

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงาน การศึกษาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
4. บริบททั่วไปของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

##### 1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอด และความสำเร็จ ประสิทธิภาพขององค์กร และเป็นตัวทำนายอัตราการลาออกจากงาน และผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะสามารถปฏิบัติงาน ได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ และความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่สำคัญอีกด้วย นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญในเรื่องอื่นๆ ดังที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 94) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร สามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal attachment) ต่อองค์กรซึ่งแสดงออก โดยการ ไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึง บุคลากรมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

โมลต์เดย์ Mowday et. Al. (1982 : 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนา และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

โมลต์เดย์ Mowday, Porter and Steers (1982 : 152 ; อ้างใน Luthans (1992 : 124) ได้นิยามความหมาย “ความผูกพันต่อองค์กร” ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

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

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

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

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

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavior commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กร ในรูปของพฤติกรรมแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผล ได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กร และเป็นการยากหรือเป็นไปได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal commitment) เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผล ได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่าคำนึงถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความ

ผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานให้กับองค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพสมาชิกขององค์กรได้ Steers (1977 : 45-46) ซึ่งนิยามว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ และสามารถวัดได้จาก

1. บุคลากรมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่บุคลากรยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

2. บุคลากรความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3. บุคลากรความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรหมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น ถึงแม้ว่าองค์กรจะเกิดสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ บุคลากรจะไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร

สเตียร์ (Steer. 1977 : 48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจางานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผล โดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กร โดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานในแง่ใดแง่หนึ่งเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานได้ดีขึ้น

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

บุชานัน (Buchanan II. 1974 : 533) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กรหรือช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้

2. ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนเป็นเจ้าขององค์กรและมีส่วนในการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร

3. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก

แอนเจิ้ล และ เพอร์รี่ (Angle & Perry. 1981 : 1-14) กล่าวว่า หากสมาชิกในองค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

1. ปัญหาการลาออกจากการงาน มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก

2. ปัญหาการขาดงาน พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจอยากมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร และมีการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการทำงานประกอบด้วย

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมาย และยอมรับค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่กำหนดไว้ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิดและสิ่งต่าง ๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะเป็นบุคลากรคนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ไม่คิด หรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

## 2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร และเป็นตัวทำนายอัตราการลาออกจากการงาน และผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่สำคัญอีกด้วย นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญในเรื่องอื่นๆ ดังที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

Ivancevich, Konopaske and Matteson (2005 : 224) ระบุว่า “หลักฐานงานวิจัยชี้บอกว่าการขาดซึ่งความผูกพันสามารถลดประสิทธิภาพขององค์กรได้” และระบุว่า

“ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลทำให้ค่านางานอื่นน้อยลง” นั้นหมายถึงบุคลากรในองค์กรจะมีอัตราการเข้า-ออกงานลดลง หรือมีอายุงานมากนั่นเอง

สทีนส (Steers. 1977 : 122-123) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1. บุคลากรผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในระดับสูง

2. บุคลากรผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์กร เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ

3. บุคลากรผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่างานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. บุคลากรผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กร และขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

เบรอน (Baron. 1986 : 165) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคลากร คือ

1. เมื่อใดที่ความรู้สึกผูกพันของบุคลากรแต่ละคนมีระดับสูง อัตราการขาดงานและอัตราการออกจางานต่ำ

2. ความผูกพันที่สูงจะมีผลทำให้บุคคลอยากค่านางานอื่นน้อยลง

3. ความผูกพันในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพยายาม และคุณภาพในการทำงาน บุคลากรที่มีความผูกพันต่อบริษัทของเขาจะมีความพยายามอย่างมากและเต็มใจลงทุนเพื่อบริษัท นั่นคือ ผลการปฏิบัติงานของพวกเขาจะดีขึ้น

ภรณี กীরติบุตร (2529 : 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. บุคลากรซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรการมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. บุคลากรซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเต็มใจสละสรา



3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

กล่าวโดยสรุป Employee Engagement เป็นคุณลักษณะภายในของบุคลากร โดยมีความเชื่อว่าการที่บุคลากรจะทำงานได้ดี อยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน และสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถก็ต่อเมื่อบุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง โดยความรู้สึกนั้นจะยั่งยืนหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณค่าของบุคลากรเพียงใด ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงบทบาท ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมหรือไม่ เพื่อที่ว่าในท้ายที่สุดทั้งบุคลากรและองค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ชนะ-ชนะ (win-win situation) หรือเป้าหมายแห่งความสำเร็จด้วยกันทั้งคู่จากผลสรุปดังกล่าว ผู้เขียนจึงขอแปลคำว่า Employee Engagement ว่า ความผูกพันของบุคลากร และใช้คำแปลดังกล่าวในบทความนี้

### 3. แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ไมล์เนอร์ (Mier. 1992 : 124) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ มอส์เดย์ Mowday และคณะ โดยแบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavior commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กร ในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กร และเป็นการยากหรือเป็นไปได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่าคำนึงถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานให้กับองค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพสมาชิกขององค์กรได้

เอเลนและเมเยอร์ (Allen & Meyer. 1990 : 1-18) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ลักษณะ

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กรทางเลือกที่มีของบุคคลและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานของสังคมเป็นความผูกพันเกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

มาวเดย์, สเตียร์และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter. 1982 : 224-247) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร  
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร  
สเตียร์ (Steers. 1977 : 47) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยได้แบ่งแบบจำลองออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Commitment)  
2. ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)  
3. ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment)  
องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรนั้น Steers ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงานเป็นต้น

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วงชั้นการบังคับบัญชา ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ผลป้อนกลับของงาน และความคาดหวังใน โอกาสความก้าวหน้า เป็นต้น

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานภายในองค์กร ได้แก่ ทักษะที่มีต่อกลุ่มสมาชิกในองค์กร การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นต้น

ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรในนิยามความหมายของ Mowday, Porter and Steers ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย อีกทั้งผู้วิจัยได้นำแบบสำรวจมาตรฐานที่เกี่ยวข้องความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment questionnaire หรือ OCQ) ของ มาวเดย์, สเตียร์และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter. 1982 : 224-247) มาใช้วัดองค์ประกอบของความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่กำหนดไว้

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิดและสิ่งต่างๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จเป็นผลดีต่อองค์กร ในภาพรวม

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะเป็นบุคลากรคนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ไม่คิด หรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร



## แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

### 1. ความหมายของคุณภาพชีวิต

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (Quality of life) ไว้ดังนี้

นิพนธ์ คันทเสวี (2541 : 10) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตว่า หมายถึง ระดับสภาพการดำรงชีวิตของมนุษย์ตามองค์ประกอบของชีวิตอัน ได้แก่ ทางร่างกาย ทางอารมณ์ ทางสังคม ทางความคิดและ จิตใจ

ศิริ สามสุโพธิ์ (2543 : 33) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตว่า หมายถึง ชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระและไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคมเป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถดำรงชีวิตที่ชอปรวม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ค่านิยมของสังคม สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนการแสวงหาสิ่งที่ตนปรารถนาให้ได้มาอย่างถูกต้องภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่

องค์การ - UNESCO (1978 : 89) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิต เป็นความรู้สึก ของการอยู่อย่างพึงพอใจ มีความสุข ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้น ๆ โดยชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร ที่อยู่อาศัยและรายได้

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ได้รับการยอมรับการยกย่องจากผู้อื่น และมีความพร้อมทุกด้าน สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ อีกทั้งยังทำประโยชน์ให้กับตนเอง สังคม และประเทศชาติโดยส่วนรวมด้วย

### 2. ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work Life) คำนี้ได้ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในปลายทศวรรษที่ 1960 เพื่อเน้นย้ำให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แยในขณะนั้น โดยที่ 15 ปีหลังจากที่แนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่มีผู้ให้คำนิยามและนำไปใช้อย่างแพร่หลายจนทำให้ความหมายและแนวความคิด ได้รับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปจากเดิมอย่างมากในปัจจุบันนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) หมายถึง การบรรลุเป้าหมายสมปรารถนา (Fulfillment) ของบุคลากร และประสิทธิผลขององค์กรในเวลาเดียวกัน ในมิตินี้คุณภาพชีวิตใน

การทำงานจึงมักถูกนำไปใช้รวมกันกับผลิตภาพ (Productivity) แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสำคัญๆ ด้วย (Huse and Cumming : 1985 : 101) และมีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่น่าสนใจ คือ

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532 : 154) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่ง ๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

เพ็ญศรี วาทยานนท์ (2533 : 220-221) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คนที่ใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงานเป็นเวลานาน มีผลประโยชน์ร่วมกันให้ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับเสมอภาคและต่างกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในองค์กรและส่งผลกระทบต่อโดยตรง กับความสำเร็จของผลงานโดยตรง และคนงานมีทัศนคติในทางเสริมสร้างองค์กร ถือว่าเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

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

ฮัทท์แมน Hackman, Suttle and Lloyd (1977, อ้างใน ศิริพร พันธุลี. 2546) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลต่อความเจริญด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆและที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุค่อยลดลงขณะที่ประสิทธิภาพขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ตลอดจนคุณภาพและปริมาณการผลิตเพิ่มสูงขึ้น

ดีลาโมเตย์ Delamotte and Takezawa (1984 : 2-3) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายกว้างและไม่ชัดเจน โดยทั้งสองท่านได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานในหลายแง่มุม ไว้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งจะประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานผลประโยชน์และการบริการ ความก้าวหน้าในการงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจ และเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในความหมายที่แคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน จะหมายถึงการปรับปรุงในองค์กร และลักษณะของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของคนงาน ในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของพวกเขา

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีความหมายเชิงมนุษยธรรม (Humanization of work) ครอบคลุมถึงการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of working condition) ด้วยในประเทศฝรั่งเศสและในประเทศที่ใช้ภาษาพูดฝรั่งเศส และครอบคลุมถึงการคุ้มครองแรงงาน (Worker protection) ในประเทศสังคมนิยม และครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working environment) และประชาธิปไตยในที่ทำงาน (Democratization of the workplace) ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือ "Hatarakigai" ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการ หรือแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยี สำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งองค์กร และปัจเจกบุคคลตามลำดับ

คาสิโอ Casio (1994 : 24) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 2 ประการ คือ 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงาน และวัตถุประสงค์ขององค์กร และ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ที่การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน ซึ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานสัมพันธ์กับระดับความต้องการของมนุษย์

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

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกจากการประเมินตนเองของบุคลากร ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานในองค์กรที่เขาได้ทำงานอยู่ ทำให้มีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิด

การเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด เรียกว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวขององค์กรเอง คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการสนองตอบความต้องการของบุคลากรในองค์กร หากองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงสมรรถนะการทำงานที่ดีต่อไป นอกจากนี้ยัง ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

### 3. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's hierarchy of human need) (ซงชัย สันติวงศ์. 2519 : 381 – 384) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นห้าขั้น เรียงลำดับตั้งแต่ความต้องการขั้นต่ำสุดจนถึงสูงสุด บุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของตนเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต้นๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นที่อยู่ถัดไปจะเกิดขึ้นตามมา บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานถ้าหากว่างานนั้นๆ ให้การตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการได้ Maslow ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายนี้หากกล่าวในแง่องค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม อาจตอบสนองได้ด้วยค่าจ้างแรงงานที่เพียงพอแก่การครองชีพ การแจกชุดทำงาน การมีรถรับส่งบุคลากร เป็นต้น
2. ความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัยเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจและความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และเมื่อพิจารณาในทัศนะของการปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การให้ความแน่นอน หรือการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน การสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้แก่บุคลากร และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่บุคลากรให้มากยิ่งขึ้น
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and belonging needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการในสองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชนิดนี้คือ ความต้องการความรัก ความเข้าใจจากเพื่อน ความต้องการที่จะได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ และได้รับการยอมรับจากสมาชิกที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ เป็นต้น
4. ความต้องการมีชื่อเสียงและการยกย่อง (Esteem needs) จะรวมถึงการนับถือตนเอง ความต้องการที่จะเป็นคนที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความเป็นตัวของตัวเอง รู้จักมี

อำนาจและต้องการที่จะประสบความสำเร็จ องค์ประกอบต่าง ๆ ที่แสดงว่า ได้รับการยกย่องนับถือ เช่น สถานภาพการได้รับการยกย่อง การได้รับความสนใจ การได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น

5. ความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self actualization needs) เป็นความต้องการที่จะแสดงออกซึ่งความสามารถของตนเอง องค์การที่ดีควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสที่จะสนองความต้องการตามอุดมการณ์ของตนเองให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นผลดีสำหรับทั้งฝ่ายบุคลากรจัดการเอง โดยจะเปิดโอกาสให้เขาทำงานที่ยากที่สุด หรืองานในตำแหน่งที่สูงสุดเท่าที่ความสามารถของเขาจะเอื้ออำนวยให้

#### 4. มิติของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เนื่องจากแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Dimension of quality of working life) ได้มีการให้ความหมายหลากหลาย และพบว่าคำนิยามหนึ่ง ๆ มีความหมายกว้างขวางและคลุมเครือ จึงทำให้ลักษณะมิติ หรือองค์ประกอบ หรือตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีหลากหลายด้วย ซึ่งอาจรวมถึง

เฮียร์ริงค์ และแมคาบี Herrick and Macaby (1995 : 63-67) ได้อธิบายหลักการสำคัญในการทำให้คนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภายใต้หลักการเบื้องต้น 4 ประการ คือ

##### 1. หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (The principle of security)

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

##### 2. หลักความเป็นธรรม หรือความเสมอภาค (The principle of equity)

หลักความเป็นธรรม หรือความเสมอภาค เป็นการคุ้มครองให้คนงานได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลงานที่เขาสามารถทำได้ ไม่ว่าในแง่การบริการ หรือการผลิต ซึ่งจะแตกต่างกันไป ในแง่ของรายได้ระหว่างฝ่ายบริหารและคนงาน และการ



ปันผลกำไร ให้แก่นายทุนอย่างเป็นธรรม หลักการนั้น จะสอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งปันผลประโยชน์ กล่าวคือ คนงานควรได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน โดยเฉพาะการทุ่มเทแรงกาย หรือสติปัญญาในการทำงาน เพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร ซึ่งเป็น การให้ความสำคัญต่อตัวบุคคล มากกว่าจะให้ความสำคัญเฉพาะตัวงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ นายจ้างจึงควรให้ความสนใจต่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผล ต่อทัศนคติที่ดีของคนงาน และส่งเสริมให้คนงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี และมีความปลอดภัย ในการทำงาน อันก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต ให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

3. หลักปัจเจกบุคคล (The principle of individuation) คนงานควรได้รับการ กระตุ้นให้มีพัฒนาการทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ฝีมือหรือความชำนาญงาน ตลอดจน สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ต่อไป หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้คนงาน รู้จักพัฒนาตนเอง และเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรทั้งหมดมากที่สุดเท่าที่เขาต้องการ โดยให้คนงาน มีโอกาสได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่นั้น ได้มากที่สุดตามขอบเขต กล่าวคือ สามารถวางแผนดำเนินการตามหน้าที่การงานของตนเองได้ ซึ่งความสามารถในการ ตัดสินใจ หรือการกำหนดรูปแบบการทำงานด้วยตนเองนี้ จะมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ของคนงาน ทั้งในแง่จิตใจและแง่วัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจของคนงาน อันเป็นการเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสุขภาพส่วนบุคคลในการทำงาน ด้วย

4. หลักประชาธิปไตย (The principle of democracy) หลักประชาธิปไตยใน การทำงาน เป็นการทำงาน เป็นการคำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมือ เครื่องจักรต่างๆ ในการทำงาน มากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะตัวงานเท่านั้น แนวคิดของหลักการนี้ สอดคล้องกับหลักสิทธิเสรีภาพของประชาชน เรื่องสิทธิในการพูด หรือการแสดงความคิดเห็น ซึ่งในการทำงานควรได้รับเลือกมาจากกลุ่มคนงานโดยตรง

ปีเตอร์เซนส์ Petersen (1978 : 91) เสริมว่าความปลอดภัยในการทำงานเป็นสิ่งที่ สำคัญอีกประการหนึ่งของการเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจาก ทุกครั้งที่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นใน โรงงานย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลทุกฝ่าย คือ ฝ่ายองค์กร นายจ้าง และผู้ร่วมงาน



อัทท์ และคัมมิง Huse and Cummings (1985 : 198-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกได้เป็นลักษณะต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทน (Adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” (Development of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ในทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง
5. สังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมี โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาค และความยุติธรรม
7. ภาวะอิสระจากงาน (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิต ระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ
8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าการที่องค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

สุชาติ ศีรวัตรการ (2531 : 115) มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ของลูกจ้าง ได้แก่

1. กฎหมายคุ้มครองแรงงานในเรื่องสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด
2. กฎหมายคุ้มครองแรงงานในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ดังนี้
  - 2.1 สิทธิประโยชน์ในเรื่องเงินทดแทน ได้แก่ เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้าง หรือผู้มีสิทธิในกรณีลูกจ้างประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือเจ็บป่วยจนถึงแก่ความตาย เนื่องจากการทำงาน หรือโรคซึ่งเกิดตามลักษณะ หรือสภาพของงาน หรือจากการทำงาน
  - 2.2 สิทธิประโยชน์เรื่องเงินชดเชย ได้แก่ เงินที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างเมื่อเลิกจ้าง
  - 2.3 สิทธิประโยชน์ในเรื่องประกันสังคม ลูกจ้างจะได้รับสิทธิประโยชน์ในด้านการรักษาพยาบาล สำหรับการประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือเจ็บป่วยจนถึงแก่ความตาย โดยมีสาเหตุเนื่องมาจากการทำงาน โดยได้รับค่าบริการทางการแพทย์ เงินทดแทนการขาดรายได้ ค่าทำศพ ตลอดจนการช่วยเหลือเงินค่าคลอดบุตร ฯลฯ
3. การคุ้มครองในเรื่องสภาพการใช้แรงงาน โดยทั่วไป อันได้แก่ การคุ้มครองเกี่ยวกับลักษณะงาน เวลาในการทำงาน เวลาในการพักผ่อน วันหยุดและวันลา รวมทั้งค่าจ้างขั้นต่ำ
4. การคุ้มครองในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับความปลอดภัยส่วนบุคคลและส่วนร่วมในการทำงาน เช่น การจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตราย เครื่องมือเครื่องจักรในการทำงาน เป็นต้น
5. มาตรการด้านกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ ในแง่การให้คุ้มครองสิทธิของลูกจ้างในการรวมตัวเป็นองค์กรแรงงาน คือ สภาพแรงงาน ในการแสดงบทบาทในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์และการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาให้สมาชิกมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

โคเมล Comell (1984 : 357) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบดังนี้ คือ ความพึงพอใจทั่วไป ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า และความเครียดทางกายภาพ ซึ่งสำหรับมิติของคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่เขาเสนอนี้ แตกต่างจากนักวิชาการท่านอื่นๆ ที่พิจารณาจากมิติของความพึงพอใจของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ แต่นักวิชาการท่านนี้ มองในมิติความเครียดของบุคลากรในการทำงานด้วย

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2538 : 38-39) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ  
คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 17 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานที่มีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. ควบคุมตัวเอง งาน และสถานที่ทำงาน
9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
10. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
11. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์อำนาจหน้าที่ในงาน
12. อำนาจหน้าที่ในงาน
13. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
14. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
15. มีอนาคตที่ดี
16. สามารถสัมพันธ์งานกับสภาพแวดล้อมภายนอก
17. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความชอบและความคาดหวัง

บัณฑิตย ชนชัยเศรษฐวุฒิ (2540 : 21) ได้กำหนดปัจจัยโดยตรงที่สำคัญ ๆ ที่มี  
ผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1. การคุ้มครองทางสังคม เป็นส่วนที่ครอบคลุมหลายเรื่อง นับตั้งแต่โครงสร้าง  
ความมั่นคงทางสังคม ไปจนถึงสวัสดิการทางด้านอนามัยสาธารณสุข กล่าวโดยสรุป  
นอกเหนือจากรายได้และค่าจ้างแล้ว ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลเกี่ยวพันไปถึงรายได้และสวัสดิการ  
ของแรงงาน จะเรียกว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการคุ้มครองทางสังคม
2. การปรับปรุงเงื่อนไขในการทำงาน เป็นส่วนที่เกี่ยวกับการยกระดับค่าจ้าง  
เปลี่ยนแปลงชั่วโมงการทำงาน และครอบคลุมไปถึงเรื่องอื่น ๆ โดยเฉพาะการลดอุบัติเหตุและ  
ความเจ็บปวด อันเนื่องมาจากการทำงาน โดยเน้น โครงสร้าง ความปลอดภัยด้านอาชีพ

นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงเกี่ยวกับระบบการทำงานภายในองค์กร ให้มีลักษณะของมนุษยธรรมมากขึ้น

3. การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่มีการเน้นเรื่องของความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งแวดล้อมของการทำงาน กับสิ่งแวดล้อมของชุมชนรอบๆ สถานที่ทำงานมากขึ้น

ปรีชา เปี่ยมพงษ์สานต์ (2535 : 21-22) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของแรงงาน ดังนี้

1. การคุ้มครองทางสังคม (Social protection) ครอบคลุมหลายเรื่อง นับตั้งแต่โครงสร้างความมั่นคงทางสังคม ไปจนถึงสวัสดิการทางด้านอนามัยสาธารณสุข กล่าวโดยสรุป นอกเหนือจากรายได้และค่าจ้างแล้ว ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลเกี่ยวพัน ไปถึงรายได้และสวัสดิการของแรงงานเรียกว่า เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการคุ้มครองทางสังคมที่สำคัญที่สุด โครงการหนึ่งของประเทศไทย

2. การปรับปรุงเงื่อนไขการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับค่าจ้างและเปลี่ยนแปลงชั่วโมงทำงานและครอบคลุมไปถึงเรื่องอื่น ๆ อีกหลายเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน โดยเน้น โครงการสร้างความปลอดภัยทางด้านอาชีพและการพัฒนาสาธารณสุขทางด้านอาชีพ นอกจากนี้ยังมีโครงการทดลองที่รู้จักกันภายใต้ชื่อว่า “คุณภาพของชีวิตการทำงาน” (Quality of working life) อันเป็นการปรับปรุงเกี่ยวกับระบบทำงานภายใต้องค์กรให้มีลักษณะของมนุษยธรรมมากขึ้น

3. การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อมชุมชน ในระยะหลังๆ ได้มีการเน้นเรื่องความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งแวดล้อมของการทำงานกับสิ่งแวดล้อมของชุมชนรอบสถานที่ทำงานมากขึ้น

จากความหมายต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นจะพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน สำหรับการการวิจัยนี้ ผู้วิจัยประสงค์จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นกลุ่มตัวอย่าง จากองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่ามีคุณสมบัติของเกณฑ์ในการบ่งบอกคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทำงานทั้ง 8 ด้านของ Huse and Cumming เพราะมีเนื้อหาครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างสมบูรณ์ และมีความเหมาะสมกับการนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญ และมีความหมาย

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

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

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

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม (The total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมาก



เกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือ ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

### ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

สเตียร์และโปรเตอร์ Steers and Porter (1991 : 441-451) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะของงาน หรือบทบาทที่เกี่ยวข้องในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีการศึกษาพบว่า งานที่เพิ่มคุณค่าจะเพิ่มความผูกพัน บทบาทที่ชัดเจนและความสอดคล้องของบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร
3. การออกแบบองค์กร โครงสร้างที่หลากหลาย มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ระดับของความเป็นทางการ ความมั่นใจในหน้าที่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
4. ลักษณะและคุณภาพของประสบการณ์ในงานที่เกิดขึ้น ในช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เช่น บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร บุคลากรรู้สึกว่าองค์กรไว้วางใจที่จะดูแลความสนใจของบุคลากร ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และการที่ความคาดหวังของบุคลากรสอดคล้องกับงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Cherrington (1994 : 276) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากปัจจัย ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ที่มีอายุมาก และอายุอยู่ในองค์กรนาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย ตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง



2. ลักษณะของงาน ได้แก่ การทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูง และหากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงาน จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง

3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ องค์กรที่มีการกระจายอำนาจ การให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร และเห็นว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้

ประจวบ คงอินทร์ (2554 : 123) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรณีศึกษา : กลุ่มบริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากร และปัจจัยด้านลักษณะบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นบุคลากรของบริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) จำนวน 145 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางคณิตศาสตร์ในการวิเคราะห์ทางสถิติจากผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะจากผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่าบุคลากรเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในระดับมาก อันได้แก่

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture/Purpose)
3. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)
4. ความสัมพันธ์ (Relationship)
5. ลักษณะงาน (Work activity)
6. คุณภาพชีวิต (Quality of Life)
7. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)

สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน การออกแบบองค์กร และลักษณะและคุณภาพของประสบการณ์ในงานที่เกิดขึ้นซึ่งปัจจัยดังกล่าวผู้วิจัยจะนำไปเป็นฐานคิดในการกำหนดข้อคำถามในเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## บริบททั่วไปของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### 1. ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีประวัติการก่อตั้งมายาวนาน โดยพัฒนาจากโรงเรียนประถมกสิกรรม โรงเรียนประถมวิสามัญศึกษา โรงเรียนฝึกหัดครู ประกาศนียบัตรจังหวัดมหาสารคาม โรงเรียนฝึกหัดครูมหาสารคาม วิทยาลัยครูมหาสารคาม สถาบันราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามได้เริ่มตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2468 โดยตั้งเป็น “โรงเรียนประถมกสิกรรม” ขึ้นที่บริเวณวิทยาลัยเทคนิคมหาสารคามในปัจจุบัน

ใน พ.ศ. 2470 ได้ย้ายไปตั้งที่โคกอีค้อย อยู่ห่างจากตัวเมืองมหาสารคามไปทางทิศตะวันตกประมาณ 4 กิโลเมตร ซึ่งเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามในปัจจุบัน

ใน พ.ศ. 2473 ในสมัยที่ขุนประสงค์จรรยาเป็นศึกษาธิการ จังหวัดมหาสารคามในฐานะโรงเรียนประถมวิสามัญเปิดสอนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และประถมศึกษาปีที่ 5 และฝึกหัดครูกสิกรรมขั้นต่ำ สอนเฉพาะชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และประถมศึกษาปีที่ 5 เท่านั้น จนถึงปี พ.ศ. 2478

ในปี พ.ศ. 2479 โรงเรียนได้เปลี่ยนไปใช้หลักสูตรโรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตร (ประเภท ข) ของกระทรวงศึกษาธิการ ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2481 ได้เปลี่ยนไปใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2481

ในปี พ.ศ. 2483 ได้เปิดรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พิเศษขึ้นอีกหนึ่งชั้น ในปี พ.ศ. 2485 ได้ยุบเลิกชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พิเศษและได้ใช้หลักสูตรครูประชาบาล (ป.บ.) มาแทนจนปี พ.ศ. 2488 กระทรวงศึกษาธิการได้ออนเงินอุดหนุนนักเรียนฝึกหัดครู หนึ่งชั้นเรียนเป็นการชั่วคราว ต่อมาในปี พ.ศ. 2498 ได้ยุบเลิกประกาศนียบัตรครูมูล (ป.) ใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) แทน โรงเรียนเปลี่ยนฐานะเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูมหาสารคาม

### วิทยาลัยครูมหาสารคาม

เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2505 ได้ยกฐานะโรงเรียนฝึกหัดครูมหาสารคามเป็นวิทยาลัยครูมหาสารคาม ขยายการเรียนการสอนถึงระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ. ชั้นสูง) มีนายวิศาล ศิวรัตน์ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการคนแรก

ปี พ.ศ. 2518 ได้ขยายการเรียนการสอนถึงระดับปริญญาตรี (ครุศาสตรบัณฑิต) เปิดสอนวิชาเอกภาษาไทยวิชาเอกภาษาอังกฤษ และวิชาเอกสังคมศึกษา

ปี พ.ศ. 2519 ได้มีการจัดระบบงานใหม่ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ตำแหน่งหัวหน้าสถานศึกษาเปลี่ยนจากผู้อำนวยการเป็นอธิการ โดยมี นายอรุณ มุขสมบัติ ได้ดำรงตำแหน่ง อธิการคนแรก

ปี พ.ศ. 2528 วิทยาลัยครูมหาสารคามได้เปิดสอนสาขาวิชาการอื่นซึ่งเป็นการขยายฐานทางวิชาการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น คือเปิดสอนสาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ โดยเปิดสอนทั้งในระดับอนุปริญญา ระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี การเรียนการสอนระดับปริญญาตรีเปิดสอนในโปรแกรมวิชาต่างๆ มากกว่า 40 โปรแกรมวิชา ตามหลักสูตร ปริญญาครุศาสตร์บัณฑิต ศิลปศาสตร์บัณฑิต และวิทยาศาสตร์บัณฑิต

#### มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ปี พ.ศ. 2535 วิทยาลัยครูทุกแห่งได้รับพระราชทานนามว่า "สถาบันราชภัฏ" ใช้คำภาษาอังกฤษว่า "Rajabhat Institute" แล้วต่อท้ายด้วยชื่อเดิมหรือชื่อจังหวัด นามนี้ได้รับพระราชทานเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535

ปี พ.ศ. 2538 สถาบันราชภัฏมหาสารคามได้ดำเนินงานตาม พ.ร.บ. สถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2535 เป็นต้นมา พัฒนาการของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2473 เมื่อนับมาถึงปี 2542 นี้ สถาบันราชภัฏมหาสารคามมีอายุครบ 69 ปี สถาบันราชภัฏมหาสารคามจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 และแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 8 พ.ศ. 2540-2544 มี รศ. ดร. สุวกิจ ศรีบัตถา เป็นอธิการบดี สถาบันราชภัฏมหาสารคาม เปิดสอนในระดับอนุปริญญา และปริญญาตรีจำนวน 52 โปรแกรมวิชา จำแนกเป็น 3 ปริญญา คือ ครุศาสตร์บัณฑิต (ค.บ.) ศิลปศาสตร์บัณฑิต (ศศ.บ.) และวิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) จุดเน้นอันสำคัญของสถาบันราชภัฏคือ "เป็นสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น" และจะเปิดสอนในระดับปริญญาโท ปริญญาเอกต่อไปในอนาคต

ปี พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งส่งผลให้สถาบันราชภัฏมหาสารคาม เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547 เป็นต้นไป และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น "มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม" ใช้ชื่อภาษาว่า "Rajabhat Maha Sarakham University" มี รศ.ดร.สมเจตน์ ภูศรี เป็นอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จนถึงวันที่ 11 มกราคม 2556 และปัจจุบันมี รศ.สมชาย วงศ์เกษม เป็นอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**ปณิธาน** วิชาการเป็นเลิศ ประเสริฐคุณธรรม นำชุมชนพัฒนา  
**ปรัชญา** พัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ คู่คุณธรรม นำชุมชนพัฒนาให้มีความ  
 เข้มแข็งอย่างยั่งยืน  
**วิสัยทัศน์** มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ  
 มาตรฐานผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ คู่คุณธรรม นำชุมชนพัฒนาให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน  
 ตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

#### พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรมและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
  2. ดำเนินการวิจัยและสร้างองค์ความรู้ ที่เหมาะสมต่อการพัฒนาท้องถิ่นและ  
 สังคม
  3. ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
  4. เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่า ความสำนึก และความภูมิใจใน  
 วัฒนธรรมของท้องถิ่น ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของชาติ
  5. ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่  
 เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง
  6. ศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยี  
 สมัยใหม่ให้เหมาะสมกับการประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น
  7. ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน  
 องค์กรปกครองท้องถิ่นและองค์กรอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ
  8. จัดระบบบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพมาตรฐาน
- ค่านิยม สร้างสังคมการเรียนรู้ เชิดชูคุณธรรม นำอย่างมีวิสัยทัศน์ เน้นผลลัพธ์ที่มี  
 คุณค่า

## 2. โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จัดการบริหารงานตามพระราชบัญญัติ  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2548 มีสภาประจำมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กำกับดูแลให้มหาวิทยาลัยฯ  
 ปฏิบัติตามนโยบาย และแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ฯ วางระเบียบและ ออกข้อบังคับของ  
 มหาวิทยาลัย ฯ อนุมัติหลักสูตรการศึกษา และการเปิดสอน อนุมัติการให้ปริญญา อนุมัติ  
 ประกาศนียบัตร โดยมีคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ฯ ทำหน้าที่ดำเนินการควบคุม และ  
 ปฏิบัติตามที่ คณะกรรมการสภา ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำหนดการ  
 ดำเนินงาน ได้แบ่งงานออกเป็น 5 กอง 8 คณะ 7 สำนัก โดยแบ่งออกเป็น 3 หน่วย ดังนี้

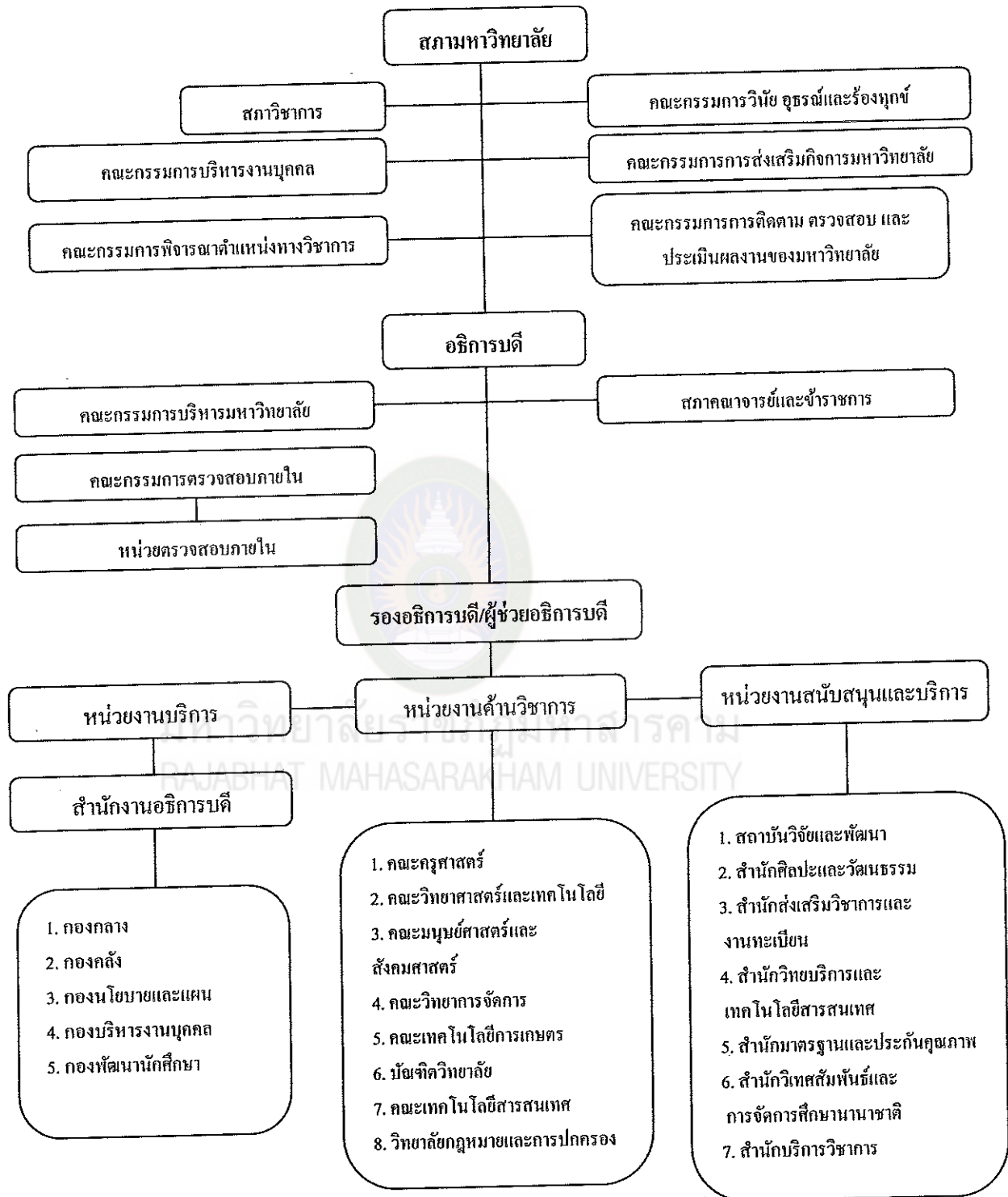
2.1 หน่วยงานบริหารสำนักงานอธิการบดี ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองนโยบาย และแผน กองบริหารงานบุคคล และกองพัฒนานักศึกษา

2.2 หน่วยงานด้านวิชาการ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

2.3 หน่วยงานสนับสนุนและบริการ ได้แก่ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ สำนักวิเทศสัมพันธ์และการจัดการศึกษานานาชาติ และสำนักบริการวิชาการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. วิจัยในประเทศ

ศิริพร พันธุ์ดี (2546 : 211) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการของบุคลากร โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสัมพันธ์ (Correlation research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของบุคลากร โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมเพื่อเป็นข้อมูลทั่วไปขึ้นพื้นฐาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของบุคลากร โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1977 : 111) ที่ได้เสนอทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job characteristics) ว่ามีลักษณะของงานที่สำคัญ 5 ด้าน ที่จะทำให้นุคคลมีแรงงูใจในการทำงาน ดังนี้คือ ด้านความหลากหลายทักษะ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความอิสระในการตัดสินใจในงาน ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน และได้้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Huse and Cumming, (1985 : 141) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน มาใช้ในการเป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของบุคลากร ดังนี้ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร และในส่วนของค่านิยมที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นลักษณะของการผสมผสานทฤษฎีจากหลายๆ ทฤษฎี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของค่านิยมในการให้บริการๆ ไว้ 5 ด้าน ดังนี้ ค่านิยมต่อความภาคภูมิใจในการทำงานบริการ ค่านิยมต่อความสนใจเกี่ยวกับงานบริการ ค่านิยมต่อการมุ่งการวิจัยดังกล่าวพบว่า ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของบุคลากร โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

นารีรัตน์ ศรีอัยสกุล (2544 : 124) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสำนักงานจรตตำรวจ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ ในด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน และระบบอุปถัมภ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับมาตรฐานคุณภาพชีวิตการทำงาน

สุขชัย สิทธิปาน (2546 : 110) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่งานปฏิบัติการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศของ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางทุก ๆ ด้าน และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่งานปฏิบัติการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งแตกต่างกันไม่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ ต่างกัน ยกเว้นระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและด้านหลักประชาธิปไตยในการทำงาน

อารี สังข์ศิลป์ชัย (2547 : 99) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐมสูงมากเกือบทุกด้าน มีเพียงด้านเดียวคือ การได้รับค่าตอบแทนหรือเงินชดเชยที่เพียงพอและเป็นธรรม ที่อยู่ในระดับปานกลาง

รุจิ อุทิศศิลป์ศักดิ์ (2545 : 92) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ใน 8 ด้าน ของ Huse and Cumming (1985) คือ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความภูมิใจในองค์กร และด้านความมั่นคงในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ใน 3 ด้าน ของ Porter and others (1974 :111-123) คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และสร้างสมการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กร จากปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการวิจัยดังกล่าว พบว่า ปัจจัย

ส่วนบุคคลด้านอายุ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรและระดับเงินเดือนที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยึดมั่นผูกพันกับองค์กร โดยรวม ซึ่งในส่วนนี้สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร (อายุงาน) กับ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กร กับอายุงาน

มาริสสา ทรงพระ (2546 : 88) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ต่อสภาพการจ้างงาน รวมทั้งศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ได้จากบุคลากร โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ของ Huse and Cumming, (1985) คือ ด้านรายได้และผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานด้านสัมพันธ์ภาพในองค์กร ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวด้านความภูมิใจในองค์กร และศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ของ Steers. 1991 : 322) คือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและก่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีต่อสภาพการจ้างงาน ในระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ การวิจัยดังกล่าว พบว่า บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมต่างกัน ซึ่งในส่วนนี้ที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิมล โกสิริอักษร (2536 : 141) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกผูกพัน ของพนักงานต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท เอทีแอนด์ที (ไทยแลนด์) อิงค์ เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงานและเพื่อรวบรวม พิจารณาหาสาเหตุในเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจ ขวัญกำลังใจ ในการทำงาน และนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร เนื่องจากบริษัท เอทีแอนด์ที (ไทยแลนด์) อิงค์ ต้องประสบกับปัญหาการสูญเสียกำลังคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรด้านวิศวกรรม โดยได้กำหนดตัวแปรที่จัดเป็นปัจจัยจูงใจ 3 ประการ คือ ผลประโยชน์ตอบแทน โอกาส

ความก้าวหน้า และบรรยากาศ ในการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย ผลประโยชน์ตอบแทนโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการทำงานขวัญกำลังใจในการทำงานรวมทั้งความผูกพันกับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ผลประโยชน์ตอบแทนในเรื่องของเงินเดือน และสวัสดิการประเภทต่าง ๆ โอกาสความก้าวหน้าในเรื่องของการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การให้ทุนการศึกษา การฝึกอบรมและดูงานและความมั่นคงในงาน บรรยากาศในการทำงานในเรื่องของลักษณะและสภาพของสถานที่ทำงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน งบประมาณที่ได้รับในการดำเนินงาน การได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน กฎและระเบียบรวมทั้งวิธีการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทัศนคติและความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อความรู้สึกผูกพันกับองค์กร โดยความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและขวัญกำลังใจในการทำงาน จะมีผลมาจากปัจจัยเชิงใจดังกล่าวเป็นสำคัญ ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญและดำเนินการแก้ไขปัญหาค่าการสูญเสียบุคลากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อรักษาและเสริมสร้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมชาติ คงพิกุล (2537 : 222) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ในการทำงานของอาจารย์ กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 297 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างสูง เนื่องจากอาจารย์ที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนจะมีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าอาจารย์ที่เป็นหัวหน้าหมวดวิชาและอาจารย์ผู้สอน ส่วนวุฒิของอาจารย์และขนาดของโรงเรียนไม่ใช่ตัวแปรสำคัญที่จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มีระดับแตกต่างกันไป

2. อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความศรัทธาและความทุ่มเท ส่วนด้านความภักดี มีความผูกพันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

3. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ ถ้าอาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรก็จะสูงตามด้วย

วัชรรา วัชรเสถียร (2539 : 134) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ โดยพิจารณาตัวแปรด้านความพึงพอใจ ในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง งาน องค์กรที่สังกัด และระยะเวลาการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 411 คน ภาครัฐวิสาหกิจ ขนาดใหญ่ 4 แห่ง คือ พนักงานของการสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลก็คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ 4 แห่ง มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และรัฐวิสาหกิจที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กร

5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร

6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อายุ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านบรรยากาศการติดต่อสื่อสารและการศึกษา ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้มากที่สุด



ลำพูน เอกธิน (2542 : 224) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวัดพฤติกรรมหรือประสบการณ์ของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ซึ่งจำแนกตามขนาดของโรงเรียน คือ โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ โรงเรียนขนาดใหญ่ โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดเล็ก รวม 480 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายใน ปัจจัยความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายนอก และปัจจัย พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายในด้านความมีอิสระจากงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายนอกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด และปัจจัยพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด

นันทนา ผ่องเกสซ์ (2544 : 101) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการ วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ข้าราชการครูและข้าราชการสามัญ ในสังกัดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 70 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยลักษณะงานนั้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ตัวแปร ด้านความอิสระในงาน และความก้าวหน้าในงานที่สัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรด้านความหลากหลายของงาน และการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังต่อองค์กร ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรด้านสภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร



เริงศักดิ์ เชี่ยวขจี (2543 : 100) ได้ทำการศึกษาพนักงานในกลุ่มบริษัท เอส. พี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยทำการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มบริษัท เอส. พี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า มีพนักงานกลุ่มบริษัท เอส. พี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัท เอส.พี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด สูงสุด

ประจวบ โพธิ์เวชกุล (2545 : 89) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาถึงระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ว่ามีอยู่ในระดับที่สูงต่ำเพียงไร ทั้งยังได้ศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานขององค์กรให้เหมาะสมเพื่อเสริมสร้าง และเพิ่มพูนให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริหารงานของบริษัทฯ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานจำนวน 235 คน จากจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 804 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะ งาน ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร และความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานของบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรสของพนักงาน ส่วนด้านลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทักษะคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กรความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร และการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม

ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย คือ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้บริหารควรจะได้นำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารขององค์กรต่อไป

คาราพร นิวาสะบุตร (2546 : 88) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรศึกษากรณีเฉพาะพนักงานสายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ความสัมพันธ์ของลักษณะงาน ความสัมพันธ์ของประสบการณ์ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมุ่งศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 304 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ตำแหน่งงานต่างกัน และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ส่วนลักษณะงานและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

พันธ์ทิพย์ พุทธิรัตน (2546 : 112) ได้ศึกษาวิจัยข้าราชการของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวง พลังงาน ซึ่งเป็นส่วนราชการที่เกิดใหม่ตามการปฏิรูประบบราชการ โดยทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับหน่วยงานราชการ ศึกษากรณีข้าราชการของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของข้าราชการกรมธุรกิจพลังงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน
2. การได้รับปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ การได้รับการยกย่องนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน
3. การได้รับปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหาร และแนวทางการทำงานของผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้สังเคราะห์ผลงานวิชาการเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ผลงานของ รุจี อู ศิลปป์ศักดิ์(2545 : บทคัดย่อ) ; สวรรยา ธีรวิทย์ (2546 : 121); ชูชาติ บุญยัง (2547 : 99) ; เมธัส วันแฉะ (2550 : 124) ; จิริสุดา บัวพันธ์, ประจักษ์ บัวพันธ์และพรทิพย์ คำพอ (2554 : 141) และ เฮอร์น และคนอื่นๆ (Hearn; et al. 1997 : 157 – 180) ส่วนผลงานที่กล่าวถึงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ได้แก่ ผลงานของศิริพร พันธุลี (2546 : 110) และ มาริสสา ทรงพระ (2546 : 78) และผลงานที่กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ รัชฎ์เกียรติ จิรันธร, ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบูลย์พร, ปรีชชา โลหะนาวกุล และคณะ (2549 : 506-516) ; เมธัส วันแฉะ (2550 : 149) และจิริสุดา บัวพันธ์, ประจักษ์ บัวพันธ์และพรทิพย์ คำพอ (2554 : 89) ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดูหรือส่งเสียดูแล ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รายได้จากค่าตอบแทนพิเศษ ประเภทของบุคลากร ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย ตำแหน่งทางวิชาการ และที่พักอาศัย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
3. การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม
8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

## ความผูกพันต่อองค์กร

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย