

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
 - 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต
 - 1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต
 - 1.3. การประเมินคุณภาพชีวิต
- 2.แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 2.2. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 2.3 มิติหลักที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 - 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 3.แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร
 - 3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 3.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
 - 3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กร
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต(Quality of work life)การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือกำเนิดและแพร่หลายในประเทศที่พัฒนาแล้ว เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่เป็นผลกระทบโดยตรงกับพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ผู้บริหารต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่เพราะหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะได้รับความพึงพอใจในการทำงานอันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพต่องานที่ทำ และส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าสามารถดำเนินกิจกรรมได้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งหากจะกล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานแล้วมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดและความหมายไว้ดังนี้

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

ผาสุก มุทเมธา (2535: 96) ได้สรุปไว้ว่า ชีวิตที่มีคุณภาพ เป็นชีวิตที่สามารถสนองตอบความต้องการของตนเองได้อย่าง เหมาะสมกับอัตภาพ อยู่ในกรอบและระเบียบแบบแผน วัฒนธรรมที่ติงตามมาตรฐานที่ยอมรับของสังคม พร้อมทั้งสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสังคมที่เปลี่ยนแปลง ชีวิตจะมีคุณภาพได้ต้องอาศัยสถาบันต่าง ๆ ของสังคมร่วมกันทำหน้าที่ตามบทบาท

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

วิภาดา (2544:8) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความรู้สึกของความเป็นเจ้าของ การหวงแหนองค์การของตน รวมถึงการสวามิภักดิ์ต่อองค์การ

สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพแวดล้อมของชีวิตที่สมดุลกันทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม ตลอดจนทั้งศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และค่านิยมในสังคมที่ทำให้สมาชิกในชุมชนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ มีทั้งปัจจัยภายในและภายนอก มาเกี่ยวข้อง ได้แก่ อารมณ์และความรู้สึก สุขภาพ การทำงาน ความปลอดภัย การมีปฏิสัมพันธ์ในสังคม การพักผ่อนและการได้แสดงตนในทางสร้างสรรค์

Flanagan, 1991 (อ้างถึงใน ถนอมศรี แดงศรี, 2551: 15) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตตามพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความสุขสบายทางด้านร่างกายและวัตถุ ได้แก่ การมีสุขภาพที่สมบูรณ์ แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ไม่มีโอกาสเสี่ยงต่ออันตรายจากอุบัติเหตุหรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ มีบ้านที่น่าอยู่ มีอาหารที่ดี มีเครื่องอำนวยความสะดวกที่มั่นคง
2. การมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ได้แก่ ความสัมพันธ์กับคู่สมรส บิดา มารดา ญาติพี่น้อง และเพื่อนสนิทหรือบุคคลอื่นที่สามารถปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน

1. ตัวชี้วัดด้านวัตถุวิสัย (Objective) เป็นการประเมินคุณภาพชีวิตโดยใช้ข้อมูลหรือตัวบ่งชี้ที่เป็นรูปธรรม ที่สามารถสังเกตได้หรือสถานภาพทางสังคม เช่น การศึกษา อาชีพ รายได้ สุขภาพ ร่างกาย ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งสามารถประเมินได้โดยบุคลากรที่มิใช่สุขภาพ นักวิจัยหรือบุคคลอื่น
2. ตัวชี้วัดด้านจิตวิสัย (Subjective) เป็นการประเมินคุณภาพชีวิตด้านความรู้สึก ความพึงพอใจในชีวิต ความสุข ทัศนคติ ความมีคุณค่าในตัวเอง ความพร้อมตามการรับรู้ของบุคคลต่อองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในแต่ละด้านซึ่งเป็นนามธรรม โดยให้บุคคลเป็นผู้ประเมินด้วยตนเอง

Cooley,1998 (อ้างถึงใน วรณศิริ ปรารถน์ธรรม,2543:12) ได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพชีวิตว่ามี 2 ลักษณะ คือ

1. การประเมินคุณภาพโดยรวม (Global evaluation) เป็นการประเมินถึงความพึงพอใจในชีวิต และลักษณะความเป็นอยู่
2. การประเมินคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับสภาวะสุขภาพ (Health-related quality of life) เป็นการประเมินคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพในหลายมิติ ได้แก่ อาการแสดงของโรค อาการข้างเคียงจากการรักษา สภาพการทำหน้าที่ของร่างกาย ความผิดปกติทางด้านจิตใจ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เพศสัมพันธ์ ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจต่อการรักษา

การประเมินคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น Ferrn ,1997 (อ้างถึงใน ถนอมศรี แดงศรี ,2551:17) ให้ความเห็นว่าการประเมินด้วยตนเอง ซึ่งการประเมินคุณภาพชีวิตนอกจากจะประเมินในประเด็นต่าง ๆ แล้ว ต้องประเมินได้จากสภาวะด้วย โดยการวัดสุขภาพได้จากการผสมผสานแนวคิดเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของร่างกายและภาวะทางคลินิกเข้าด้วยกัน ตัวชี้วัดที่ดีต้องอยู่บนพื้นฐานในการดำเนินชีวิต

2. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ใช้เวลาหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยในโรงงานหรือสำนักงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นอีก การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ กับสถานที่ ขั้นตอนและเรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น การทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเชาว์ ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต (ผจญ เฉลิมสาร, 2540:22)

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Coming (1985, อ้างใน ตำรงฤทธิ จันทมงคล, 2550:23) อธิบายว่า คำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในปลายทศวรรษที่ 1960 เพื่อเน้นย้ำให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แย้ในขณะนั้น โดยที่ 15 ปีหลังจากที่แนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่มีผู้ให้คำนิยามและนำไปใช้อย่างแพร่หลายจนทำให้ความหมายและแนวคิดได้รับการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก ในปัจจุบันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) หมายถึง การบรรลุเป้าหมายสมปรารถนา (Fulfillment) ของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กรในเวลาเดียวกัน ในมิตินี้คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมักถูกนำไปใช้รวมกันกับผลิตภาพ (Productivity) แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสำคัญๆ ด้วย นอกจากนี้ที่ผ่านมา มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้สรุปความหมายไว้ ดังนี้

Richard E. Walton (1973:2) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออก เป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมี ความหมาย
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอนาคต ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration) ซึ่งหมายถึง ความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (The total life space) เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษา สภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

สกล ลิจจุติภูมิ (2545:10) คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่มีคุณค่าและคุณภาพที่ดีต่องาน ยึดมั่นผูกพันกับงานที่ทำ สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสม ปลอดภัย มีอิสระในด้านความคิด ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขอันนำไปสู่คุณค่าแก่ชีวิตของตนเองและครอบครัว

พรนิภา พงศ์พัฒนกิจโชติ (2547:13) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

จากที่มีผู้ให้นิยามที่หลากหลายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในที่นี้ผู้วิจัยขอสรุปว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อันเกิดจากการที่องค์การสนองตอบความต้องการของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน สุขภาพและความพึงพอใจของพนักงาน รวมไปถึงประสิทธิผลขององค์การอีกด้วย

2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้

Walton (1973:10) ได้วิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ลักษณะ คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ ได้รับค่าจ้างเงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูลและค่าตอบแทนอื่นอย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจด้วย ซึ่งเป็นสภาพการทำงานที่ไม่มีลักษณะที่เสี่ยงภัยจนเกินไป และต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติอย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ความเจริญก้าวหน้าและความปลอดภัย (Growth and Security) นอกจากจะทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในความสามารถของตนแล้ว ยังจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้ใช้ศักยภาพของตนได้รับความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวของตนอีกด้วย

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังหมายถึง โอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรมมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

6. การมีบรรยากาศประชาธิปไตยในการทำงาน (Constitutionalism) ได้แก่ วิธีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรที่ต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน ความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนและรางวัลมากน้อยเพียงใด รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. เวลาว่างของชีวิต (The Total Life Space) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป อันเนื่องมาจากการคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relevance) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเหลือใช้หรือของเสีย การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคในทางการตลาด เป็นต้น

Delamotte and Takezawa ,1984 (อ้างถึงใน Wyatt, 1988:32) ได้สรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. เป้าหมายการทำงานแบบดั้งเดิม (Traditional Goal) เช่น ชั่วโมงการทำงาน การพักผ่อนการมีการคุ้มครองพิเศษ การกำหนดมาตรการเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน การจัดสวัสดิการซึ่งเป็นหลักเกณฑ์มาตรฐานตามกฎหมายซึ่งมาตรการเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดีขึ้น
2. การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (Fair Treatment at Work) ซึ่งเป็นความต้องการของพนักงานที่จะได้รับความเป็นธรรม ความยุติธรรมในการทำงาน ทั้งในแง่การกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคลในองค์การและการกระทำอย่างเป็นธรรมต่อบุคคลในสังคม
3. การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence of Decision) เป็นการให้โอกาสพนักงานได้เข้าไปมีบทบาทในการตัดสินใจในการทำงานโดยเปิดโอกาสได้แสดงความคิดเห็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับพนักงาน
4. การทำงานที่ท้าทาย (Challenge of Work Content) โดยให้โอกาสพนักงานในการทำงานที่ท้าทายความสามารถ เช่น ให้พนักงานมีอิสระในการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการเลือกและกำหนดการทำงานของตนเอง
5. ชีวิตการทำงาน (Work Life) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสำคัญต่อการทำงานกับชีวิตของพนักงาน นั่นคือ การทำงานของพนักงานนั้นจะต้องดำเนินไปตลอดชีวิตซึ่งในการทำงานนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับครอบครัวและสังคมของพนักงานด้วย ดังนั้นสถานภาพทางสังคมและความก้าวหน้าในอาชีพและวิถีชีวิตจึงต้องมีความสอดคล้องกัน

บุญแสง (2533:13) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and Fair Pay) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งสามารถพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากับเงิน ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคในการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน การประเมินค่างาน การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือนมาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสมควรจะสามารถเลี้ยงครอบครัวได้
2. ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) เป็นค่าตอบแทนประเภทที่ไม่เป็นตัวเงิน ที่องค์การจัดให้บุคคลในองค์การ เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่องค์การให้แก่บุคคลในองค์การโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือว่าเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายใน

การทำงานเท่านั้น บุคลากรจำนวนมากไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตการทำงานดี เพราะองค์การจัดผลประโยชน์เกือบให้มากกว่าองค์การอื่นๆ

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment) การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้ถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน เป็นสิ่งที่ควรต้องทำเพื่อรักษาสุขภาพและชีวิตของคนในองค์การ การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะจึงเป็นผลทั้งในแง่กฎหมาย ศีลธรรม และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การด้วย

4. ความมั่นคงในงาน (Job Security) ความมั่นคง (Security) ในที่นี้หมายถึงในด้านของการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์การที่มีความมั่นคงในงานสูงจะไม่มี การเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควรจึงมีผู้นิยมทำงานในองค์การแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็น สิ่งดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์การสูง แต่ความมั่นคงในการ จ้างงานมักมีผลเสียถ้าไม่มีมาตรการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้าง งานสูงก็จะเกิดความเฉื่อยในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้ามิได้กระทำผิด ร้ายแรงทำให้แทนที่จะสร้างความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีกลับกลายเป็นผลเสีย แก่องค์การ

5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรองร่วม (Free Collective Bargaining) การเจรจา ต่อรองร่วมเป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์การตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การ เจรจาต่อรองร่วมโดยทั่วไปมักจะเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การพึงได้รับจาก องค์การ จะพบว่าสามารถนำการเจรจาต่อรองร่วมมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึง พึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การได้เป็นอย่างดี ในแง่จิตวิทยา ทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมี อำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์การได้ การมีอำนาจต่อรองจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกถึง ความสำคัญของตนเองขึ้น เกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึก ที่เกิดขึ้นนี้ถ้าสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานแล้วจะสามารถสร้างประสิทธิผลใน การทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญใน ตำแหน่งหน้าที่แล้วก็จะเอาใจใส่งาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุดเพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของ ตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิผลสูงยิ่งขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจ การร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบ โดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์การและกลุ่มพนักงานทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลการเจรจา องค์การจึง ควรหาข้อมูลในเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การจะได้รับและต้องการจะได้รับ ซึ่งเป็น มาตรการที่เหมาะสมตามข้อจำกัดขององค์การที่มีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงาน และช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในองค์การอีกด้วย

6. การเจริญเติบโตและพัฒนา (Growth and Development) พัฒนาการและการ เจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการ เจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่

เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้วทั้งพัฒนาการและการเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีระดับความต้องการที่แตกต่างกันไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าจะต้องมีกระบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงสามารถเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์การถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

7. บูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สำหรับความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการมักไม่ใช่จุดที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้างตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวชี้ว่า องค์การมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การมักเต็มไปด้วยความล่าช้า เมื่อนำเอารูปแบบความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการมาใช้จะช่วยให้ระบบงานขององค์การคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะการাত্রภาพแบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มากแต่จะต้องไม่ใช่จนเกินเลยกลายเป็นระบบฟักพวกไป วิธีการเสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์การที่ดีที่สุด คือ จัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มความสนใจในกิจกรรมต่างๆ และค่อยๆ เอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ

8. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Participation) หมายถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์การได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานในองค์การมีส่วนร่วมได้

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at Work) หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การทุกๆ คนในการทำงานร่วมกันจะต้องให้ความสำคัญกับทุกๆ คนอย่างเสมอหน้ากันไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์การ เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบตามความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ ถ้ามีประชาธิปไตยในการทำงานแล้วก็จะทำให้การมีส่วนร่วมในองค์การสูง ทุกคนกล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total Life Space) การทำงานในองค์การไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีเวลาส่วนตัว ที่ไม่ต้องให้มีสิ่งใดมารบกวนนอกจากการส่งเสริมให้คนในองค์การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีเวลาว่างของชีวิตซึ่งอาจมีระยะเวลาสั้นๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักผ่อนระหว่างการทำงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น การกำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ลาจากงานประจำปี ถือเป็นประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่

เป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่มีได้มีการทำงานที่เหมือนเครื่องจักรไม่มีชีวิตจิตใจ

2.3 มิติหลักที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

มิติที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นประกอบด้วย 5 มิติ ซึ่ง Hackman and Oldham ได้พัฒนามาจากเรื่องของลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) จนกระทั่งเป็นการเพิ่มคุณค่างาน (Job Enrichment) โดยพบว่า 5 มิติ มีผลต่อการเกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน (Newstrom,2002:2) ดังนี้

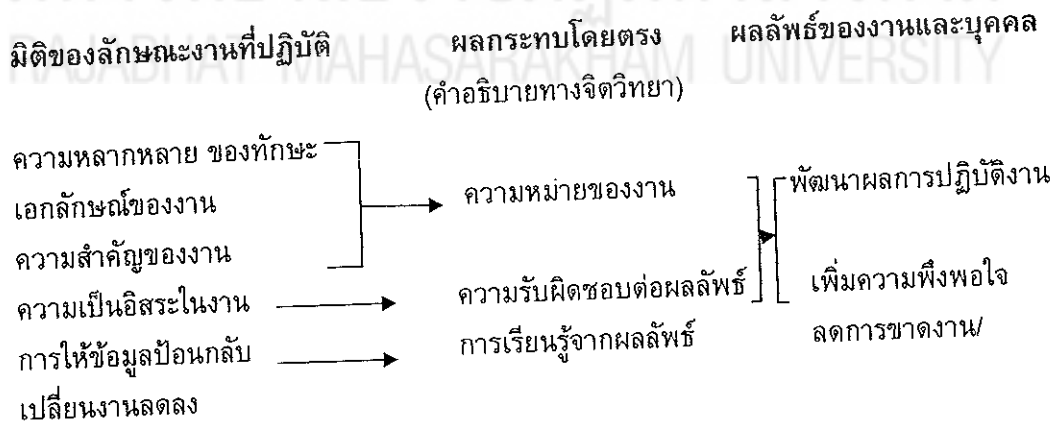
1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ การที่พนักงานได้ทำงานและเกิดการเรียนรู้ในทักษะที่หลากหลาย

2. เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) คือ การที่พนักงานได้รับอนุญาตให้ทำงานและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดงานโดยเสร็จสมบูรณ์

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของงานที่มีความสำคัญให้แก่องค์กรและสังคม

4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความเป็นอิสระ การมีอำนาจในการตัดสินใจและอำนาจควบคุมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย

5. การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานแก่พนักงานซึ่งอาจทำได้โดยการให้ข้อเสนอแนะ การใช้คำพูดซึ่งอาจเป็นคำชมหรือติก็ได้ แต่ต้องเป็นไปในทางเสริมสร้างหรือก่อให้เกิดพฤติกรรมทางบวกมากกว่าที่จะเป็นไปได้นั้น ข้อมูลป้อนกลับจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้พนักงานตระหนักถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองและปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 มิติของลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีต่อผลกระทบโดยตรง ผลลัพธ์ของงานและบุคคล

ที่มา: Newstrom (2002: 247)

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมากโดยเฉพาะในเรื่องของการวัดประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานโดยส่วนใหญ่แล้วนักวิชาการจะให้ความสำคัญพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่องานเป็นตัวประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานโดยส่วนใหญ่ นักวิชาการจะให้ความสำคัญพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่องานเป็นตัวประเมิน เพราะมีความสำคัญมากในระดับหนึ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจะต้องศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์การอย่างมาก เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตของตนเองเป็นชีวิตที่มีคุณภาพช่วยส่งเสริมความรู้สึกที่มีคุณค่าให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้อีก ทั้งอาจช่วยลดโอกาส การขาดงาน การลาออกจากงาน ความก้าวร้าวและอื่น ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การทั้งสิ้น ดังนั้น หากองค์การได้มีการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ก็ย่อมมีผลให้พนักงานได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขามากขึ้นในทุกด้าน และย่อมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นในตัวพนักงานเองและ ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น คล้ายกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้เสนอไว้ในมุมมองที่แตกต่างกันไป ดังนี้

- เกษมสุข สวัสดิ์ (2539:17)กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานประกอบด้วย
1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควรกับ ความเหน็ดและความคิดที่ตนให้แก่เขา
 2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงินเพราะ งานบางอย่างสกปรกให้แรงงานมากกว่า หรือสถานที่ทำงานไม่ปลอดภัยบ้างอย่างสบาย แม้รายได้จะถูกก็ตาม
 3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้วแม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
 4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่องาน ไม่น้อยเพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบายถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็น กันเองแล้วคนงานก็สบายใจ
 5. ความมั่นคงในงานถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคงคนเราก็จะตั้งใจที่จะทำเพื่อจะ สร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นเพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่พึ่งได้แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้ว คนงานก็จะไม่สบายใจทำงานนี้ก็ได้
 6. โอกาสที่ก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะสำหรับคนหนุ่มสาวหรือคน ฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากรู้ว่ามีโอกาสก้าวหน้าแล้วอาจจะไม่พอใจทำงานนี้ได้
 7. ประชาธิปไตยในงานคนงานย่อมไม่ชอบกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการ ปรึกษาเพราะทำให้เขารู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์การที่มีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้างานหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้

มีทฤษฎีหนึ่งซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 1954, อ้างในเทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ, 2550, 24-25) มีแนวคิดที่ว่า ความต้องการของบุคคลจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากความต้องการระดับต่ำสู่ความต้องการระดับสูงขึ้นเรื่อยๆ Maslow จึงจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ประการดังนี้

1. ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต 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

นอกจากนี้ยังมี อีกทฤษฎีหนึ่งที่อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งก็คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) จากทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg

Herzberg, Mausner & Snyderman (1959, อ้างในสำราญ บุญรักษา, 2539:21) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของวิศวกรและนักบัญชีที่เมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 200 คน พบว่าความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานนั้นมาจากปัจจัยที่แตกต่างกัน และได้สรุปเป็นแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factors theory) ว่ามีปัจจัยประเภทหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ เรียกว่า ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ

(Motivation factors) และปัจจัยอีกประเภทหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานที่ท่าเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลซึ่งพลังความสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจ เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน
 2. การได้รับการชมเชยและยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยกย่อง การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคมที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จซึ่งการยอมรับนับถือนี้จะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
 3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึงลักษณะของงานที่น่าสนใจ งานที่ทำทลายความสามารถ ที่จะกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดการเรียนรู้ และศึกษางานเต็มความรู้ความสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว
 4. การรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบที่ทลายความสามารถ 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 และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน
 2. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน 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) หมายถึงการวางแผนการบริหารงานขององค์กรที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่เอื้อต่อการประสานงานและปฏิบัติงาน

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

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การครั้งนี้ครอบคลุมถึง ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดมิติของความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ลักษณะบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การ หลักในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การ และประโยชน์ของความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้อย่างมากมายดังจะขอยกตัวอย่างดังนี้

Jewell (1998:3) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของพนักงานที่ไม่คงที่อันสืบเนื่องมาจากความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ

George and Jones (1999:6) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึง ผลรวมของความรู้สึกและความเชื่อที่บุคคลมีต่อองค์การ ซึ่งบุคคลอาจมีทัศนคติต่อองค์การในหลายแง่มุม อาทิ การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการในองค์การ ความจงรักภักดีต่อองค์การและคุณภาพของผลผลิตขององค์การ

Greenberg and Baron (2000:5) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับที่บุคคลมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรและต้องการที่จะอยู่กับองค์กร

Robbins (2001:12) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ระดับของความรู้สึกที่พนักงานมีต่อความจำเพาะและเป้าหมายขององค์กรรวมถึงความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร

Hellriegel and Slocum (2004:45) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่จะมีส่วนร่วมและมีความเฉพาะเจาะจงกับองค์กรอย่างเข้มแข็ง

วิภาดา (2544:23) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกของความเป็นเจ้าของ การหวงแหนองค์กรของตน รวมถึงการสวามิภักดิ์ต่อองค์กร

จากนิยามข้างต้นที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกและความเชื่อของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมกับองค์กร สนับสนุนการดำเนินงาน ผลผลิตขององค์กรรวมถึงเป้าหมายขององค์กรและต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป

3.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีส่วนทำให้เกิดพฤติกรรมทางบวกที่จะส่งเสริมให้การทำงานขององค์กรเป็นไปด้วยดี มีผลผลิตเพิ่มขึ้น บรรลุเป้าหมายที่ต้องการและนำมาซึ่งความเจริญเติบโตขององค์กร ดังนั้น นักวิชาการหลายท่านจึงได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

Porter et al. (1974 อ้างถึงใน วิภาดา, 2544:32) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญเนื่องจากเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยรวม ที่มีใช่เป็นเรื่องเฉพาะตัวอย่าง เช่น เรื่องของความพึงพอใจในการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรับผิดชอบโดยรวมที่มีต่อทีมงานและองค์กรในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ

Steers (1977:24) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกในองค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมซึ่งสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลตอบสนองต่อองค์กรโดยรวม
2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพ แม้ว่าจะพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่มั่นคง
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

จากรูที วงศ์คำแน่น (2537 อ้างในพิชญากุล ศิริบัญญัติ, 2545:23) สรุปความสำคัญ ของความผูกพันต่อองค์กรได้ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออกจากงานได้ดีกว่า ความพึงพอใจ
2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของ สมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่
4. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสาน ระหว่างความต้องการของบุคคล ในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. มีส่วนเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมี ความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อ องค์กร เป็นตัวสะท้อนถึงการตอบสนองของพนักงานต่อองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการมี ส่วน ที่จะพัฒนาองค์กรไปถึงศักยภาพขององค์กร นอกเหนือจากนั้นแล้วความผูกพันต่อองค์กรยัง สืบเนื่องไปถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ อาทิ ช่วยลดอัตราการขาดงาน การมาสาย รวมถึงการ ลาออกซึ่งล้วนมีผลกระทบกับผลการปฏิบัติงาน ผลผลิตขององค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรอีก ด้วย

3.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน เห็นได้ว่ามี แนวความคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ได้รวบรวมองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ อย่างมากมายดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปแนวความคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับองค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

Allen and Meyer, 1990 (อ้างถึงใน พนิดา ศรีโพธิ์ทอง, 2550 :11) ได้เสนอองค์ประกอบ ของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ด้านคือ

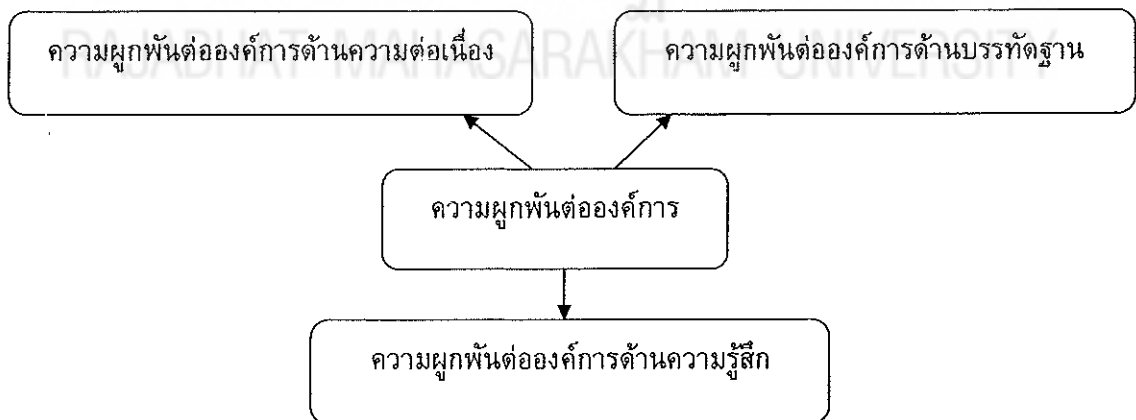
1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นอารมณ์ความรู้สึก ผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งพนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและได้มีส่วน ร่วมกับองค์กร
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึงความ ผูกพันที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับผลประโยชน์หรือมีความจำเป็นที่จะต้องคงอยู่กับองค์กรต่อไปหรือ โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความ ผูกพันของพนักงานที่เชื่อว่าเป็นสิ่งสมควร ถูกต้อง เหมาะสมที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปหรือเป็น พันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

Buchanan,1974 (อ้างถึงใน พนิตา ศรีโพธิ์ทอง.2550 :11) ได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบคือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กรและถือเสมือนว่าเป็นของตนเช่นกัน
2. การมีส่วนร่วมกับองค์กร (Involvement) โดยเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) โดยรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Greenberg and Baron ,2000 (อ้างถึงใน พนิตา ศรีโพธิ์ทอง.2550 :12) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบขององค์กรในแง่ของความหลากหลายของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรอย่างแน่วแน่ เนื่องจากเชื่อว่าเป็นการเสียค่าใช้จ่ายสูงและเสียผลประโยชน์ในการที่ต้องออกจากองค์กรเพราะพนักงานได้อยู่และลงทุนกับองค์กรมาหลายปี
2. ความผูกพันกับองค์กรด้านความพอใจ (Effective Commitment) หมายถึง ความต้องการที่แน่วแน่ของพนักงานที่จะทำงานเพื่อองค์กร เนื่องจากเห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเพราะพนักงานยอมรับในจุดยืนขององค์กรและต้องการช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุภารกิจ
3. ความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกถึงหน้าที่ของตนเองในองค์กรจากเพื่อนร่วมงาน พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงจะมีความคำนึงถึงสิ่งที่ไม่ควรรอบข้างคิดเกี่ยวกับการออกจากองค์กรตั้งภาพ



ภาพที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบที่แตกต่างกัน

ที่มา: (Greenberg and Baron ,2000: 182 อ้างถึงในพนิตา ศรีโพธิ์ทอง 2550:13)

จากองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การที่มีผู้ศึกษาไว้หลายท่านจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การมีลักษณะที่คล้ายกันคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องและความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานหรืออาจมีองค์ประกอบที่แตกต่างไปบ้าง ดังองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของ Buchanan (1974) ที่กล่าวถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การ (Identification) การมีส่วนร่วมกับองค์การ (Involvement) และความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) แต่อย่างไรก็ดี การที่พนักงานในองค์การมีองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในระดับที่ดี ย่อมสามารถชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป

3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์การ

การศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์การ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การ (Antecedents of Organizational Commitment) ตามมุมมองของแต่ละคนเช่น

Marry E. Sheldon, 1971 (อ้างใน นฤปชา เมืองอินทร์, 2551:17) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน อายุ เพศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในอาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในที่ ทำงานเดียวกัน และการพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในการทำงาน

Mowday, Porter and Steers (อ้างใน นฤปชา เมืองอินทร์, 2551:17) ศึกษาทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์การเป็นสองประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal type) ซึ่งใช้ในการวิจัยของ Buchanan, 1997 และ (Mowday et al, 1982) แนวคิดความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ (Black box) ซึ่งถูกกำหนดจากองค์กรและตัวบุคคล เช่น คุณลักษณะส่วนบุคคล บทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับลักษณะโครงสร้างองค์กรและประสบการณ์ในงาน ปัจจัยเหล่านี้ต่างเป็นตัวกำหนดระดับของความผูกพันต่อองค์การซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่างๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ในขณะที่แนวคิดที่สองคือ แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral type) เป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตัวเองมิใช่เพื่อองค์กร แนวคิดนี้มีพื้นฐานจากแนวคิดของ Becker (1964) ซึ่งได้เสนอทฤษฎี Side -Bet โดยมีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความผูกพัน

โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่นความรู้ความสามารถ ทักษะและระยะเวลา เป็นต้น ผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรที่ได้รับ อาทิ ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าบางคน สามารถทนอยู่กับองค์กรได้ทั้งที่ไม่สนุกกับงานก็เพราะการลาออกจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์ อย่างมากนั่นเอง

Steers, R. M. (1977: 47) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal characteristics) 2) ลักษณะ ของงาน (Job characteristics) 3) ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร (Work experiences) ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 3 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ที่มา : Steers, R. M. (1977: 47)

จากแบบจำลองของ Steers ข้างต้นจะเห็นว่า Steers ได้แบ่งปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

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

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่ากับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังคงทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดี ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึงลักษณะงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเองโดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของงาน เป็นงานที่มีระดับความยากง่ายของงาน ที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล 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 ก็กระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (Work experiences) หมายถึงการรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งในช่วงที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรบุคคลหรือสมาชิกได้รับประสบการณ์ที่เป็นคุณหรือโทษ ประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร คือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้น เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้ความรู้สึกว่างัดกรังเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.2 ความรู้สึกว่า องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทักษะคติของกลุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกวาทักษะคติของกลุ่มดีก็ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

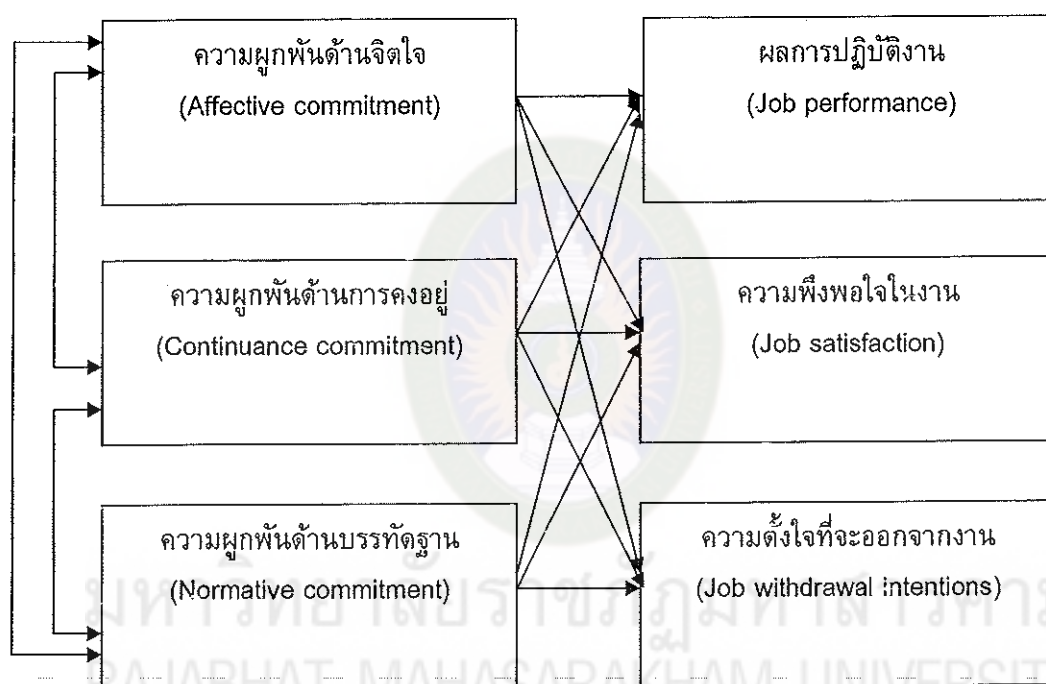
Allen N.J. and Meyer J.P. (1990: 1-18) ได้เสนอรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ

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 พบว่าประกอบด้วยอายุ (Age) สถานภาพของตำแหน่งงาน (Tenure) ความพึงพอใจในอาชีพ (Career satisfaction) ความตั้งใจที่จะลาออก (Intent to leave)

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ภาระผูกพันหรือหน้าที่ที่พนักงานได้รับการปลูกฝังว่า พวกเขาควรอยู่ในองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันกับผู้ร่วมงาน (Coworker commitment) ซึ่งประกอบด้วย มิติด้านจิตใจและปะทัสถาน (Affective and normative dimension) การพึ่งพาองค์กร (Organizational dependability) การมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory management)

กล่าวคือความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 คือ การที่บุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์จะอยู่กับองค์กรเพราะปรารถนาที่จะอยู่ (want to) ส่วนบุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากผลตอบแทนที่ได้รับจะอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ (need to) ในขณะที่บุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่จะอยู่กับองค์กรเพราะคิดว่าควรจะต้องอยู่ (ought to) ดังนั้นการจะเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรให้มากขึ้นนั้นต้องพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านไปพร้อมๆ กัน ทั้งนี้ Allen และ Meyer ยังตั้งสมมุติฐานด้วยว่าองค์ประกอบแต่ละด้านที่แตกต่างกันนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย (กาญจนา นุใจกอง, 2542:26) ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กรอบความคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันและพฤติกรรมการทำงาน
ที่มา : กาญจนา นุใจกอง, 2542:26

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชัย แก้วละเอียด (2531: 129-139) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการต่ององสรวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา การวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คือ ระดับ (ซี) ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลายในงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสได้ปะทะสังสรรค์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององสรวัตรนักเรียน ส่วนปัจจัยประสพการณ์ในงาน พบว่า

ทัศนคติของกลุ่มเพื่อนร่วมงานต่อกองสารวัตรนักเรียน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อกองสารวัตรนักเรียน ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากกองสารวัตรนักเรียน ความรู้สึกว่าคุณกองสารวัตรนักเรียนมีชื่อเสียง และความรู้สึกว่าคุณกองสารวัตรนักเรียนเป็นที่พึ่งได้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อกองสารวัตรนักเรียน

เชาวลิต ดนนานนท์ชัย. (2532 : 66-67) ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์กร โดยศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา จำนวนปี หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานการศึกษานอกโรงเรียน สถานภาพสมรส และประสบการณ์การย้ายถิ่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนแต่ประการใด สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย ความมีอิสระในงาน ความหลากหลายในงาน ผลป้อนกลับของงาน และการปฏิบัติงานที่มีโอกาสปะทะสังสรรค์กับผู้อื่น พบว่า เกือบทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพัน ยกเว้นลักษณะของงานเพียงลักษณะเดียวที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อศูนย์ คือ ความมีอิสระในงาน และ สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับ ประสบการณ์ในงาน ซึ่งประกอบด้วย ประสบการณ์ในแง่ของความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งได้ ความรู้สึกว่าคุณมีชื่อเสียง ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และศูนย์มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรทั้งหมด

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า จากการศึกษาพบว่า อาจารย์ในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความผูกพันสถาบันของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกกลุ่มที่จำแนก ตามชีวิตสังคม ทั้ง 3 สถาบัน คือ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง อาจารย์ที่มีระดับเงินเดือนต่ำและปานกลาง มีความผูกพันต่อสถาบันต่ำกว่าอาจารย์ที่มีระดับเงินเดือนสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจารย์ที่มีลักษณะทางชีวิตสังคมแตกต่างกันมีระดับความผูกพันไม่แตกต่างกัน ปัจจัยทั้ง 3 กลุ่ม คือ ด้านบุคคล ด้านงาน และด้านกลุ่ม สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ได้ โดยแต่ละกลุ่มมีตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดหลายตัว กลุ่มปัจจัยด้านบุคคลมีตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดเรียงลำดับ คือ ความสนใจในงาน เจตคติที่มีต่อระบบราชการ ระดับเงินเดือน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มปัจจัยด้านงานมีตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในงานทั่วไป ความก้าวหน้า รายได้ และมิตรสัมพันธ์ กลุ่มปัจจัยด้านกลุ่มมีตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ ความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด 5 ตัว จากตัวพยากรณ์ 21 ตัว เรียงตามลำดับคือ ความสนใจในงาน ความพึงพอใจงานทั่วไป รายได้ ระดับเงินเดือน และ มิตรสัมพันธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .794 เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นสถาบัน พบว่า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ ความสนใจในงาน และความก้าวหน้า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .787 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมีตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดจากปัจจัยทุกตัว คือ

ความพึงพอใจงานทั่วไป และอายุ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .903 และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบังมีตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ มิตรสัมพันธ์และประสบการณ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .878 ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อสถาบันมีอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก จึงไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ควรได้รับการพัฒนา

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2533 : 154) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก / เทียบเท่า ของเครือซิเมนต์ไทย จำนวน 175 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร ได้แก่ อายุตัว อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ได้แก่ ความสำคัญของลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ ทาย การได้มีส่วนร่วมในการบริหาร โอกาสก้าวหน้าในงาน และลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร ระบบพัฒนาและการฝึกอบรม แต่ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

นภาพิญ โหมาศวีน (2533 : 95-100) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานนายกรัฐมนตรื ของข้าราชการสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 151 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส และอายุงาน ด้านลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ทำ ทาย งานที่มีโอกาสก้าวหน้า งานที่ผูกพันปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการบริหาร และได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่ม ผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร ระบบการพิจารณาความดี ความชอบที่เป็นธรรม และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน แต่ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533 : 94-98) ได้ศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 233 คน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน การได้เข้าใจงานอย่างทอ่งแท้ งานที่ได้รับทราบผลย้อนกลับและงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าหน่วยงานมีชื่อเสียงความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ และทัศนคติที่ดีต่อเพื่อร่วมงาน ตลอดจนความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร องค์กรประกอบด้านขัดแย้งในบทบาท กับความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความผูกพันต่อองค์กร