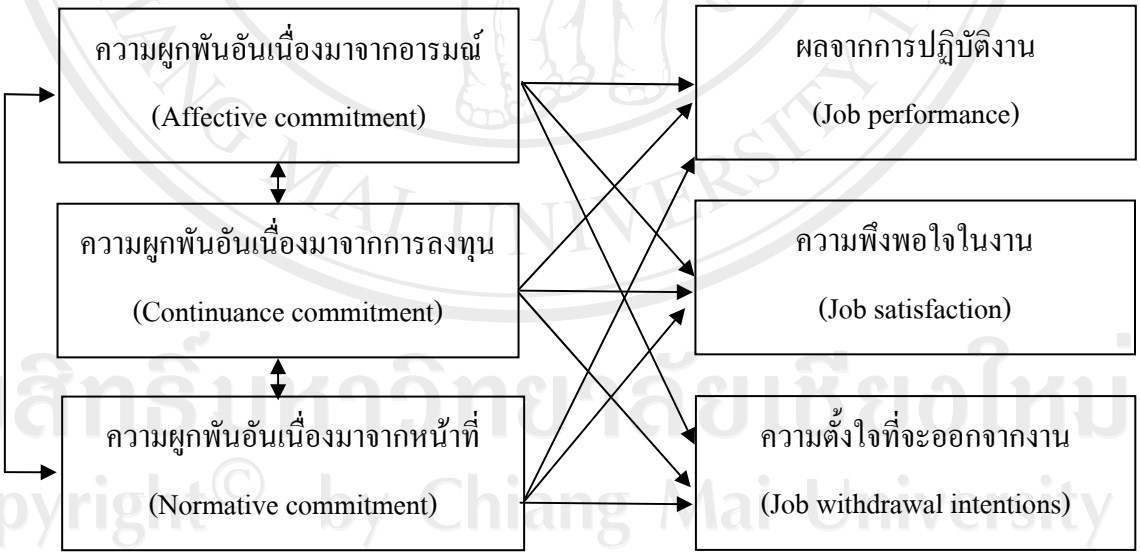
การวิจัยดังกล่าวพบว่า ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

2.3.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

กาญจนา นุใจกอง (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กรเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสามด้านของความผูกพันต่อองค์กร ตามทฤษฎีของ Allen and Meyer, (1990) ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ กับพฤติกรรมสามประเภท ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะออกจากงาน รวมทั้งศึกษาปฏิสัมพันธ์แต่ละด้านของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อการทำนายพฤติกรรมการทำงานสามประเภทดังกล่าว ซึ่งมีกรอบความคิดของการวิจัยว่า ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ ซึ่งคิดว่าองค์ประกอบแต่ละด้านน่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันและพฤติกรรมทั้งสามประเภท ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะออกจากงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4 กรอบความคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันและพฤติกรรมการทำงานของ กาญจนา นุใจกอง (2542)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบวัดสี่ชนิด ได้แก่ แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบวัดความพึงพอใจในงาน และแบวัดความตั้งใจที่จะออกจากงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัว

ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัยของ กาญจนา นุใจกอง (2542)

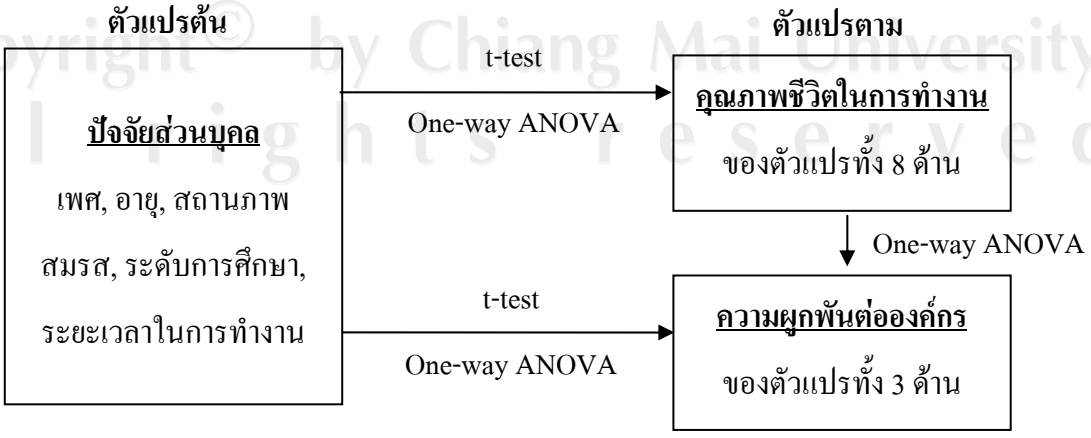
ผลการวิจัยพบว่า (1) ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.3.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

มาริสสา ทรงพระ (2546) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ต่อสภาพการจ้างงาน รวมทั้งศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ได้เจากบุคลากร โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ของ Huse and Cumming, (1985) คือ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานด้านสัมพันธ์ภาพในองค์กร ด้านธรรมนูญในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวด้านความภูมิใจในองค์กร และศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ของ Steers, (1991) คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีต่อสภาพการจ้างงาน ในระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยมีกรอบแนวคิดและวิธีที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 2.6

ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัยของ มาริสสา ทรงพระ (2546)

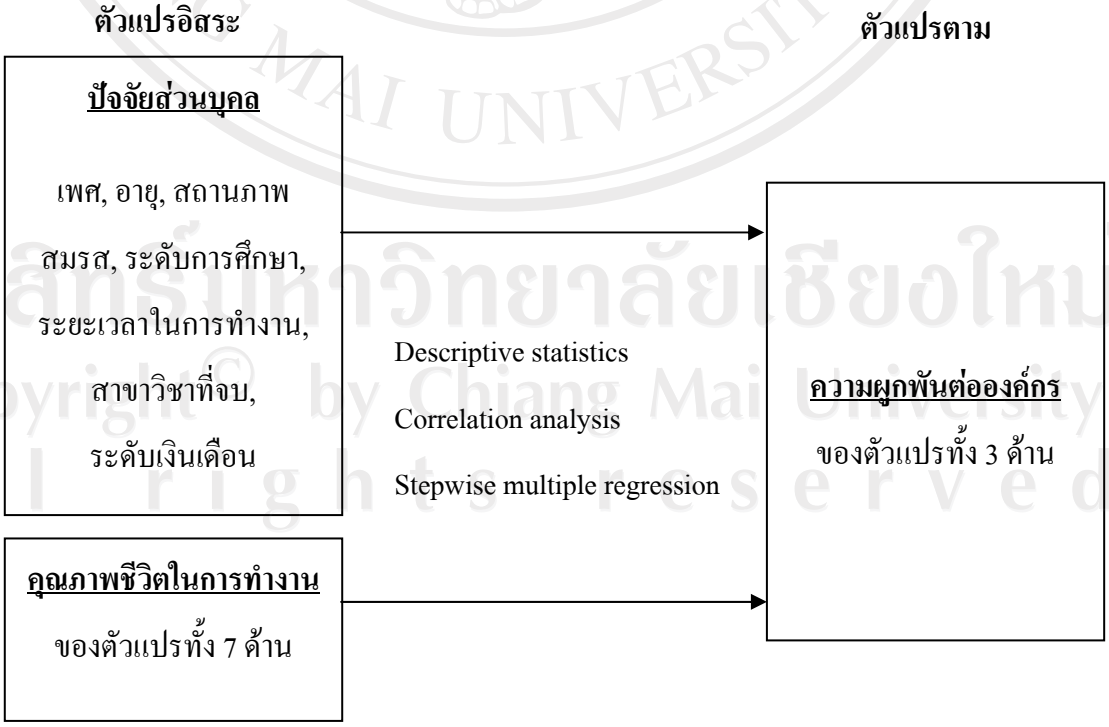


ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การวิจัยดังกล่าวพบว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมต่างกัน ซึ่งในส่วนนี้ที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รุจี อุศศิลป์ศักดิ์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ใน 8 ด้าน ของ Huse and Cumming (1985 อ้างถึงใน รุจี อุศศิลป์ศักดิ์ 2545: 8) คือ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านความมั่นคงในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ใน 3 ด้าน ของ Porter and others (1974) คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และสร้างสมการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร จากปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีกรอบแนวคิดและวิธีที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 2.7

ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัยของ รุจี อุศศิลป์ศักดิ์ (2545)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร และระดับเงินเดือนที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันกับองค์กรโดยรวม ซึ่งในส่วนนี้สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร (อายุงาน) กับ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ตามแบบจำลองที่ 2 ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กร กับอายุงาน

2.4 สรุปกรอบแนวคิดการศึกษา

สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระนี้ผู้ศึกษาอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Huse and Cumming (1985) เพราะมีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่างๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ค่อนข้างสมบูรณ์และมีความหมายเหมาะสมกับการนำมาใช้ในงานวิจัยในบริบทของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ และผู้ศึกษาได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Mowday, Porter and Steers (1982) เพราะเห็นว่าให้นิยามความหมายได้ชัดเจนและเข้าใจงานภายใต้บริบทของอุตสาหกรรมดังกล่าวมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงาน ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร และเป็นสาเหตุทำให้มีการเปลี่ยนหรือลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท เอส. เอ็ม. วี. (ไทยแลนด์) จำกัด หรือไม่ ตามแบบจำลองดังนี้

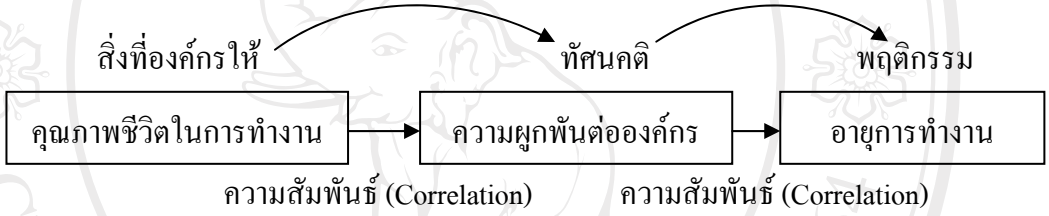
แบบจำลองที่ 1 ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อ อายุการทำงาน และเป็นอิสระต่อกัน ซึ่งแบบจำลองนี้ได้รับการสนับสนุนบางส่วนจากงานวิจัยของ มาริสสา ทรงพระ (2546) ที่กล่าวมาข้างต้น และได้สรุปไว้ในตารางที่ 2.1

<u>แบบจำลองที่ 1</u> การหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Huse and Cumming (1985: 205) ได้อ้างถึงแนวคิดของ Lawler & Ledford ดังภาพที่ 2.2 ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) มีผลทางอ้อมต่ออายุการทำงาน (WY) โดย คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ต้องได้รับการเปลี่ยนเป็นความผาสุก และความพึงพอใจของพนักงาน (Employee well-being and satisfaction) ก่อนจึงจะส่งผลต่อการอยู่กับองค์กร ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแบบจำลองทางเลือกเพื่อการศึกษาครั้งนี้ดังแสดงในแบบจำลองที่ 2 ขึ้นเพื่อเปรียบเทียบกับแบบจำลองที่ 1 เพื่อให้การศึกษาสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

<u>แบบจำลองที่ 2</u> การหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลาง (Mediator)



แบบจำลองที่ 2 ได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของ ศิริพร พันธุลี (2546) ในข้อที่ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นทัศนคติโดยเห็นได้จากเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับค่านิยมและความพึงพอใจ ซึ่งอยู่ในระดับจิตใจที่ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าจะนำไปสู่พฤติกรรมในลักษณะใด (ภาพที่ 2.3) และจากงานวิจัยของ กาญจนา นุใจกอง (2542) สื่อให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนำไปสู่พฤติกรรมการตัดสินใจอยู่หรือลาออกจากองค์กรแต่ไม่ได้กล่าวถึงที่มาของความผูกพันต่อองค์กร (ภาพที่ 2.4 และ 2.5) ส่วนผลงานวิจัยของ มาริสสา ทรงพระ (2546) ชี้ให้เห็นเพิ่มเติมว่า ความผูกพันต่อองค์กร เกิดจากทัศนคติด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ภาพที่ 2.6) เช่นเดียวกับงานวิจัยของ รุจี อุศิลป์ศักดิ์ (2545) (ภาพที่ 2.7)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ผลงาน	แบบจำลองที่สนับสนุน	วิธีการศึกษา			
		สถิติที่ใช้	ตัวแปรที่ครอบคลุม	ทฤษฎีที่ใช้อ้างอิง	วิธีวิจัย
ศิริพร พันธุลี (2546)	1	Descriptive statistic, Correlation analysis	QWL	Hackman & Oldham, (1980 cited in Vecchio, 1995), Huse & Cumming (2001), และการผสมผสานทฤษฎีจากผู้หลายๆทฤษฎี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเอง	วิจัยเชิงปริมาณ
มาริสสา ทรงพระ (2546)	1, 2	t–test, One-way ANOVA	QWL กับ OCQ	Huse and Cumming (1985), Steers (1991)	วิจัยเชิงปริมาณ
กาญจนา นุใจกอง (2542)	2	Descriptive statistic, Correlation analysis, Hierarchical procedures multiple Regression analysis	OCQ กับ WY	Allen and Meyer (1990), Job performance scale ที่ดัดแปลงจากแบบประเมินผลขององค์กรธุรกิจเอกชนทั่วไป, Job satisfaction scale ของ ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ (2540), Job withdrawal intentions scale ของ Lyons (1971) และ Seashore and others (1982)	วิจัยเชิงปริมาณ
รุจี อุศศิลป์ศักดิ์ (2545)	2	Descriptive statistics, Correlation analysis, Stepwise multiple regression	QWL กับ OCQ	Huse and Cumming (1985), Porter and others (1974)	วิจัยเชิงปริมาณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved