

บทที่ 2

ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการำงาน
- 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการำงาน

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

Dean H. (1985: 98) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ความพึงพอใจในชีวิต ความรู้สึก มีคุณค่าในตนเอง ภาวะสุขภาพที่ดี การปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพ ความสุขสบายทางกายและใจ ชีวิตที่มีความหมายและมีคุณค่า และภาระหน้าที่ของบุคคล

ผาสุก มุทธเมธา (2535: 96) ได้สรุปไว้ว่า ชีวิตที่มีคุณภาพ เป็นชีวิตที่สามารถสนองตอบความต้องการของตนเองได้อย่าง เหมาะสมกับอัตภาพ อยู่ในกรอบและระเบียบแบบแผน วัฒนธรรมที่ดิงามตามมาตรฐานที่ยอมรับของสังคม พร้อมทั้งสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสังคมที่เปลี่ยนแปลง ชีวิตจะมีคุณภาพได้ต้องอาศัยสถาบันต่างๆ ของสังคม ร่วมกันทำหน้าที่ตามบทบาท

เกษม จันทร์แก้ว (2540: 28-29) ได้สรุปความหมายคุณภาพชีวิต (Quality of life) ในแง่ของสิ่งแวดล้อมเอาไว้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การศึกษาความเป็นอยู่ของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพทางการศึกษา อนามัย และเศรษฐกิจ ตามลักษณะของสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ เชื้อชาติ วัฒนธรรม และวิธีการเลี้ยงดู โดยที่คุณภาพชีวิตนั้นขึ้นอยู่กับสภาพทั่วไปของสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ บุคคลอยู่ในที่ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมที่อุดมสมบูรณ์ย่อมจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าบุคคลที่อยู่ในที่ขาดแคลนทรัพยากรสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิตต้องขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ซึ่งมีความแตกต่างกันไปแต่ละบุคคลอีกด้วย

ศิริ ฮามสุโพร (2543: 56) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเอาไว้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง คุณภาพในด้านสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การเมือง และศาสนา ซึ่งเป็นค่า เทียบเคียงไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวแน่นอน กล่าวคือ ทุกคนหรือทุกประเทศอาจจะกำหนดมาตรฐาน ต่างๆ กัน ไปตามความต้องการ และความต้องการคุณภาพชีวิตนี้ย่อมจะเปลี่ยนแปลง ไปได้ตามกาลเวลา และกาลเทศะ

สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพแวดล้อมของชีวิตที่สมดุลกันทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม ตลอดทั้งศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และค่านิยมในสังคมที่ทำให้ สมาชิกในชุมชนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

1.1.2 ความหมายและแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Coming (1985, อ้างใน คำรงฤทธิ์ จันทมงคล (2550) อธิบายว่า คำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในปลายทศวรรษที่ 1960 เพื่อเน้นย้ำให้เห็นถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่แย่ในขณะนั้น โดยที่ 15 ปีหลังจากที่แนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่มีผู้ให้ ค่านิยมและนำไปใช้อย่างแพร่หลายจนทำให้ความหมายและแนวคิดได้รับการพัฒนาเปลี่ยนแปลง ไปจากเดิมมาก ในปัจจุบันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) หมายถึงการบรรลุเป้าหมายสม ปรารถนา (Fulfillment) ของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กรในเวลาเดียวกัน ในมิตินี้คุณภาพ ชีวิตในการทำงานจึงมักถูกนำไปใช้รวมกันกับผลิตภาพ (Productivity) แต่คุณภาพชีวิตในการ ทำงานครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสำคัญๆด้วย นอกจากนี้ที่ผ่านมามีผู้ศึกษา เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้สรุปความหมายไว้ ดังนี้

สกล ลิขิตภูมิ (2545:10) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่มี คุณค่าและคุณภาพที่ดีต่องาน ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสม ปลอดภัย มีอิสระในด้านความคิด ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และ เศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข อันนำไปสู่คุณค่าแก่ชีวิตของตนเองและครอบครัว

พรนิภา พงศ์พัฒนากิจโชติ (2547:13) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่ง สามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อัน จะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำ ให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ปิยะนาถ มณีบุตร และวัชรินทร์ มุททาร์ตัน (2548:9) ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ สภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการคำนึงถึงความ เป็นมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ทีปกาญจน์ ชัยศิริพาณิชย์ (2549:11-12) สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน การ มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร รวมถึงการมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้ พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในทุกระดับ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขทั้งทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กร

วรรณ ศักดิ์อุดมทรัพย์ (2549:17) สภาพที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดสุขภาพที่ดีทั้งสุขภาพใจและสุขภาพกาย มีโอกาสใช้และพัฒนาศักยภาพของตน อย่างเต็มที่ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานและได้รับการปฏิบัติ อย่างเป็นธรรม มีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขเพื่อนำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและ ครอบครัว อีกทั้งยังรู้สึกว่าการมีชีวิตนี้มีความหมายทั้งต่อตนเอง องค์กร และสังคม

Richard E. Walton (1973) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้น เป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออก เป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อ เปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพอนามัย
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติ งานได้ใช้และ

พัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม (The total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวออก องค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือ ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคม โดยตรง (Social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษา สภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

Maslow (1954, อ้างในเทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ, 2550, 24-25) มีแนวคิดว่า ความต้องการของบุคคลจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากความต้องการระดับต่ำสู่ความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อยๆ Maslow จึงจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ประการดังนี้

1. ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานในสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ ปัจจัยสี่ ประกอบด้วย อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่ต่อเนื่องหลังจากความต้องการทางกายได้รับการบำบัดเพียงพอ ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ คือ บุคคลย่อมมีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อตัวเอง

3. ความต้องการพวกพ้อง (Belonging needs) คือความต้องการที่จะมีส่วนร่วมและได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ตลอดจนต้องการความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงานด้วย

4. ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการในระดับที่สูงกว่าความต้องการ 3 ประการแรก เป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย รวมถึงความต้องการความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความมีอิสระและเสรีภาพ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่ต้องการจะแสดงความสามารถของตนให้ปรากฏเป็นผลสำเร็จอันสมบูรณ์แบบเป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามแนวคิดของตนเอง กล่าวคือ นึกอยากได้สิ่งใดก็มีความสามารถที่จะแสวงหาสิ่งนั้นมาตอบสนองความต้องการได้

Herzberg, Mausner & Snyderman (1959, อ้างในสารานุกรม บัญญัติ, 2539) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของวิศวกรและนักบัญชีที่เมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 200 คน พบว่าความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานนั้นมาจากปัจจัยที่แตกต่างกัน และได้สรุปเป็นแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factors theory) ว่ามีปัจจัยประเภทหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ เรียกว่า ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยอีกประเภทหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานที่ทำ เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ (Satisfaction) ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานเพิ่มขึ้นมี 5 ประการดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลใช้พลังความสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจ เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน

2. การได้รับการชมเชยและยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยกย่อง การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม

ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จซึ่งการยอมรับนับถือนี้จะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึงลักษณะของงานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทายความสามารถ ที่จะกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดการเรียนรู้ และศึกษางานเต็ม ความรู้ความสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

4. การรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบที่ท้าทายความสามารถ งานใหม่ๆ ที่ไม่ใช่งานประจำ รวมทั้งการได้รับอำนาจอย่างพอเพียงในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึงการได้รับโอกาสก้าวหน้า ได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูง มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ปัจจัยนี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น หรือมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น ถ้าปัจจัยนี้ไม่เพียงพอหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Dissatisfaction) ปัจจัยสุขอนามัยมี 8 ประการดังนี้

1. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and welfare) หมายถึงค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน

2. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึงความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงขององค์กร เมื่อเกิดความมั่นคงในงานก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน

3. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึงตำแหน่งงานในอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับอาชีพอื่น

4. สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Working condition) หมายถึงสภาพทางกายภาพของงานรวมทั้งสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น การมีบริเวณที่ทำงานที่ช่วยเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเพียงพอ มีการถ่ายเทอากาศ มีแสงสว่างเพียงพอ และมีการคมนาคมที่สะดวก

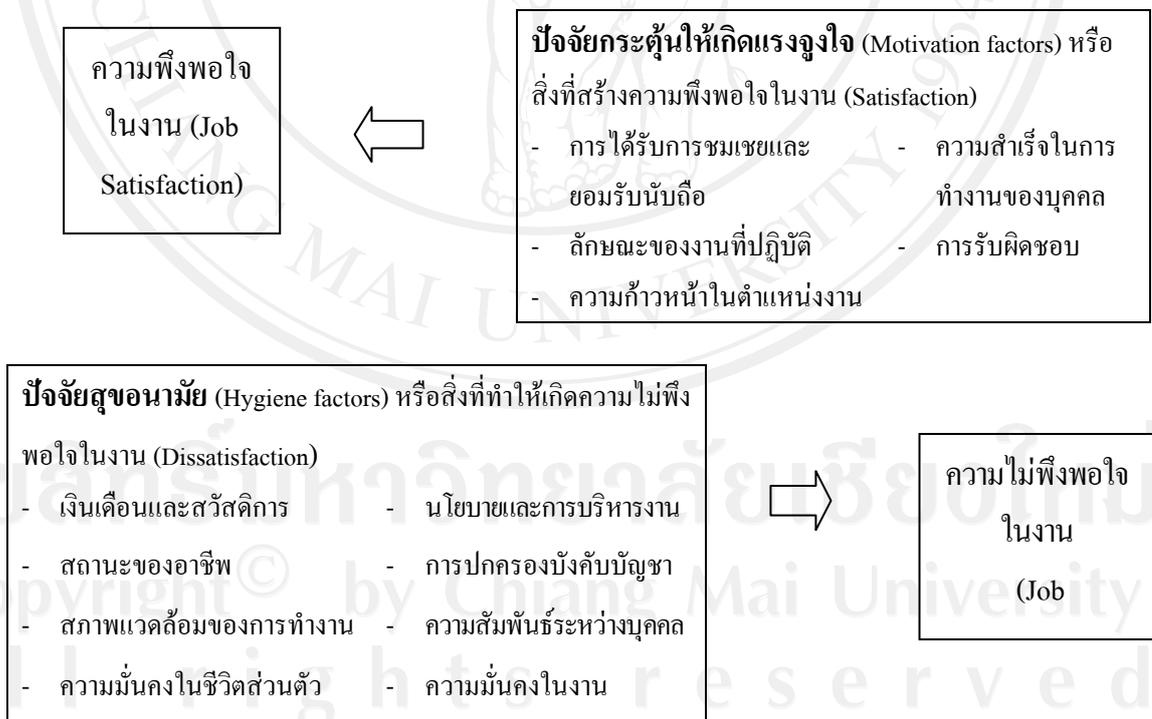
5. นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง การวางแผนการบริหารงานขององค์กรที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่เอื้อต่อการประสานงาน และปฏิบัติงาน

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึงการบังคับบัญชาในการบริหารด้วยความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและผู้ให้คำปรึกษาที่ดี

7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relation with supervisors, peers and subordinates) หมายถึงการติดต่อทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สัมพันธภาพที่ดี ให้ความช่วยเหลือ ความร่วมมือ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถประสานงานกันได้ดี และทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

8. ความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น ความภาคภูมิใจในอาชีพ การมีเกียรติ และศักดิ์ศรีในอาชีพ หรือการไม่มีความสุขที่ห่างไกลจากครอบครัว

ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's two-factor theory)



โดยสรุปแล้วพบว่าทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์และคล้ายกับทฤษฎีของ Maslow กล่าวคือทฤษฎีของ Maslow ซึ่งให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลในขณะที่ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg จะช่วยให้เข้าใจถึงเป้าหมายและสิ่งจูงใจที่ตอบสนองความต้องการได้โดยเน้นการสร้างบรรยากาศในการทำงาน การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งทฤษฎีทั้งสองต่างก็ผ่านสภาพความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเหมือนกันทั้งสองทฤษฎี หรือเมื่อเปรียบเทียบแนวคิดของความต้องการของมนุษย์ 5 ลำดับ จากที่มีความจำเป็นมากไปจนถึงที่มีความจำเป็นน้อยนั้น สามารถเปรียบเทียบจัดลำดับให้เข้าคู่กันได้กับองค์ประกอบต่างๆ ของปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจตามแนวคิดของ Herzberg ซึ่งเริ่มจากสิ่งที่มีความจำเป็นมากขึ้นไปจนถึงสิ่งที่มีความจำเป็นน้อยเช่นกัน นั่นคือ ปัจจัยสุขอนามัยไปสู่ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดจูงใจนั่นเอง

ภาพที่ 2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg



1.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีความต้องการกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นับตั้งแต่ Herzberg และคณะ ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของคนงาน ส่งผลให้เกิดความตระหนักในการที่จะพัฒนาการออกแบบงานแก่คนงานเพิ่มขึ้นอย่างช้าๆ ทั้งนี้ได้มีการศึกษาควบคู่กับการศึกษาเชิงปฏิบัติในเรื่องการแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนสภาพชีวิตการทำงาน อย่างไรก็ตามให้เหมาะสม คุณภาพชีวิตในการทำงาน- สภาพชีวิตการทำงานและความรู้สึกด้านชีวิตการทำงาน (Quality of work Life – Condition/Feeling: QWL-C/F) คือ เครื่องมือที่ผู้ศึกษาพยายามใช้ในการกำหนดมาตรฐานสำหรับการออกแบบหรือการปรับรูปแบบของการทำงาน ซึ่งข้อกำหนดนี้จะมีแนวคิดที่แตกต่างไปจากแนวคิดของ Herzberg หรือของ Hackman และ Oldham (1980) ที่ศึกษาแบบแยกส่วนในเรื่องของจิตวิทยาความต้องการทำงานและจูงใจในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน- สภาพชีวิตการทำงานและความรู้สึกด้านชีวิตการทำงาน คือผลที่ได้จากโปรแกรมศึกษาวิจัยที่มีกำหนดระยะเวลาานาน 10 ปี ซึ่งได้ถูกนำไปใช้ในพื้นฐานการวิเคราะห์ในด้านสังคมศาสตร์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างงานและคนงานสังคม จากการศึกษาได้เสนอแนะว่าคนงานจะทิ้งงานไป เมื่องานนั้นลดคุณค่าและความหมายลงไป เช่น งานที่ปฏิบัติแบบเดิมซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือการปฏิเสธการควบคุมคนงาน, หรือกำลังความสามารถเกินกว่าที่คนงานเหล่านั้นมีอยู่ สถานะเหล่านี้จะนำไปสู่ความรู้สึกของความบาดหมางที่ทางสังคมวิทยาเรียกว่า “ความบาดหมางเฉพาะตัว (Self-Estrangement)” หรือความรู้สึกของการตัดขาดจากบุคคลกับงานของตน (Blauner, 1964)

ในปี 1970 มีโครงการวิจัยหลายโครงการที่เริ่มจะศึกษาอย่างละเอียดถึงความสัมพันธ์ระหว่างการละทิ้งงานซึ่งในที่นี้เรียกว่า “สภาพชีวิตการทำงาน (quality of work life condition)” และความรู้สึกบาดหมางของคนงานซึ่งเรียกว่า “ความรู้สึกด้านชีวิตการทำงาน (quality of work life feelings)” และการศึกษาที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาขึ้นระหว่างกระบวนการศึกษาวิจัยนั้นปัจจุบันก็มีเหตุผลที่ชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยทั่วไป (Wilmoth, 1983)

Sashkin and Morris (1984) ได้ศึกษาเพิ่มเติมจากการศึกษาเกี่ยวกับสังคมวิทยา (Marx; Durkheim, 1893/1947; Mayo, 1933) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน-สภาพชีวิตการทำงานและความรู้สึกด้านชีวิตในการทำงาน สามารถวัดด้วยเครื่องมือวัด 2 ตัวด้วยกัน อันแรกใช้วัดความต้องการพื้นฐาน 3 ประการของมนุษย์ต่อการทำงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์สภาพงาน อันที่ 2 จะให้ตัวแทนคะแนนของภาพรวมความรู้สึกทั้งหมดของผู้ถูกศึกษาในการละทิ้งงานของตนเอง โดยที่ความต้องการพื้นฐาน 3 ประการต่อการทำงานของมนุษย์อัน ได้แก่ ความต้องการอิสรภาพหรือ

การควบคุม ความต้องการต่อคุณค่าความหมายของงานทั้งหมด และความต้องการต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระหว่างการทำงาน

Sashkin and Lengermann (1984: 133-144) ต่อมา Sashkin และ Lengermann ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน-สภาพชีวิตการทำงานและความรู้สึกด้านชีวิตการทำงานขึ้น โดยการศึกษาวิจัยกับประชากรเป้าหมายซึ่งเป็นนักเทคนิคการแพทย์จำนวน 150 คน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน-สภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life-Conditions) วัดได้ใน 5 มิติดังต่อไปนี้

1. อิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึงการมีเสรีภาพในการกำหนดแนวทางการทำงานด้วยตนเองมากกว่าการถูกกำหนดหรือการถูกติดตามอย่างใกล้ชิด จากผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ประชากรเป้าหมายเลือกว่าการมีอิสระในการทำงานว่ามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน มากกว่าร้อยละ 50

2. ความเร็วของงานและงานประจำ (Work Speed and Routine) หมายถึงการที่องค์กรสามารถกำหนดการทำงานให้มีระบบ เป็นงานประจำ ที่มีระเบียบแบบแผน ก็จะทำให้มีการควบคุมอย่างเคร่งครัดน้อยลง รวมทั้งการมอบหมายงานที่มีจำนวนเหมาะสมไม่มากเกินไป หลีกเลียงการมีงานเร่งด่วน ก็จะส่งผลให้การออกจากงานก็จะเกิดขึ้นน้อยลงตามไปด้วยถือว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยที่ผ่านมาพบประชากรในการศึกษาเลือกปัจจัยนี้ถึงร้อยละ 13

3. ปฏิสัมพันธ์ตามหน้าที่งาน (Task-Related Interaction) คือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานระหว่างการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (Katz and Kahn, 1966) ซึ่ง Sashkin and Lengermann (1984) ได้อภิปรายอย่างกว้างขวางว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ไม่เฉพาะเพียงแค่การพูดคุยกันฉันท์เพื่อนหรือเพื่อทางสังคมเท่านั้นแต่รวมถึงระหว่างการทำงานร่วมกันตามหน้าที่ด้วย

4. โอกาสความก้าวหน้าของบุคคล (Personal Growth Opportunity) หมายถึงโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการทำงานของแผนกอื่นขององค์กรนอกเหนือจากงานประจำของตนเอง มีโอกาสสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งผลจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าประชากรศึกษา เลือกว่าโอกาสความก้าวหน้าของบุคคล มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานประมาณร้อยละ 15 ซึ่งถือว่ามากเป็นอันดับที่สอง

5. ความซับซ้อนของงาน (Work Complexity) แม้ว่าผลจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าประชากรศึกษาเพียงแค่ร้อยละ 10 เท่านั้นที่เลือกปัจจัยในข้อนี้ว่ามีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แต่ความสำคัญของการศึกษาในมิติดังนี้ จะช่วยให้เราทราบได้ว่าพนักงานมี

Porter กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ 1) ความศรัทธา และยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ทิพวรรณ สิริคุณ (2542 อ้างในจิราภรณ์ หรินทรนันท์ (2546) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของพนักงานหรือสมาชิกขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมอื่น อาทิเช่น การขาดงาน การตรงต่อเวลา ในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงาน การที่คนมีความผูกพันต่อองค์กรอาจจะเป็นเพราะต้องการจะทำตามแนวคิดทางด้านเจตคติ หรือ จำเป็นจะต้องทำแนวคิดด้านพฤติกรรมหรือ อาจเป็นเพราะเห็นว่าควรจะทำ แนวความคิดด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง การที่บุคคลมีการแสดงออกซึ่งความจงรักภักดีในด้านกำลังกายที่ทุ่มเทให้กับงานขององค์กรอย่างเต็มความสามารถทุ่มเทจิตใจให้มีความรู้สึกรักผูกพันกับองค์กรที่ปฏิบัติงานมีความเสียสละและพร้อมที่จะมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนางานและองค์กรให้มีความก้าวหน้าในโอกาสต่อไป ซึ่งความผูกพันนี้จัดว่าเป็นสัมพันธภาพทางใจระหว่างพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยจะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและมีความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกภาพกับองค์กรตลอดไป

2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537 อ้างในพิชญากุล สิริปัญญา, 2545) สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรได้ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจ
2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเสมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสาน ระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. มีส่วนเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง

2.2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Organizational Commitment) ตามมุมมองของแต่ละคนเช่น

Marry E. Sheldon (1971 อ้างใน พรพรรณ ศรีใจวงศ์, 2541) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน อายุ เพศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในอาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานเดียวกัน และการพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในการทำงาน

Mowday, Porter and Steers (1982 อ้างในรัชนิดา ตุงคสวัสดิ์, 2545) ศึกษาทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็นสองประเภท ซึ่งนิยามนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal type) ซึ่งใช้ในการวิจัยของ Buchanan, 1997 และ (Mowday et al, 1982) แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ (Black box) ซึ่งถูกกำหนดจากองค์กรและตัวบุคคล เช่น คุณลักษณะส่วนบุคคล บทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องลักษณะ โครงสร้างองค์กร และประสบการณ์ในงาน ปัจจัยเหล่านี้ต่างเป็นตัวกำหนดระดับของความผูกพันต่อองค์กรซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่างๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ในขณะที่แนวคิดที่สองคือ แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral type) เป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้น เพื่อผลประโยชน์ของตัวเองมิใช่เพื่อองค์กร แนวคิดนี้มีพื้นฐานจากแนวคิดของ Becker (1964) ซึ่งได้เสนอทฤษฎี Side – Bet โดยมีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะและระยะเวลา เป็นต้น ผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรที่ได้รับ อาทิ ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าบางคนสามารถทนอยู่กับองค์กร ได้ทั้งที่ไม่สนุกกับงานก็เพราะการลาออกจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์อย่างมากนั่นเอง

Steers, R. M. (1977: 47) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า มีอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal characteristics) 2) ลักษณะของงาน (Job characteristics) 3) ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร (Work experiences) ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ภาพที่ 2.3 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร



จากแบบจำลองของ Steers ข้างต้นจะเห็นว่า Steers ได้แบ่งปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal characteristics) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ตำแหน่ง รายได้และ เงินเดือน

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่ากับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังคงทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดี ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึงลักษณะงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเองโดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของงาน เป็นงานที่มีระดับความยากง่ายของงาน ที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลายๆอย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ท้าทาย และกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานนั้น ได้ตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4 ผลป้อนกลับของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับโดยตรงด้วยตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึงลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (Work experiences) หมายถึงการรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งในช่วงที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรบุคคลหรือสมาชิกได้รับประสบการณ์ที่เป็นคุณหรือโทษ ประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร คือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของคนที่มีความค่านั้น เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.2 ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทัศนคติของกลุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการทัศนคติของกลุ่มดีก็ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

Allen N.J. and Meyer J.P. (1990: 1-18) ได้เสนอรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงาน หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติ (Personal characteristics) ลักษณะงาน (Job characteristics) ประสบการณ์ในงาน (Work experience) คุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural characteristics)

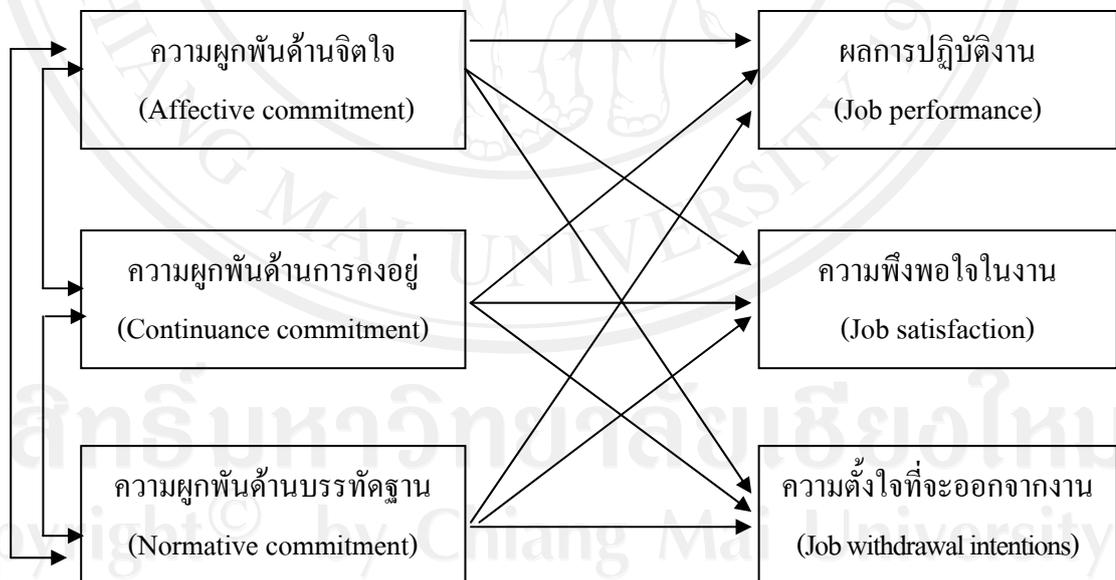
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน พบว่าประกอบด้วย อายุ (Age) สถานภาพของตำแหน่งงาน (Tenure) ความพึงพอใจในอาชีพ (Career satisfaction) ความตั้งใจที่จะลาออก (Intent to leave)

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ภาระผูกพันหรือหน้าที่ที่พนักงานได้รับการปลูกฝังว่า พวกเขาควรอยู่ในองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันกับ

ผู้ร่วมงาน (Coworker commitment) ซึ่งประกอบด้วย มิติด้านจิตใจและปทัสถาน (Affective and normative dimension) การพึ่งพาองค์กร (Organizational dependability) การมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory management)

กล่าวคือความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 คือการที่บุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์จะอยู่กับองค์กรเพราะปรารถนาที่จะอยู่ (want to) ส่วนบุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากผลตอบแทนที่ได้รับจะอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ (need to) ในขณะที่บุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่จะอยู่กับองค์กรเพราะคิดว่าควรจะต้องอยู่ (ought to) ดังนั้นการจะเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรให้มากขึ้นนั้นต้องพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านไปพร้อมๆ กัน ทั้งนี้ Allen และ Meyer ยังตั้งสมมุติฐานด้วยว่าองค์ประกอบแต่ละด้านที่แตกต่างกันนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย (กาญจนา นุใจทอง, 2542) ดังแสดงในภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4 กรอบความคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันและพฤติกรรมการทำงาน



2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นวัตน์ ณ วันจันทร์ (2548) ได้ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended questionnaire) ที่สร้างจากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แบ่งออก ของ Walton ซึ่งมีอยู่ 8 ด้าน (Walton, 1973: 11) มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัด ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation)
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition)
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน (Future opportunity for continued growth and security)
4. โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล (Immediate opportunity to use and develop human capacities)
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social integration in the work organization)
6. สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (Constitutionalism in the work organization)
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม (Work and the total life space)
8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance of work life)

โดยรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Description statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาซึ่งเป็นข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งระดับชั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน และสมมุติฐานที่ว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลในส่วนของอายุราชการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน

การวิจัยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square test) และตัวแปรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ((Pearson's correlation coefficient) ในการทดสอบ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้แบบสอบถามปลายเปิด (Opened-ended questionnaire) ในบางส่วนเพื่อสอบถามกลุ่มศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูนด้วย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton ดังภาพที่ 2.5

ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัยของนอร์ตัน ณ วันจันทร์ (2548)



ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา อายุราชการ สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งระดับชั้น มีเพียงปัจจัยทางด้านอายุราชการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ กรมการปกครองจังหวัดลำพูนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับ 0.5) สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton ซึ่งกล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยมีเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ความก้าวหน้าและความมั่นคง โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.3.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

รัชดาพร รื่องเสียง (2549) ได้ทำการศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหารจำกัด จำนวนทั้งสิ้น 270 คน ในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยใช้ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ R.M. Steers ที่กำหนดไว้ 3 กลุ่มประกอบด้วย 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Job characteristics) 2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job characteristic) และ 3) ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (Work experiences) มาเป็นตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

การวิจัยใช้ค่าสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดังนี้ ใช้ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) อธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงาน หรือแผนกที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการเข้าปฏิบัติงาน ในองค์กร ใช้ ค่าเฉลี่ย อธิบายถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งใช้ในการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ปฏิบัติและประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันต่อองค์กร ดังกรอบแนวคิดการวิจัยภาพที่ 2.6

ภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัยของรัชดาพร รื่องเสียง (2549)



ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทชั้นยอดอุตสาหกรรมอาหารจำกัดมีความผูกพันต่อองค์กรทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เช่นเดียวกับส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท รายได้หรือเงินเดือนที่ได้รับ และหน่วยงานหรือแผนกที่ปฏิบัติงานอยู่ ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรแต่อย่างใด

ในส่วนปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

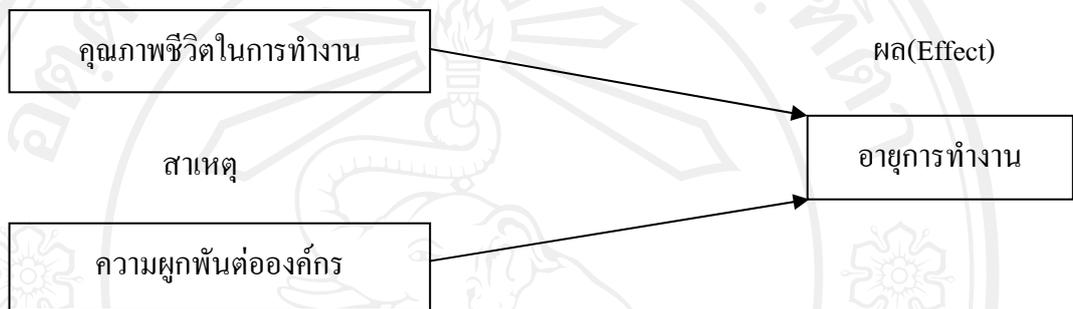
2.3.3 ผลการวิจัยเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล (2550) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับอายุการทำงาน โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลาง (Mediator) โดยมีกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอส. เอ็ม. วี. (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 311 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สร้างจากทฤษฎีของ Huse and Cumming (1985) แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นการนำแบบสอบถามมาตรฐาน Organization Commitment Questionnaire (OCQ) ของ Mowday, Peter and Steers (1982) เพื่อวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงาน ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร และเป็นสาเหตุทำให้มีการเปลี่ยนหรือ

ลาออกจางานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เอส. เอ็ม. วี. (ไทยแลนด์) จำกัด หรือไม่ตามแบบจำลองต่อไปนี้

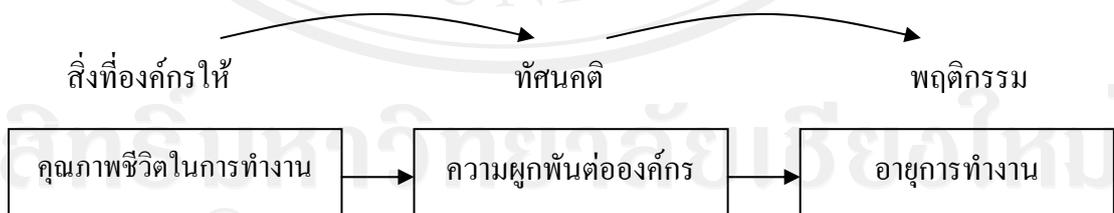
แบบจำลองที่ 1 ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความผูกพันโดยตรงต่ออายุการทำงาน และเป็นอิสระต่อกัน

แบบจำลองที่ 1 การหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร



โดยได้เสนอแบบจำลองที่ 2 เป็นแบบจำลองทางเลือก เพื่อเปรียบเทียบกับแบบจำลองที่ 1 เพื่อให้การศึกษาสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนี้

แบบจำลองที่ 2 การหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลาง (Mediator)



ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้มุ่งสนใจกับการทดสอบแบบจำลองในการศึกษาทั้งในระดับแนวคิด (Construct level) และระดับตัวแปร (Variable level) ซึ่งจะเป็นตัวแปรที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานในบริษัทฯ ที่ศึกษาต่อไป

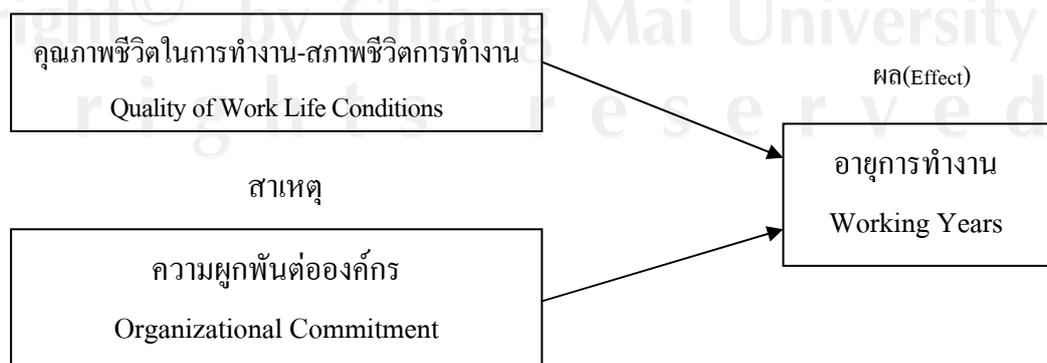
จากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาพบว่า ทักษะคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและทัศนคติเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยเฉลี่ยระดับปานกลาง และระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ในการวิเคราะห์ระดับแนวคิด จากการทดสอบหาความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) พบว่าอายุการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ในระดับใกล้เคียงกัน แต่ผลจากการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial correlation coefficients) ระหว่างอายุการทำงานกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อควบคุมผลกระทบจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานกับอายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยตรง

2.4 สรุปกรอบแนวคิดการศึกษา

สำหรับการศึกษานี้ผู้ศึกษาอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน-สภาพชีวิตการทำงานและความรู้สึกด้านชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life-Conditions/Feelings) ของ Sashkin and Lengermann (1984:133-144) และอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990:1-18) มากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร และเป็นสาเหตุทำให้มีการหรือลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ สยามคม วาย.เอ็ม.ซี.เอ เชียงใหม่ หรือไม่ โดยตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลนั้น ได้แก่ จำนวนอายุงานในการทำงานใน สยามคม วาย.เอ็ม.ซี.เอ เชียงใหม่ ตามแบบจำลองดังนี้

1. แบบจำลองการหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร



2. แบบจำลองการหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลาง (Mediator)



ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ผลงาน	แบบจำลอง ที่ สนับสนุน	วิธีการศึกษา			
		สถิติที่ใช้	ตัวแปรที่ ครอบคลุม	ทฤษฎีที่ใช้ อ้างอิง	วิธีวิจัย
นวัตน์ ณ วันจันทร์ (2548)	1	Description Statistic, Correlation Analysis, Chi- square test, Pearson's Correlation Coefficient	QWL	Walton , 1973	วิจัยเชิง ปริมาณ
รัชดาพร รื่องเสียง (2549)	1	Description Statistic, Pearson's Correlation Coefficient)	QWL กับ OC	R.M. Steers, 1977	วิจัยเชิง ปริมาณ
ดำรงฤทธิ์ จันทร์มงคล (2550)	2	Description Statistic, Correlation analysis, Partial correlation coefficients, Stepwise multiple regression	QWL , OC และ WY	Huse and Cumming, 1985, Mowday, Peter and Steers, 1982	วิจัยเชิง ปริมาณ