

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและได้รวบรวมทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเอกสารทางวิชาการมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
3. การดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังต่อไปนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคล ที่แตกต่างกัน ที่มีลักษณะเป็นนามธรรม จึงมีผู้กำหนดความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน แนวคิด ตลอดจนการกำหนดปัจจัยตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์การตัดสินใจที่สามารถบอกได้ว่าบุคคลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอย่างไร ซึ่งได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมาตลอด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือ Quality of work มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบันเพราะถือว่า คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่กระบวนการทำงานต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐานเมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานครึ่งหนึ่งของเวลาในแต่ละวันของคนเราจะอยู่ที่ทำงาน ดังนั้น ที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานได้ประสบจากที่ทำงาน (สันติ บางอ้อ, 2541)

วอลตัน (Walton) (1973, p. 12) ให้แนวคิดว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สถานภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

บลูส์สโตน (Bluestone) (1977, p. 44) ให้แนวคิดว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศให้ผู้ใช้งานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น จากการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ส่งผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา รวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ

ให้สมาชิกขององค์การในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์การ ก่อให้เกิดสมาชิกหรือกำลังแรงงานที่ได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น จนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น และ Merton (1977, p. 55) มีความเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ คำที่มีความหมายกว้าง ครอบคลุมทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมการทำงานและสภาพการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินสภาพการทำงาน ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของคนงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของ ผลผลิตและการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม

### ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมาก และคาดว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งใน สามของชีวิตอยู่ในสังคมสำนักงานหรืออุตสาหกรรมและยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้มนุษย์จำเป็นต้อง ใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มมากขึ้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายความว่า การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของ ชีวิตโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้น ๆ เกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับในขณะที่ปฏิบัติงาน ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ สามารถ สนองความจำเป็นพื้นฐานในด้านรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน ด้านมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและใช้ความสามารถ มีความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านลักษณะ การบริหารงานและมีความภูมิใจในองค์การ ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องมีลักษณะที่เท่า เทียมกัน มีความยุติธรรม ไม่มีระบบชนชั้น ไม่มีการบีบบังคับ มีการสนับสนุน มีความก้าวหน้า ให้ โอกาสเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง มีทางเลือกตามความชอบและความคาดหวังของแต่ละคน และยังบ่ง บอกได้ว่าบุคคลนั้นได้ทำงานอย่างมีคุณภาพมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับของสังคม (ภรณ์ มหานนท์, 2529)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่ง ที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้กำเนิดและ แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม ซึ่งความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้มี นักวิชาการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้หลายประเด็น คือ

Walton (1974 อ้างถึงใน สรวงสรรค์ ต๊ะปิ่นตา, 2541, หน้า 21) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และยังมีความหมายที่กว้าง ขึ้น มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

Bluestone (1977 อ้างถึงใน นฤตล มีเพียร, 2541) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึง การสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกในองค์การในทุก ระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานใน องค์การย่อม ทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของ ผลิตภัณฑ์ที่ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

Huse and Cummings (1985 อ้างถึงใน พรสุข อัครนิเวศน์, 2541, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ และอธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

Cascio (1992 อ้างถึงใน ภูวนัย น้อยวงศ์, 2541 หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เรื่องของสภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์การ เช่น การเพิ่มเนื้องาน (Job enrichment) การจัดการอย่างเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (employee involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (safe working conditions) หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และการสามารถเติบโตและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ชีตหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนร่วมประกอบดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระ ในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณค่าแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์การ และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การไม่ว่าจะในแง่เป้าหมายขององค์การ ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในองค์การนั้น ๆ

4. ความก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงานและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้น ฐานะ ซึ่งเป็นผลได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่น ๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ

นอกจากส่วนประกอบทั้ง 5 ที่กล่าวถึงแล้ว ยังมีสิ่งสำคัญอีก 2 ประการ คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและศักดิ์ศรีของความเป็นคน คนทุกคนต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติต่ออย่างมีเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นคนในทุกสถานการณ์

สุจินดา อ่อนแก้ว (2538, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

กนกพร แจ่มสมบุญ (2539, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า ความรู้สึกถึงความเป็นเลิศหรือการที่มีความสุขในการทำงาน มีความภาคภูมิใจ พึงพอใจในความสำเร็จตามความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล และรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าจากการทำงานนั้น ๆ

ติน ปรัชญพฤทธิ (2530, หน้า 15) เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ต้องเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคสมัย ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535, หน้า 38) มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องเป็นคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมดพร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (Human Dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ

ดุสิต ปาเซนทร์ (2547, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ได้รับจากองค์การ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการย่อมส่งผลดีต่อองค์การ คือ การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์การเกิดความเจริญก้าวหน้า เกิดความรักและผูกพันระหว่างบุคคลและองค์การ เป็นต้น เมื่อใดที่บุคคลไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี จากองค์การผลที่องค์การได้รับจะเป็นไปในลักษณะตรงกันข้าม

สันติ บางอ้อ (2540, หน้า 39-40) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่คนเราจะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตได้ โดยมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายนอกก็คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานจะเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรามีความสุขกับการทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (<http://www.thaimarketcenter.ac.th>, 2550) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นองค์ประกอบหรือมิติหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวความคิดเกี่ยวกับ

คุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม มีผู้รู้ นักวิชาการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น ดังนี้

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ มาใช้ ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัย ผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่ หมายถึง การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ นิยมใช้คำว่า คุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือในญี่ปุ่นใช้คำว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งองค์การและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

จากความหมายต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล ความสมดุลในชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยเป็นสิ่งที่ต่าง ๆ ที่

เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานที่จะทำให้มีความสุขได้ ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวกับชีวิตในการทำงานของบุคคล

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ผู้วิจัยได้สรุปจะเห็นว่ามีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. ทฤษฎีระดับความต้องการของมนุษย์ (A Hierarchy of Needs) ทฤษฎีระดับชั้นความต้องการของมนุษย์เป็นแนวคิดของ Maslow ที่มีความเชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์เป็นเครื่องกระตุ้น และนำทางพฤติกรรมของพนักงานอันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ มาสโลว์ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1.1 มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้น กระบวนการนี้เริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบจึงจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น

1.3 ความต้องการของมนุษย์จะเรียงกันเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการสนองแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้น

Maslow (สมเดช มุงเมือง. 2548, หน้า 139; อ้างอิงจาก Maslow Abraham H. 1970, p. 40-45) ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการ ซึ่งมองว่าพนักงานมีความต้องการหลายระดับ ซึ่งเรียงจากต่ำไปหาสูงดังนี้ ความต้องการขั้นต่ำ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นทั้งหมด เช่น อาหาร น้ำ และอื่น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need and for Security) ได้แก่ ความปลอดภัย การปกป้อง และมีความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน

3. ความต้องการที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งในสังคมที่ตนอาศัยหรือทำงานอยู่ (Social Needs) มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น

หากบุคคลได้รับความพอใจด้านกายภาพและความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการด้านความสัมพันธ์ได้รับการตอบสนองการทำงานเป็นทีม TQM และระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลสูงแบบอื่น ๆ จะได้รับความร่วมมือ ความต้องการขั้นสูงมีความแตกต่างกับขั้นต่ำโดยสิ้นเชิง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง และต้องการได้รับการยอมรับในสายตาผู้อื่น

5. ความต้องการสูงสุด คือ ความต้องการที่จะทำอะไรสำเร็จด้วยตนเอง (Needs for Self - Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จด้วยตนเอง ด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และใช้ความสามารถพิเศษของตนเองได้อย่างเต็มที่ และเมื่อใดก็ตามที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว พนักงานก็จะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

2. ทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two Factors Theory) ของ Herzberg (สมเดช มุงเมือง. 2548, หน้า 143-144; อ้างอิงจาก Frederick Herzberg. 1959, p. 32) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสอง

ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) และปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivators)

2.1 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene of Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน เช่น คุณภาพการบังคับบัญชา ค่าจ้าง นโยบายของบริษัท เงื่อนไขทางกายภาพของการทำงานหรือสภาพของงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร และความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น หากขาดปัจจัยสุขอนามัยแล้ว พนักงานจะไม่มี ความพึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ที่ตนทำอยู่ อาจมีการขาดงานบ่อย ๆ และถึงแม้ว่าพนักงานจะได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ ก็มิได้ทำให้พวกเขามีมูลเหตุจูงใจในการทำงานแต่อย่างใด แต่จะทำงานไปเรื่อย ๆ (Neutral) กล่าวสั้น ๆ ว่า การตอบสนองความต้องการต่อปัจจัยสุขอนามัยก็มีเพียงเพื่อป้องกันมิให้พนักงานแสดงความไม่พอใจต่องานเท่านั้นเอง

2.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เช่น โอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง โอกาสมีความงอกงามส่วนบุคคล การที่คนอื่นยอมรับผลงานของตน ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น และได้รับความสำเร็จ เป็นต้น หากมีปัจจัยมูลเหตุจูงใจเหล่านี้ พนักงานจะมีความรู้สึกที่ตนเองได้รับแรงจูงใจที่ปฏิบัติงาน และถึงแม้ว่าจะขาดสิ่งเหล่านี้ พนักงานก็รู้สึกที่ตนเองไม่มีความพึงพอใจต่องานแต่อย่างใดก็ยังคงทำงานไปเรื่อย ๆ ไม่มีการขาดงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ปัจจัยแรงจูงใจข้างต้นเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

ด้วยเหตุนี้ เฮอริเบอร์กจึงเสนอว่า วิธีที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานนั้น จะต้องเน้นที่งานเป็นหลัก หรือที่เฮอริเบอร์ก เรียกว่า “การเพิ่มค่างาน” (Job Enrichment) ซึ่งรวมถึงการยกระดับความรับผิดชอบ ขยายขอบเขตงานและเพิ่มความท้าทายของงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่

ฉะนั้น องค์กรควรจะต้องสนองตอบความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหลายของพนักงานได้ เช่น การได้รับค่าจ้าง เงินเดือนที่เพียงพอ หรือจัดให้มีสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย การจัดกิจกรรม งานสังสรรค์ การแข่งกีฬาหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่นและเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการใช้ความสามารถและทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

### องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากความหมายต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้ข้างต้น จะพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความหมายที่กว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของบุคคลที่จะทำให้ชีวิตมีความสุขได้ นักวิชาการหลาย ๆ ท่านจึงได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยองค์ประกอบที่แตกต่างกัน ดังนี้

Richard E.Walton (1973 อ้างถึงใน กษมา ทองขลิบ, 2550) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต โดยเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคล และสังคม ที่ส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับ ตอบสนองความต้องการและ

ความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์บ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตมาตรฐานและสังคม และความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น โดยเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีแนวทางการพัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา การอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม พึงกระทำ เป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตการพัฒนาศักยภาพของบุคคลนี้ในด้านทักษะความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติใช้ความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน



4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in The Work Organization) ในการทำงานร่วมกัน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมองค์การ ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้องและยึดเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การหรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism in The Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มิสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัว ครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อองค์การต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 ความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลของชีวิตหรือจังหวะชีวิต ( Work and The Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว นอกองค์การอย่างสมดุลนั้นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการของตนได้มีส่วนร่วมร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมโดยทำประโยชน์ให้กับสังคมอยู่เสมอและอื่น ๆ

Huse and Cummings (1985 อ้างถึงใน พรสุข, 2541) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ “รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน” หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติรู้สึกรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทายที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตรมีความอบอุ่น เอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ความภาคภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

จีระ หงส์ดารมย์ (2533) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่ง ๆ นั้น การใช้เวลาในช่วงการทำงานจะมีมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญก็คือ ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการคุ้มครองแรงงาน คือ

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคม ค่าจ้างและสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานจะแตกต่างกันตามประเภทของตลาดแรงงานและประเภทของทักษะแรงงาน คือ โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการของตลาดแรงงานทุกประเภทจะจัดสรรตามคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตลาดแรงงานภาคเอกชน โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการจะให้ความสำคัญมากแก่แรงงานที่มีทักษะสูง ในขณะที่แรงงานที่มีทักษะน้อยจะเสียเปรียบ ความแตกต่างของโครงสร้างและสวัสดิการตามทักษะแรงงาน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานแตกต่างกัน แรงงานที่มีทักษะสูงจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าแรงงานระดับต่ำ อย่างไรก็ตามสังคมของมนุษย์เป็นสิ่งที่จะต้องอยู่ร่วมกัน การแบ่งปันผลประโยชน์และความสุขในชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งค่าจ้างและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงาน

2. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพการทำงานของแรงงานจะแตกต่างกันตามขนาดของอุตสาหกรรมในสถานประกอบการ อุตสาหกรรมขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คนลงมา ส่วนมากไม่สามารถจัดสภาพการทำงานให้ได้ตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม เพราะสถานประกอบการขนาดเล็กไม่มีความสามารถเพียงพอในเรื่องทุนและการแข่งขัน

3. ความปลอดภัยในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากมีค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมและสภาพการทำงานที่ดีแล้ว ความปลอดภัยในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญซึ่งในปัจจุบันแรงงานในสถานประกอบการประมาณร้อยละ 95 มีเครื่องป้องกันอุบัติเหตุ เช่น อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ อุตสาหกรรมผลิตน้ำมัน และธนาคาร เป็นต้น แต่อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมีสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากแรงงานในสถานประกอบการ อันเนื่องมาจากปัญหาด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต จึงสรุปว่ากฎหมายประกันสังคมจะช่วยให้ผู้ใช้แรงงานได้รับประโยชน์ในเรื่องการเจ็บป่วยนอกงาน ควบคู่ไปกับกองทุนเงินทดแทน และถ้าความมั่นคงและความพอใจมีอยู่ ก็อาจจะทำให้การเจ็บป่วยในงานดีขึ้น

4. การคุ้มครองแรงงาน ซึ่งเป็นกลไกและมาตรฐานหนึ่งของรัฐบาล เพื่อคุ้มครองแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม เช่น การคุ้มครองเรื่องค่าจ้าง สภาพการจ้าง สภาพการทำงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ยังมีนายจ้างจำนวนมากประมาณร้อยละ 30 ที่หลีกเลี่ยงและไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนายจ้างของกิจการขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คน จากผลสำรวจของกรมแรงงาน (มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2532) ปรากฏว่าจากจำนวนสถานประกอบการขนาดเล็กประมาณ 5,258 ราย หรือร้อยละ 34 ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ โดยมีลูกจ้างที่ไม่ได้รับค่าจ้างตามกฎหมาย 7,527 ราย หรือร้อยละ 13 ซึ่งส่วนใหญ่จัดอยู่ในอุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง การค้า บริการชุมชน

4. ความมั่นคงในการทำงาน (job security) ในที่นี้มีความหมายในด้านของการจ้างงาน และความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ มีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และไม่มีการเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทุจริตหรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมากเช่นเดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มีกรจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง องค์กรที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำ มักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงานสูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูง จะเกิดความเฉื่อย (inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้าไม่ทำความผิดร้ายแรง ซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี กลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์กรเอง

5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง (free collective bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์กรตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรพึงได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อมิให้เกิดผลเสียหายขึ้นแก่ทุก ๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยา และด้านเศรษฐกิจแล้ว จะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยาของพนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเจรจาต่อรองอย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารของตนเอง จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วก็จะเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจการร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์การและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลงานของการเจรจา องค์การจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การควรจะได้รับและต้องการจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงาน และช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์การอีกด้วย

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (growth and development) พัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

7. บูรณาการทางสังคม (social integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการ มักจะไม่ใช่ว่าจะเป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง ตลอดจนกฎข้อบังคับต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า องค์กรมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ มักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์การคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการเสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์การที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ

8. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์การในที่นี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์การได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์การมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์การ เช่น ถ้าองค์การมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วม เป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์การมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายบริหาร อาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์การมีส่วนไปพร้อมกันทั้งหมด อาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมอบหมายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางแผนเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์การเป็นแนวทาง การ

บริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by objective) และวงจรรควบคุมคุณภาพ (Quality control circle)

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at work) ความหมายของคำว่าประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การทุก ๆ คน ในการทำงานร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์การ เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ไม่ว่าจะมีการณีใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุก ๆ คน อย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์การ ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมาจริง ๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์การสูงทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นต่อนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total life space) การทำงานในองค์การมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาว่างเพื่อพักผ่อน เป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์การที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำสัปดาห์ และวันหยุดพิเศษ เนื่องในงานเทศกาลต่าง ๆ การจัดให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำนี้ถือเป็นผลประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่มีได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

แต่การพัฒนาองค์การด้วยการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นเรื่องยากที่จะปรับปรุงให้พร้อมทุกอย่าง แต่อย่างไรก็ดีผู้บริหารควรต้องพิจารณาความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัย โดยคำนึงถึงความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลในองค์การว่า มีความต้องการปัจจัยใดเป็นอันดับแรกและปัจจัยใดมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การมากที่สุด แล้วจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การและของตัวบุคคล องค์การจึงจะเป็นองค์การที่มีสุขภาพดี บุคคลในองค์การเองก็จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับเป้าหมายในการพัฒนาองค์การตามความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการให้องค์การบรรลุเป้าหมายในที่สุด

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ผู้วิจัยได้ศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าแนวความคิดของ ริชาร์ด อี.วอลตัน (Richard E.Walton, 1973) เป็นแนวคิดที่น่าสนใจที่จะนำมาศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา เนื่องจากมีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานค่อนข้างสมบูรณ์ และมีความเหมาะสมในการนำมาใช้ในการวิจัย ทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลในชีวิตหรือจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

## แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ ถ้าคนยังมีความผูกพันกับองค์การมากเท่าไร เขาก็จะมุ่งมั่น พยายาม เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ และมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การลดลง การพัฒนาองค์การนั้นจะต้องสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะผลที่จะได้รับกลับมาคือ พนักงานจะเต็มใจและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อการทำงานให้สำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การที่มีผู้ศึกษาค้นคว้าไว้ดังนี้

Allen and Meyer (อ้างถึงใน อนันต์ชัย, 2529 หน้า 35-36) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 แนวความคิด คือ

1. แนวความคิดด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้จะมองว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า

- 1.1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 1.2 ความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ
- 1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบความสม่ำเสมอของพฤติกรรม จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบการแสดงรูปแบบพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากเปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวรแล้วซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่จะเกิดหรือผลประโยชน์ที่เสียไป ทฤษฎีที่เป็นแนวคิดนี้คือ ทฤษฎี Side Bet ของ Hawart S. Becker (1960, p. 32) สรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า หากเขาลาออกจากองค์การไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็น ความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ เป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม จากการศึกษาที่บุคคลรู้สึกว่ามีเวลาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เป็นความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อองค์การนั้น เป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ Kanter (1968, p. 499) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ คือ ความเต็มใจของบุคคลที่ทุ่มเทพลังและความจงรักภักดีแก่ระบบสังคม เป็นความผูกพันต่อความสัมพันธ์ในสังคมที่สามารถมองเห็นถึงความปรารถนาอันแรงกล้าในตนเอง

Sheldon (1971, p. 143) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ ซึ่งเกี่ยวกับเอกลักษณ์ของบุคคลกับองค์การ และ Steers (1977, p. 46) ให้แนวคิดความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์การคนอื่น และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงาน

ขององค์การ ส่วน Steers and Porter (1983, p. 442) มีแนวคิดกว้างขวางว่าความผูกพันต่อองค์การ สามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวความคิด คือ

1. ความผูกพันทางทัศนคติ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ โดยที่บุคคลจะนำตนเองไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและผูกพันต่อองค์การในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การเพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์การ

2. ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การที่เป็นพฤติกรรมปัจจัย ความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น การได้รับความนับถือเป็นผู้อาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงมีความผูกพันต่อองค์การ โดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การถ้าละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็ไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์การไป

ภรณ์ กิริติบุตร (2529, หน้า 99) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติของสมาชิกที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์การ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมีความหมายที่ลึกซึ้งกว่าความผูกพันทางกายภาพ หรือแค่เพียงการดำรงอยู่ในองค์การเท่านั้น เพราะนั้นรวมไปถึงการที่สมาชิกมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเอง เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529, หน้า 38-39) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. การขาดงาน เชื่อว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำ
2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน
3. การเปลี่ยนงาน เชื่อว่าความผูกพันต่อองค์การจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิกในองค์การ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของนักวิชาการหลายท่านให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์การไว้หลากหลาย สอดคล้องและใกล้เคียงกัน และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามและความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้มากมายหลากหลายทัศนะดังนี้

#### **ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ**

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ได้มีผู้ให้นิยามไว้หลายรูปแบบซึ่งโดยภาพรวมแล้วความผูกพันต่อองค์การ เป็นเรื่องของความเกี่ยวพันระหว่างบุคคลกับองค์การที่บุคคลนั้นปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งอาจมีความหมายแตกต่างกันไปตามตัวแปร มีผู้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังต่อไปนี้

Marsh & Mannari (1977, p. 57) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ และการประเมินองค์การในทางที่ดี

Mowday, Porter & Steers (1979, p. 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า ความสัมพันธ์ที่แนบแน่นที่บุคคลมีต่อองค์การ โดยมีลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. มีความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ
2. มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ



### 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ

Steers (1977, p. 46) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์การคนอื่นและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การ ความผูกพันขององค์การจะประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เป็นเจตคติทางบวกที่บุคคลมีต่อองค์การ คือ มีความเชื่อว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ขององค์การ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ โดยบุคคลจะอุทิศกำลังกายกำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การอย่างเต็มที่ในฐานะตัวแทนขององค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ คือ บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

Richard M. Steers and Lyman W. Porter (1983, p. 442-443 อ้างใน สุปรียา เตชะอศวนันท์, 2551, หน้า 13) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นขั้นตอนหนึ่งใน 3 ขั้น ของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การในกระบวนการเกี่ยวกับพันธ้องค์การ (Organizational Attachment) ได้แก่

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในในองค์การใดองค์การหนึ่ง

2. ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์การ หรือความเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Attachment, Organizational Memberships) ทั้งนี้ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานในระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์การ ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ จะนำผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์การมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

3. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์การ (Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์การหรือออกจากองค์การ

Steers & Porter (1983, p. 442) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การกลุ่มคนหลายกลุ่ม พบว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ โดยนิยาม ไว้ 2 แนวทางด้วยกัน คือ

1. แนวทางแรกให้นิยามว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลที่เป็นผลมาจากการลงทุนลงแรงในองค์การจนมีผลงาน และไม่สามารถที่จะถอนทุนเหล่านั้นกลับคืนมา

ได้ การสร้างผลงานไว้ในองค์การทำให้เกิดพันธะหรือความผูกพัน โดยใช้เหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์ เข้ามาอธิบายว่า บุคคลยิ่งลงทุนบงแรงให้กับองค์การ ก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์การ

2. นิยามของความผูกพันต่อองค์การอีกแนวหนึ่งมุ่งเหตุผลเชิงทัศนคติ และความรู้สึกที่ บุคคลมีต่อองค์การเป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ เรียกว่า ความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ องค์การ เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

โดยริชาร์ด เอ็ม. สเตียร์ และ ไลแมน ดับบิว. พอร์เตอร์ (Richard M. Steers and Lyman W. Porter) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็น หนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์การคนอื่น และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและ กำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์การ โดยค่านิยมที่ยึดถือร่วมกัน โดยค่านิยมคือสิ่งที่ผลักดันความ พยายามร่วมกันของสมาชิกขององค์การ ค่านิยมจะถูกระบุไว้ภายในเป้าหมายคือคำขวัญองค์การ ลักษณะของค่านิยมหรือวัฒนธรรมที่จะทำให้องค์การบรรลุประสิทธิผลก่อให้เกิดผล ดังนี้

1. การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์การ
2. การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้ง ภายในและภายนอกองค์การ
3. การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะทำให้เกิดการดำเนินงานที่ ประสานกันและสามารถคาดหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้
4. มีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การที่เหมาะสม ทำให้องค์การมีกรอบและทิศทาง การดำเนินงานที่ชัดเจน

ปัจจัยทั้ง 4 ส่วนนี้ จะทำให้องค์การสามารถบรรลุสู่ประสิทธิผล (Effectiveness) ตามที่ ต้องการได้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การจึงมีความสำคัญที่จะสนับสนุนให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ และภารกิจที่กำหนดอย่างเหมาะสมได้

การสร้างความผูกพันในงานของพนักงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อ องค์การ ดังนี้

1. เป้าหมายของงาน (Focus Work) ประกอบด้วย ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ (Align Effort with Strategy) คือ ในการมอบหมายงานควรมีความสอดคล้องกันระหว่างความสามารถ ความถนัดของพนักงานกับกลยุทธ์ ทั้งนี้ พนักงานแต่ละคนต้องมีความเข้าใจถึงสิ่งที่องค์การคาดหวัง และได้รับรู้ถึงผลกระทบกับงานการมอบอำนาจ (Empowerment) คือ พนักงานมีอำนาจที่เหมาะสม ที่สามารถใช้ในการตัดสินใจและจัดการงานของตนเอง

2. ค่านิยมของบุคคล (Individual Value) ประกอบด้วย แผนการพัฒนา (Development Plans) คือ พนักงานต้องมีโอกาสและได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงานการสนับสนุนและการ ยอมรับ (Support and Recognition) คือ พนักงานได้รับปัจจัยที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตลอดจนองค์การต้องยอมรับถึงความแตกต่างในด้านความคิดเห็นของพนักงานแต่ละคน

3. การสนับสนุนร่วมมือกันระหว่างบุคคล (Interpersonal Support) ประกอบด้วย การ ทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือ การมีความร่วมมือกันในการทำงาน และมีสภาพแวดล้อมที่พนักงาน สามารถไว้วางใจกันได้

ความร่วมมือกัน (Collaboration) คือ การมีความร่วมมือกันในการทำงานระหว่างกลุ่ม การร่วมกันในการแก้ปัญหา และการมีเป้าหมายร่วมกัน

จากคำจำกัดความต่าง ๆ จึงได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การของ ริชาร์ด เอ็ม. สเตียร์ และ ไลแมน ดับบิว. พอร์เตอร์ (Richard M. Steers and Lyman W. Porter, 1983, p. 442-443) ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การที่กำหนด โดยเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การ มีความผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงต่อค่านิยม และเป้าหมายขององค์การ พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์การ ซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วย มีความเชื่อว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ตนเองทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยมีพฤติกรรมดังนี้

1. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์การ โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์การ ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการทำงานภายในองค์การหนึ่ง ๆ นั้น พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งองค์การก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นสมาชิกทีม หรือสมาชิกขององค์การก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกทีมที่ดี และเป็นสมาชิกองค์การที่ดีด้วย

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ท่าทางหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์การนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งที่บุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง

3. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไปเมื่อมีการถกเถียงหรือยั่วจากบุคคลอื่น มีความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น และจัดข้อมูลข่าวสารให้ผู้ที่ต้องการเกี่ยวกับตารางการทำงาน

2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด และสิ่งต่าง ๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์การในภาพรวม โดยมีพฤติกรรมดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย และความตั้งใจที่ช่วยเหลือบุคคลในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากัน เช่น ช่วยแนะนำงานให้เพื่อนใหม่ ช่วยเหลือเพื่อนที่ต้องทำงานหนัก

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการมากกว่าเป็นรูปแบบของตระหนักรู้ ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์กับคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง แต่เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นทางอ้อมในเรื่องเกี่ยวกับระบบการทำงานใน

องค์การ เช่น การตรงต่อเวลา การไม่ใช้เวลาทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องที่ไร้ประโยชน์ พฤติกรรมเหล่านี้มีบางสิ่งที่คุณต้องหลีกเลี่ยงกับการให้ความร่วมมือ หรือการยอมรับบรรทัดฐานที่กำหนดว่า พนักงานที่ดีควรจะต้องปฏิบัติตนอย่างไร

3. พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการติดต่อสื่อสารในสถานที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของกลุ่มและบุคคล

4. พฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Organizational Participation) เป็นความสนใจในเหตุการณ์ขององค์การ แนะนำความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐานพฤติกรรมที่มีความถูกต้อง โดยเก็บข้อมูลอธิบายผ่านความรู้สึกรับผิดชอบในระบบการจัดการในองค์การ รวมทั้งให้ความสนใจในการประชุมที่ไม่มีกำหนดการ การแบ่งปันข้อมูลด้านความคิดเห็น และแนวความคิดใหม่ ๆ กับผู้อื่นและส่งข่าวสารที่ไม่ดี หรือข่าวสารที่สนับสนุนแนวคิดที่คนไม่ชอบเพื่อใช้ขัดแย้งกับความคิดของกลุ่ม

3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่คนหนึ่งขององค์การอย่างแน่วแน่ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกภาพขององค์การไม่ว่าจะเป็นการลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น หรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น โดยมีพฤติกรรมดังนี้

1. พฤติกรรมความภักดีต่อองค์การ (Organizational Loyalty) เป็นการระบุดึงความจงรักภักดีต่อผู้นำขององค์การและต่อองค์การ รวมทั้งพฤติกรรมที่ช่วยปกป้ององค์การจากการถูกคุกคามซึ่งช่วยให้องค์การมีชื่อเสียง และร่วมมือกับพนักงานคนอื่น ๆ ที่จะช่วยสนับสนุนความสนใจขององค์การ

2. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีความอดทนต่อปัญหาหรือความไม่สะดวกสบายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และอุปสรรคในการทำงานโดยปราศจากความไม่พอใจ

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ 15 ข้อความที่มีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก ประกอบด้วย

1. ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะทำงาน และใช้ความพยายามให้มากกว่าปกติเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ

2. ข้าพเจ้ามักพูดกับเพื่อนของข้าพเจ้าว่าองค์การที่ข้าพเจ้าทำงานนั้นเป็นองค์การที่ดีมาก

3. ข้าพเจ้าจะรับงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายทั้งหมด ถ้าเป็นการทำงานเพื่อองค์การ

4. ข้าพเจ้าพบว่าค่านิยมขององค์การและข้าพเจ้ามีความคล้ายคลึงกัน

5. ข้าพเจ้าภาคภูมิใจที่คนอื่นว่าข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

6. องค์การนี้ทำให้ข้าพเจ้าได้แสดงศักยภาพของข้าพเจ้าอย่างเต็มที่

7. ข้าพเจ้าตั้งใจมากที่ได้รับเลือกมาทำงานในองค์การนี้มากกว่าที่จะเลือกองค์การอื่น

ตั้งแต่เริ่มต้น

8. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณเจ้าเป็นห่วงอนาคตขององค์กรนี้จริง ๆ
9. องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ข้าพเจ้าจะทำงานด้วย

ข้อความเชิงลบ ประกอบด้วย

1. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกจงรักภักดีกับองค์กรเพียงเล็กน้อย
2. ข้าพเจ้าสามารถทำงานกับองค์กรอื่นได้เช่นกัน ถ้าลักษณะของการทำงานมีความคล้ายคลึงกัน
3. หากมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย จะเป็นสาเหตุให้ข้าพเจ้าออกจากองค์กร
4. ไม่ว่าจะอยู่ในองค์กรต่อไปอีกนานเท่าไร ข้าพเจ้าก็ไม่คิดว่าข้าพเจ้าจะได้อะไรมากไปกว่านี้
5. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าในหลาย ๆ โอกาสเป็นการยากที่ข้าพเจ้าจะเห็นด้วยกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขององค์กรนี้
6. ข้าพเจ้าตัดสินใจผิดพลาดที่เข้ามาทำงานในองค์กรนี้

Shore & Martin (1989, p. 635) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความพึงพอใจในงาน เพียงแต่ความพึงพอใจในงานจะเป็นตัววัดผลการปฏิบัติงานในระยะเวลายาว ๆ ขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัววัดผลได้ในระยะยาว

Eisenberger & et al. (1990, p. 52) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติซึ่งแสดงถึงความรู้สึกร่วมเป็นหนึ่งในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อหนุนสนับสนุนขององค์กรกับผลที่ตามมา คือ ความอดุสาหะของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร

Sheldon (1995, p. 12) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้น ๆ กับองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาจากการลงทุนของเขาในองค์กร เช่น อายุ กำลังแรงงาน

ตลอดเวลาที่เขาปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานในที่อื่น ๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปจากการลงทุนนั้นจะส่งผลตอบแทนกลับคืนมา ซึ่งอาจเป็นไปในรูปของความปลอดภัยในงาน ระดับตำแหน่งหน้าที่ การได้รับการยอมรับ การได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น การได้รับสิทธิพิเศษ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้พนักงานดังกล่าวมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่ได้ลงทุนน้อยกว่า นอกจากนี้การมีส่วนร่วมทางสังคมจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

O'Reilly & Chatman (1986, p. 493) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาวะทางจิตใจที่บุคคลมีความรู้สึกต่อองค์กร สะท้อนถึงระดับที่บุคคลแสดงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือยอมรับในคุณลักษณะและเป้าประสงค์ขององค์กร

Daily & Fogel (1988, p. 53) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกเห็นพ้องกับเป้าหมายขององค์กร ความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และ

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการก่อร่างนานกว่าความพึงพอใจในงาน และเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีความยั่งยืนไม่เปลี่ยนแปลงโดยง่าย

Mathiew & Zajac (1990, p. 171) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกยึดมั่นหรือสัมพันธ์เกี่ยวโยงของบุคคลกับองค์กร

Northcraft & Neale (1991, p. 290) ได้ให้นิยามว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพลังของความสัมพันธ์ในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความรู้สึกผูกพันต่อเฉพาะองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่

1. มีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. มีความเต็มใจในการที่จะทุ่มเทร่างกายและความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร
3. มีความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

Shermerhorn & et al.(1998, p. 98-99) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ระดับของความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

Smith & et al. (1983, p. 653) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร สามารถส่งผลตามมาในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร นั่นคือสมาชิกจะทุ่มเททำงาน เพื่อองค์กรมากยิ่งขึ้น โดยอาจเป็นพฤติกรรมนอกเหนือไปกว่าบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่โดยตรง (Extra role Behavior) ซึ่งสมาชิกยินดีจะกระทำเพื่อองค์กรโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ

Porter & Smith (1998, p. 62) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความผูกพันที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานและองค์กร การจะรวมความหมายไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันนี้จะมีคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันนี้จะมีคุณลักษณะคือ ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายอย่างจริงจังในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

Etzioni (1999, p. 48) กล่าวว่า ความผูกพันคือ อำนาจที่องค์กรมีเหนือพนักงานอันเป็นสิ่งที่ฝังรากลึกอยู่ในธรรมชาติของพนักงาน อันนำไปสู่ความเกี่ยวข้องต่อองค์กร ลักษณะของความเกี่ยวข้องนี้จะปรากฏอยู่ใน 3 รูปแบบ จัดอันดับตามขั้นของความผูกพันจากสูงสุดจนถึงไม่มีความผูกพันเกิดขึ้นเลย ดังนี้

1. ความเกี่ยวข้องในแง่จริยธรรม (Moral Involvement) มีรากฐานมาจากความรู้สึกในแง่บวกและการปลุกฝังให้มีความรู้สึกอันแรงกล้าต่อองค์กร อันมีรากฐานมาจากความรู้สึกในต่อเป้าหมาย ค่านิยม และบรรทัดฐานขององค์กร

2. ความเกี่ยวข้องที่เกิดจากการคิดคำนวณ (Calculation Involvement) จะเป็นความรู้สึกที่รุนแรงน้อยลง และมีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่กระทำแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคคลกับองค์กร บุคคลจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เมื่อบุคคลประเมินว่าเขาได้รับผลประโยชน์หรือได้รับความสัมพันธ์และเปลี่ยนแปลงที่เท่าเทียมกันกับองค์กร

3. ความเกี่ยวข้องในลักษณะที่แปลกแยก (Alimentative Involvement) คือ ลักษณะที่ปราศจากความผูกพัน เกิดขึ้นเมื่อสมาชิกมีความรู้สึกว่าคุณบังคับโดยสถานการณ์ขององค์การ และพวกเขาไม่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

หากจะกล่าวโดยสรุปแล้ว ความหมายของความผูกพันต่อองค์การสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ คือ

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในองค์การจะเป็นลักษณะการแสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์การ การมีส่วนร่วมในองค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ รู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์การ มีความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

2. ด้านทัศนคติของสมาชิกในองค์การ จะเป็นเรื่องของทัศนคติที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ สามารถร่วมไปในทิศทางเดียวกับองค์การ มีความสอดคล้องกัน และมีความเชื่อว่าการกระทำนั้นสามารถสนับสนุนกิจกรรมและเกี่ยวพันของตนเองที่มีให้กับองค์การ และเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุน (Investment) ของคนในองค์การ อันได้แก่ การลงทุนในการปฏิบัติงานและให้ผลตอบแทนคืนมาในเรื่องของระดับอาวุโสในงาน ตำแหน่งงาน

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานที่มีต่อองค์การ จะเห็นได้ว่าบุคคลเมื่อมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว เขาก็จะใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ที่จะอุทิศแรงกายและแรงใจในการทำงานเพื่อองค์การ และความพยายามดังกล่าวก็ส่งผลกระทบต่อผลงานของเขาให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การต่อไป

### ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์การ

Mowday & et al. (1982, p. 25-35) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์การสามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) หรือลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ จากการศึกษาที่พนักงานที่มีอายุมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานกว่า และมีค่านิยมในงานมากกว่า จะผูกพันต่อองค์การมากกว่า นอกจากนี้ในกลุ่มพนักงานผู้หญิงก็มีแนวโน้มจะผูกพันมากกว่าพนักงานผู้ชาย ส่วนระดับการศึกษา มีผลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ พนักงานที่มีการศึกษาต่ำจะผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง

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

3. ลักษณะด้านโครงสร้างขององค์การ (Structural Characteristics) ได้แก่ ระบบขององค์การที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ

องค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ องค์การที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการกระจายอำนาจพนักงานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์การสูง

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) ได้แก่ ทักษะที่มีต่อผู้ร่วมงานในองค์การ การพึ่งพาผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกที่งานมีความสำคัญเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือพนักงานที่มีประสบการณ์ที่ประทับใจในงาน เช่น ทักษะของกลุ่มด้านบวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน การรู้สึกว่าองค์การได้พบกับความคาดหวังของพนักงาน การรู้สึกว่าองค์การสามารถไว้วางใจได้ ความรู้สึกที่ตนเองสำคัญต่อองค์การ พนักงานก็จะมี ความผูกพันกับองค์การสูง

Streers (1977, p. 46-121) กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์การ โดยเสนอองค์ประกอบ 3 ข้อ ดังนี้

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

2. ลักษณะของงาน เป็นงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ เช่น ผลป้อนกลับของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงานและโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น

3. ประสบการณ์การทำงาน เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับและเรียนรู้ เมื่อเข้าไปทำงานในองค์การ เช่น ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือขององค์การ และทัศนคติของกลุ่มที่มีต่อองค์การ เป็นต้น และได้แบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 ประการ คือ

3.1 เป็นความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

3.2 ความเต็มใจและสมัครใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์การ

3.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ

Porter and Streers (1983) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันอย่างต่อเนื่องและพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อองค์การ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

2. โครงสร้างองค์การ (Organization Characteristic) เช่น ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความเป็นทางการ

3. ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ปฏิบัติได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมีความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เช่น ทักษะของกลุ่มการทำงานที่มีผลต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือขององค์การ การรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้ และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น



### ผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์การแล้ว มักจะเกิดผลในทางที่ติดองค์การเช่นกันดังเช่น Steers (1977, p. 54) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การนั้น จะส่งผลต่ออัตราการขาดงาน (Absenteeism) ซึ่งจากผลการวิจัยต่างๆ พบว่า หากสมาชิกขององค์การมีระดับความผูกพันต่อองค์การสูงแล้วแนวโน้มของอัตราการขาดงานจะต่ำลง

Mowday & et al. (1982, p. 35-42 อ้างใน อรวรรณ สิงเต, 2554) ได้สรุปผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลอย่างน้อยใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันกับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ทฤษฎีการจูงใจค้นพบว่า ผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน เช่น ระดับของการจูงใจ บทบาทที่ชัดเจนและความสามารถในการปฏิบัติงาน แม้เราไม่อาจคาดเดาได้ว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับผลการปฏิบัติงาน แต่เราสามารถคาดเดาได้ว่าความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อปริมาณของความพยายามที่พนักงานทุ่มเทให้กับงานและความพยายามนี้ย่อมจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงอย่างแน่นอน

2. ความผูกพันกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Tenure) พนักงานที่มีความผูกพันอยู่ในระดับสูงต้องการที่จะคงอยู่ในองค์การยาวนานขึ้น จึงคาดเดาได้ว่าความผูกพันน่าจะมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง และมีการค้นพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันที่เพิ่มขึ้นซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

3. ความผูกพันกับการขาดงานของพนักงาน (Absenteeism) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะมีสิ่งจูงใจหรือสิ่งเร้าให้มีส่วนร่วมและมีแนวโน้มของอัตราการขาดงานต่ำ ทั้งนี้เพราะพนักงานพวกนี้ต้องการสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสิ่งจูงใจหรือสิ่งเร้าดังกล่าวจะคงอยู่แม้ว่าพนักงานนั้นจะรู้สึกสนุกกับงานที่ทำ

4. ความผูกพันกับการลาออกจากงาน (Turnover) ความผูกพันต่อองค์การสามารถทำนายพฤติกรรมการลาออกจากงานได้ดีที่สุด กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะต้องการคงอยู่กับองค์การและทำงานมุ่งไปยังเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น จึงมีแนวโน้มที่จะละทิ้งองค์การต่ำ ในทางกลับกัน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การระดับต่ำ มีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานสูง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การดังกล่าวมาแล้วข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกซึ่งแสดงถึงความรู้สึกลงและพฤติกรรม เป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความเต็มใจในการยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ และพร้อมที่จะใช้ความสามารถของตนเองเพื่อประโยชน์ขององค์การ และผู้วิจัยเห็นว่าแนวความคิดของ ริชาร์ด เอ็ม. สเตียร์ และ ไลแมน ดับบิว. พอร์เตอร์ (Richard M. Steers and Lyman W. Porter) เป็นแนวคิดที่น่าสนใจจะนำมาศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป

## การดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม โดยมีประวัติความเป็นมาของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา ดังนี้

### ประวัติความเป็นมาของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ขณะที่ใช้กฎหมายลักษณะอาญา ร.ศ. 127 มีการควบคุมเด็กที่กระทำผิดโดยในปี พ.ศ. 2450 ได้จัดตั้งโรงเรียนดัดสันดานขึ้นที่เกาะสีชัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีเพื่อควบคุมผู้กระทำผิดซึ่งมีอายุระหว่าง 10-16 ปี อยู่ในความดูแลของกรมตำรวจและในเวลาต่อมาได้โอนไปอยู่ในความดูแลของกรมราชทัณฑ์ หลังจากนั้นเมื่อมีพระราชบัญญัติราชทัณฑ์พุทธศักราช 2479 และพระราชบัญญัติจัดการฝึกและอบรมเด็กบางจำพวกพุทธศักราช 2479 วางหลักปฏิบัติต่อนักโทษผู้ใหญ่กับนักโทษเด็ก และเปลี่ยนชื่อจากโรงเรียนดัดสันดานมาเป็นโรงเรียนฝึกอาชีพพร้อมทั้งย้ายมาตั้งที่ตำบลเกาะใหญ่ อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเมื่อปี 2501 กรมราชทัณฑ์ได้โอนกิจการโรงเรียนฝึกอาชีพไปให้ กรมประชาสงเคราะห์ดำเนินการซึ่งกรมประชาสงเคราะห์ ได้รับเด็กไว้ฝึกอบรม ณ เยาวชนสถาน บ้านห้วยโป่ง จังหวัดระยอง

รัฐบาลเห็นว่าการปฏิบัติต่อเด็กในระหว่างจับกุมหรือพิจารณาคดีโดยใช้วิธีการเช่นเดียวกับผู้ใหญ่ไม่เป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสม และเป็นผลเสียต่อเด็กจึงได้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 และกระทรวงยุติธรรม ได้เปิดดำเนินการ ศาลคดีเด็กและเยาวชนกลาง กับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กกลาง เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2495 มีที่ทำการชั่วคราวที่ศาลแขวงพระนครใต้ (เดิม) ตำบลตลาดน้อย อำเภอสัมพันธวงศ์ จังหวัดพระนคร ซึ่งภายหลังได้ย้ายมาอยู่อาคารที่ถนนราชินี ใกล้ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง ต่อมาเห็นความสำคัญของสถาบันครอบครัวว่ามีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาของเด็กและเยาวชน จึงนำคดีครอบครัวมาพิจารณาในศาลนี้ด้วย โดยยกเลิกกฎหมายเดิมทั้งสองฉบับและให้ใช้พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 แทน พร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อศาลคดีเด็กและเยาวชนและสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก มาเป็น ศาลเยาวชนและครอบครัว และสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนก่อกำเนิดโดยมาตรา 33 (6) แห่งพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก. เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2545 ซึ่งมีผลบังคับใช้วันที่ 3 ตุลาคม 2545 และได้มีกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2545 มีหน่วยงานในสังกัด 5 หน่วยงาน ได้แก่สำนักงานเลขาธิการกรม ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกรุงเทพมหานคร สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด สำนักพัฒนาระบบงานยุติธรรมเด็กและเยาวชนโดยภารกิจของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเดิมนั้นถูกแยกส่วนการฝึกอบรมเด็กและเยาวชนไปอยู่ที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนแทน และกรมได้เปิด

ดำเนินการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนครบทุกจังหวัด เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ส่วนศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนมีกระจายอยู่ทั่วประเทศ รวม 19 ศูนย์

ภายหลังกรมเกิดแล้วมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายอีกครั้งหนึ่ง คือ ได้ยกเลิกกฎหมายเดิมและใช้พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัว และวิธีพิจารณาคดีเด็กและเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2553 โดยมีผลให้ใช้บังคับเมื่อพ้นหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา

### วิสัยทัศน์

“เป็นองค์กรที่จะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ดีแก่เด็กและเยาวชนภายใต้กระบวนการยุติธรรม”

### พันธกิจ

1. พิทักษ์ผู้เยาว์เพื่อสวัสดิภาพและอนาคต
2. ยกระดับคุณภาพการดูแล แก้ไข บำบัดฟื้นฟูเด็กและเยาวชน
3. พัฒนาบุคลากรและระบบงานให้มีประสิทธิภาพ

### ภารกิจ

1. พิทักษ์คุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพเด็ก เยาวชน ผู้เยาว์และครอบครัวที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม โดยส่งเสริมการใช้ กระบวนการยุติธรรมทางเลือกและมาตรการอื่นๆ
2. ดำเนินการด้านคดี ด้านการป้องกัน บำบัด แก้ไข ฟื้นฟู พัฒนาและสงเคราะห์และติดตามประเมินผล
3. ประสานความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับชุมชน องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนกระบวนการยุติธรรมและป้องกันการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน
4. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนากฎหมาย รูปแบบและวิธีการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน
5. พัฒนาการบริหารจัดการและบุคลากรด้วยระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### ค่านิยมร่วม

"สามัคคี (Unity) มีเมตตา (Kindness) มุ่งมั่น (Effort) พัฒนาเด็กและเยาวชน (Development) "



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน  
ที่มา : กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2559  
จาก <http://www2.djop.moj.go.th/about/structure>

## ประวัติความเป็นมาของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา

ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลคดีเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2494 ใช้ชื่อว่า “สถานฝึกและอบรม 16 ไร่” โดยเรียกตามจำนวนพื้นที่ที่เป็นที่ตั้ง สังกัดสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง ศาลคดีเด็กและเยาวชนกลาง กระทรวงยุติธรรม เริ่มเปิดดำเนินการควบคุมดูแลเด็กและเยาวชน ที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเข้ารับการฝึกและอบรม เมื่อ พ.ศ. 2497 ครั้น พ.ศ. 2517 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และสมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ ได้เสด็จเยี่ยมสถานฝึกและอบรม 16 ไร่ และได้ประทานชื่อสถานฝึกและอบรม 16 ไร่ ใหม่ ว่า “สถานฝึกและอบรมบ้านกรุณา” ซึ่งต่อมาได้ใช้ชื่อตามลักษณะงานการควบคุมดูแลเด็กและเยาวชนที่มีอายุตั้งแต่ 14 ปี - 24 ปี ว่า “สถานฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายรุ่นใหญ่ (บ้านกรุณา)”

เมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งตามมาตรา 275 บัญญัติให้แยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรม และสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม และเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2545 ภายใต้แนวทางการปฏิรูประบบราชการได้ตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ด้วยการยกฐานะสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ให้เป็นกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน สถานฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนรุ่นใหญ่ (บ้านกรุณา) จึงได้ปรับปรุงเป็นศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา และได้ย้ายที่ทำการจากเลขที่ 187 ถนนสรรรพาวุธ แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร มาอยู่ที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 1 จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2549 เนื่องจากที่ทำการเดิมได้รื้อถอนทั้งหมดเพื่อก่อสร้างใหม่

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ควบคุมดูแลเด็กและเยาวชนที่มีอายุ 14 - 24 ปี ตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาล โดยจัดให้เด็กและเยาวชนได้รับปัจจัยสี่ และสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นแก่การดำเนินชีวิตประจำวัน ตลอดทั้งปกครองดูแลด้วยความรักความเมตตา
2. ดำเนินการจัดการศึกษา อบรม และฝึกวิชาชีพตามแผนการบำบัด แก่ไข ฟันฟู และแผนการดำเนินชีวิตภายหลังปล่อย
3. จัดให้มีการบำบัด แก่ไข ฟันฟูและสงเคราะห์เด็กและเยาวชนตามแผนการบำบัด แก่ไข ฟันฟูเด็กและเยาวชนแต่ละราย
4. ประสานงานการบำบัด แก่ไข ฟันฟู และสงเคราะห์เพื่อรองรับภารกิจความร่วมมือในกระบวนการบำบัด แก่ไข เด็กและเยาวชนระหว่างสถานพินิจกับส่วนราชการหรือภาคเอกชนอื่นๆ

## โครงสร้างการบริหารงาน

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานการเงิน การพัสดุ งานรับตัวเด็กและเยาวชนและจัดทำทะเบียนประวัติเด็กและเยาวชน
2. กลุ่มงานบำบัด แก่ไข ฟันฟู มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์เด็กและเยาวชนการจำแนกประเภท สุขอนามัยและการรักษาพยาบาลเบื้องต้น

3. กลุ่มงานประสานกิจกรรมชุมชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์  
หน่วยงานการประสานกับชุมชนหรือหน่วยงานอื่นๆ

4. กลุ่มงานพัฒนาพฤตินิสัย

4.1 งานอภิบาลและการพินิจ รับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลเด็กและเยาวชนในด้านการ  
กินอยู่หลับนอนจัดหาสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นในชีวิตประจำวันให้กับเด็กและเยาวชน

4.2 งานการศึกษาอบรมและฝึกวิชาชีพ รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กและเยาวชน  
โดยการจัดการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนทั้งวิชาสามัญและวิชาชีพ ตลอดทั้งอบรมปมนิสัยเด็กและ  
เยาวชน

### โครงการ / กิจกรรมและวิธีการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน

1. การจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา และตามประเพณี
2. พลศึกษา นันทนาการ ลูกเสือ ห้องสมุด
3. อบรมศีลธรรม จริยธรรม และมารยาทสังคม
4. ทัศนศึกษา และเข้าค่ายพักแรม
5. การจำแนกประเภทเด็กและเยาวชน เพื่อการบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาพฤตินิสัย  
เป็นรายบุคคล

6. เด็กและเยาวชนทุกคนจะมีครูที่ปรึกษา เพื่อให้การดูแลและ ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ

7. เด็กและเยาวชนจะได้รับการพิจารณาแบ่งชั้น เพื่อให้ทราบถึง ผลความประพฤติและผล  
การฝึกและอบรม ตลอดจนเพื่อกำหนดบริการ และสิทธิต่างๆ ที่เด็กและเยาวชนสมควรได้รับในแต่ละ  
ระดับชั้นโดยมีระเบียบศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา ว่าด้วยการประเมินผลการ  
ฝึกและอบรมด้านความประพฤติและการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2547 เป็นเครื่องมือ  
พิจารณา

8. กิจกรรมการบำบัด ฟื้นฟู เด็กและเยาวชนผู้เสพและผู้ติดยาเสพติด
9. กิจกรรมเสริมสร้างทักษะในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
10. กองลูกเสือสามัญรุ่นใหญ่ (ค่ายลูกเสือ To be Number One)

### การจัดการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชน มีดังนี้

1. วิชาสามัญระดับประถมศึกษา
2. วิชาสามัญระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
3. วิชาสามัญระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
4. ช่างตัดเย็บเสื้อผ้าชาย
5. ช่างตัดผมชาย
6. ช่างศิลป์
7. ช่างหัตถกรรม
8. ช่างไม้ครุภัณฑ์
9. ช่างเชื่อมโลหะ

10. ช่างไฟฟ้า
11. คอมพิวเตอร์
12. ดนตรี
13. เกษตรกรรม
14. เตรียมความพร้อมก่อนปล่อย
15. โยธา (เด็กและเยาวชนเข้าใหม่)
16. โภชนาการ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

ณัฐพล ศิลาทอง (2552, บทความ) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าพนักงานสรรพากร สำนักงานสรรพากรภาค 6 พบว่า ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่แตกต่าง ระดับเงินเดือนที่ได้รับที่แตกต่างกัน ค่าใช้จ่ายต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน และด้านพฤติกรรม ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปวีณา กรุงพลี (2552, บทความ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษปณ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษปณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษปณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 3) ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษปณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานกษปณ์ มีความสัมพันธ์กันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณิชภา บุญธนากร (2553, บทความ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปตท. อะโรเมติกส์และการกลั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมแตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานในองค์กร ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนาภัสสร รุ่งรัตน์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 6 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมีจำนวน 3 ด้าน คือ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างองค์กร และในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายได้พบว่า ความผูกพันในด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับที่สูง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการจะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไปอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของข้าราชการตำรวจ กองกำกับการปฏิบัติการพิเศษ กองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 6 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

อาบทิพย์ กรดศรีใหม่ (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทบริการรับเหมาแรงงานแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (โดยรวม) และระดับความระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร (โดยรวม) อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัทบริการรับเหมาแรงงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีรายได้รวมต่อเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยต่อทุก ๆ ด้านของความผูกพันต่อองค์กร

ศิริส ยศปัญญา (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรประจำภาควิชาภายใต้คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรประจำ ภาควิชาคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{x} = 3.96$ ) และระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.26$ ) 2) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศเป็นปัจจัยส่วนบุคคลเพียงปัจจัยเดียวที่ไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ค่าตอบแทน และประสบการณ์ทำงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่เท่ากันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 3) ความสัมพันธ์ระหว่าง



คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นิรมล กุลพญา (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจน้ำอัดลม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 36 ปีขึ้นไป อายุงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. ส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายผลิต มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 16,000 บาท ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.108 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.751 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน และพบว่าอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ฝ่ายปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงมีความสัมพันธ์ระดับสูง คือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.602

แก้วกาญจน์ วิชัยรัตน์ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านจังหวะชีวิต ด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่ จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านเงินเดือน และด้านฝ่ายงานที่สังกัด มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่แตกต่างกัน บุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่ จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านฝ่ายงานที่สังกัด และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่แตกต่างกัน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วสรุปว่า โดยธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่เหมือนกันอย่างหนึ่ง คือ ความต้องการ บุคลากรแต่ละคนจะมีลักษณะหรือพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป จึงจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความผูกพันต่อองค์กร หากผู้บริหารหรือผู้นำระดับสูงขององค์กรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มี

ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ก็มักจะได้ผลลัพธ์และผลการดำเนินการตามเป้าหมาย ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดพนักงานไม่ได้รับการดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างเพียงพอ แล้วยังจะทำให้องค์กรนั้นประสบต่อความล้มเหลวได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี