

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ระดับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด และสมมติฐานในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ผลงานวิจัยในประเทศ และต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การที่บุคลากรขององค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะอุทิศตน อุทิศเวลาทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กรได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองจากองค์กรในด้านต่าง ๆ องค์กรจึงต้องสร้างสิ่งจูงใจเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันไป ทั้งในด้านความคิดและพฤติกรรม

องค์กรสมัยใหม่แบบญี่ปุ่นจะเน้นให้คนรักองค์กร เลี้ยงให้อยู่ยาวนาน ๆ ด้วยการสร้างความผูกพันในองค์กรให้เกิดกับพนักงาน เพราะจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในการบริหารงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้พนักงานเกิดความผูกพันในหน่วยงาน หากผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันกับหน่วยงานแล้ว มีความรู้สึกอันดีต่อกัน ก็จะช่วยลดความขัดแย้งในหน่วยงานลงได้ ถ้าความขัดแย้งลดลงการทำงานก็จะเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น (นิสตาเร็ก เวชยานนท์, 2546)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรนั้น มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดและทฤษฎีที่แตกต่างกันมากมาย ผู้วิจัยขอなたฤษฎีต่อไปนี้ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow
2. ทฤษฎี ERG ของ Alerter
3. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg
4. ทฤษฎี Side-bet Theory

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's hierarchy of needs theory) ทฤษฎีนี้ Maslow มองว่า เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไปอีก ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการอื่น ๆ ในระดับที่สูงขึ้นไปทำให้มนุษย์จะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

ดังนั้น ความปรารถนาของมนุษย์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ต่ำสุดไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของทุกคน เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการป้องกันภัยอันตราย ความต้องการความเป็นระเบียบ ความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) เป็นความต้องการเพื่อน ต้องการผู้ร่วมงาน ความต้องการครอบครัว ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของคณะ เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการความนับถือ ความต้องการความมั่นคง ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความเห็นของคนโดยทั่วไป ความภูมิใจในตัวเอง ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จและเหมาะสมที่สุด ความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง ส่งเสริมความยุติธรรม สร้างระเบียบและขยายความต้องการให้ถึงที่สุด

จะเห็นได้ว่าจากทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow สามารถแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องจากผู้อื่น และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2. ทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG Theory) (Alderfer, 1972) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence—E) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางวัตถุ เงินเดือน ประโยชน์ตอบแทนสภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness—R) เป็นความต้องการที่จะผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวก ได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth—G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เป็นการที่คนสามารถทุ่มเทความรู้ ความสามารถของตนเอง ในการทำงานอย่างเต็มที่และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองเพิ่มขึ้นด้วย

3. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ คือ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก Herzberg ได้ทำการศึกษา ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลที่พอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือ ด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติดีใจของบุคคล

1. ปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivators) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งตัวกระตุ้นนี้ประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น

- 1.1 การสัมฤทธิ์ผล คือ บุคลากรมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- 1.2 การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ บุคลากรมีความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จแล้ว
มีคนยอมรับ
- 1.3 ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ บุคลากรรู้สึกว่าการที่ทำงานที่น่าสนใจ
- 1.4 ความรับผิดชอบ คือ บุคลากรรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบต่อตนเองตนเองและ
งานของเขา
- 1.5 โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ บุคลากรมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าใน
งานที่ทำ
- 1.6 การเจริญเติบโต คือ บุคลากรตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและ
มีความเชี่ยวชาญ

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรที่ยังคงทำงาน
อยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงาน เมื่อไม่ได้จัดให้บุคลากร เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการ
ทำงาน ปัจจัยนี้ประกอบด้วย

- 2.1 นโยบายและการบริหาร คือ บุคลากรรู้สึกว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีและ
ได้รู้ถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่
- 2.2 การนิเทศงาน คือ บุคลากรรู้สึกว่าผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่
รับผิดชอบ
- 2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ บุคลากรรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
- 2.4 ภาวะการทำงาน คือ บุคลากรรู้สึกดีต่องานที่ทำและสถานการณ์ของที่
ทำงาน
- 2.5 ค่าตอบแทนการทำงาน คือ บุคลากรรู้สึกว่าค่าตอบแทนเหมาะสม
- 2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 2.7 ชีวิตส่วนตัว คือ บุคลากรรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิต
ส่วนตัว
- 2.8 ความสัมพันธ์ต่อลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- 2.9 สถานภาพ คือ บุคลากรรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี
- 2.10 ความมั่นคง คือ บุคลากรรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายคำนิยามไว้มากมาย มี
ความแตกต่างกันออกไปตามทัศนะของนักวิชาการของแต่ละท่าน เช่น

Allen and Meyer 1990 (อ้างถึงใน รุจี อุกศิลป์ศักดิ์, 2546) ได้ให้ความหมายของความผูกพัน
ต่อองค์กร ออกเป็น 3 ประการ คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มี
ความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและสามารถให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง
- 1.1 ความเชื่อมั่นอันแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์กร หมายถึง
การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคลากร สามารถรวมไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้อง
กัน บรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้บุคลากรก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับ
จุดหมายขององค์กรและตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายเหล่านั้น บุคลากรจะประเมินองค์กรและรู้สึกต่อองค์กร
ในทางที่ดี และรู้สึกภูมิใจกับความเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเชื่อว่าองค์กรจะนำเขาไปสู่

ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย บุคลากรรู้สึกว่าจะอยู่ในสภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กรและสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรม ความสม่ำเสมอในการใช้ความพยายามเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้สะดวกขึ้น

1.3 ความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซึ่งสัจต่้องค์กร เน้นการต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงการที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงานไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มรายได้ เงินเดือน สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งไม่คิดจะลาออก ไม่ว่าจะอยู่ในสภาวะใดก็ตาม

2. แนวคิดทางด้านพฤติกรรม หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่ผูกพันต่อองค์กรและพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับ และผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากทิ้งสภาพสมาชิกหรือลาออกไป ผลเสียนี้จะพิจารณาในรูปแบบของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีนี้มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวคิดคือ ทฤษฎี Side-bet ของ Becker ซึ่งสรุปได้ว่าพิจารณาความผูกพัน ต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่เปรียบเทียบซึ่งน้ำหนัก ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรแล้วเขาจะได้รับหรือสูญเสียอะไรไปบ้าง

3. แนวคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการจงรักภักดีและเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคลากรรู้สึกว่าจะเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วต้องมีความผูกพันต่อองค์กรนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่สมควรจะทำ ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีหน้าที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร

อิทธิงันท์ สันทศ (2552) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติ ซึ่งแสดงความรู้สึกร่วมเป็นหนึ่งในเดียวกับองค์กรเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคลากรรับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กรกับผลที่ตามมา คือ ความอดุสาหะของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Others ที่กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร สามารถส่งผลที่ตามมาในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อ องค์กร คือ สมาชิกจะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ อาจเป็นพฤติกรรม นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งบุคลากรยินดีกระทำเพื่อองค์กรโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ ส่วน O'Reilly ได้ให้คำนิยามว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน หมายถึง ความเชื่อทางจิตวิทยาของคนที่ผูกพันกับองค์กร รวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงาน ความจงรักภักดีและความเชื่อในค่านิยมขององค์กร โดยความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ (1) ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือ การที่บุคคลยอมทำตามความต้องการขององค์กร เพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างขององค์กร เช่น ค่าจ้าง ฯลฯ (2) การยึดถือองค์กร (identification) คือ การที่บุคคลยอมรับทำตามความต้องการขององค์กรและรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ (3) การซึมซับค่านิยมในองค์กร (internalization) คือ การที่ตนรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง สำหรับ อิทธิงันท์ สันทศ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับ Organizational Commitment หรือ Employee

Engagement หมายถึง ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย ยอมรับค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเท มีความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพในองค์กร ไม่ละทิ้งจากองค์กรไป การที่บุคลากรมีการแสดงออกซึ่งความจงรักภักดีในด้านกำลังกายที่ทุ่มเทให้กับงานขององค์กรอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ ทุ่มเทจิตใจให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรที่ปฏิบัติงานมีความเสียสละ และพร้อมที่จะมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนา และองค์กรให้มีความก้าวหน้าในโอกาสต่อ ๆ ไป ซึ่งความผูกพันนี้จัดว่าเป็นสัมพันธภาพทางใจระหว่างบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยจะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและมีความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกภาพกับองค์กรต่อไป

Steers. 1991 (อ้างถึงใน รุจี อุตศิลป์ศักดิ์, 2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพองค์กร

Mow day (1981) อ้างถึงใน มนสิกา อนุกุล, 2553. ได้ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่ มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Buchanan. 1974 (อ้างถึงใน รุจี อุตศิลป์ศักดิ์, 2546) ได้อธิบายความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร (Identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นไปในทางเดียวกันกับตน
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะ เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of working Life) ได้นำมาใช้ในประเทศอุตสาหกรรม ตั้งแต่ ค.ศ.1970 เพื่อแก้ปัญหาความรุนแรงให้กับผู้ทำงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น และในระหว่าง ค.ศ.1970 – ค.ศ.1979 ได้เกิดเหตุที่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงานไม่เป็นมิตรกัน ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหายุโรป ก็คือ ได้มีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยผ่านการเรียกร้องทางกฎหมายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ในสหรัฐอเมริกาหลายครั้งได้มีการดำเนินการร่วมกันระหว่างพนักงานและฝ่ายบริหารในการยอมรับร่วมกันถึงความปรารถนาและความเอาใจใส่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน หลังจากนั้นแนวคิดนี้ก็ได้กระจายไปทั่วโลก ปัจจุบันในประเทศต่าง ๆ ได้พยายามเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการทำงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความตึงเครียดทางจิตใจของลูกจ้าง และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีแนวคิดและความเห็นที่หลากหลาย คือ

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์ (2533) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีรากฐานทางทฤษฎีมายาวนานกว่า 50 ปี โดยมีรากฐานมาจาก 3 สำนัก คือ

1. สำนัก “การจัดการแนวมนุษยสัมพันธ์” ซึ่งเชื่อว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในระบบการทำงานไม่ใช่เรื่องเศรษฐกิจหรือวัตถุแต่อย่างใด แต่เป็นปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ของลูกจ้างจึงมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม นอกจากนี้การจัดการแบบประชาธิปไตยย่อมดีกว่าเผด็จการหรืออำนาจนิยม เพราะส่งผลบวกต่อการทำงานของลูกจ้าง

2. สำนัก “ประชาธิปไตยของแรงงาน” สำนักนี้ย้ำว่าสหภาพแรงงานต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดระบบการทำงานภายในรวมทั้งขยายขอบเขตไปยังระดับชาติ

3. สำนักที่เน้น “ระบบสังคมและเทคนิค” เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลเชิงลบต่อการทำงานภายใน ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องการปรับระบบใหม่เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและให้แรงกระตุ้นในการยกระดับประสิทธิภาพของงาน

พิมลวรรณ พงศ์สวัสดิ์ (2535) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น บางคนสนใจเรื่องค่าตอบแทน บางคนสนใจเรื่องความก้าวหน้า บางคนสนใจเรื่องสภาพแวดล้อม เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความที่พอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ก็คือ ความรู้สึกพึงพอใจแตกต่างกันไปตามความรู้สึกของแต่ละบุคคล

ดร.ณศรี สิริยศธำรง (2542) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีดังนี้

1. ลักษณะงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด (Reduce work stress)
2. ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment and belonging)
3. การสื่อสารที่ดีกับผู้บังคับบัญชา (Positive communication with superiors)
4. ความอิสระ (Autonomy)
5. การยอมรับ (Recognition)
6. กิจกรรมที่คาดการณ์ได้ (Predictability of work activities)
7. ความยุติธรรม (Fairness)
8. การมีอำนาจตัดสินใจ (Clear locus of control of organizational decisions)
9. การศึกษา (Education)
10. ความเป็นวิชาชีพ (Professionalism)
11. ไม่มีข้อขัดแย้งในบทบาท (Low role conflict)
12. การป้อนกลับของงาน (Job performance feedback)
13. โอกาสความก้าวหน้า (Opportunities for advancement)
14. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Fair and equitable pay levels)

รุจี อุศศิศิลป์ศักดิ์ (2546) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย ลักษณะต่าง ๆ 8 ประการ ดังนี้คือ

1. รายได้และผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
2. ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
3. การเปิดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของพนักงาน
4. การสร้างโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคง

5. การเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ
6. สิทธิของพนักงาน
7. ขอบเขตของงานและชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ศิริพร พันธูลี (2546) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่า การรับรู้ ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง การปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. ด้านพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การรับรู้ถึงโอกาสที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน

4. ด้านความก้าวหน้า หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง และทำให้มีความมั่นคงในชีวิต

5. ด้านสังคมสัมพันธ์ หมายถึง การรับรู้ถึงการเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและการยกย่องและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การบริหารงานที่มีความยุติธรรม มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กร มีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ด้านภาวะอิสระจากงาน หมายถึง การรับรู้ต่อความสมดุลของช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงระยะเวลาที่ได้ผ่อนคลายจากงานที่รับผิดชอบ มีความเป็นส่วนตัวและสามารถตัดความกังวลใจ หรือความเครียดในงานต่อไปได้

8. ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและความรับผิดชอบต่อสังคม

จากแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้ชี้ให้เห็นว่าแนวคิดด้านนี้เป็นแนวความคิดที่มีขอบเขตกว้างขวาง จึงได้มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายที่น่าสนใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องการทำงาน ดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life : QWL)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายความว่า การรับรู้สภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้น ๆ เกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับในขณะที่ปฏิบัติงานไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ สามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานในด้านรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและใช้ความสามารถ มีความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านลักษณะการบริหารงานและมีความภูมิใจใน

องค์กร ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต้องมีลักษณะที่เท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม ไม่มีระบบชนชั้น ไม่มีการบีบบังคับ มีการสนับสนุน มีความก้าวหน้าให้โอกาสได้เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง มีทางเลือกตามความชอบและความคาดหวังของแต่ละคนและยังบ่งบอกได้ว่าบุคคลนั้นได้ทำงานอย่างมีคุณภาพและมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับของสังคม (ภรณี มหานนท์, 2529)

UNESCO. 1978 (อ้างถึงใน วรณีย์ รัตนพันธ์, 2546) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นความรู้สึกของการพอใจ มีความสุข ความพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้น ๆ โดยใช้ให้เห็นว่าปัจจัยหลายประการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ อาหาร สุขพลานามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร ที่อยู่อาศัย และรายได้

Casio. 2003 (อ้างถึงใน วรณีย์ รัตนพันธ์, 2546) ได้อธิบายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความหมาย 2 ประการคือ

1. ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับเงื่อนไขความสำเร็จของการปฏิบัติ เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตย สิ่งที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน สถานภาพการทำงานที่ปลอดภัย

2. ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความต้องการของพนักงานซึ่งมีความปลอดภัย เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีความก้าวหน้าและสามารถพัฒนาความสามารถ ซึ่งในด้านนี้จะสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยวัดระดับสูงสุดของความต้องการของมนุษย์

Huse and Cummings. 1985 (อ้างถึงใน รุจี อุศิสลิปศักดิ์, 2546) ได้นิยามความหมายของ “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานคือประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจงานนั้น ๆ คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และประการที่สาม คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

Hackman and Suttle. 1977 (อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553) เสนอว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความ ผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงานการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่น ๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญ คุณภาพชีวิตงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันองค์กรได้ นอกจากนี้ ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุตื้นน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตสูงขึ้น

Quible. 1996 (อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นกระบวนการบริหาร มีผลต่อสิ่งที่ตามมาที่เป็นปัจจัยสำคัญของสถานภาพของพนักงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสนับสนุนที่หลากหลายขององค์กร ผลของเทคนิคคุณภาพชีวิตในการทำงานช่วยให้ทัศนคติและขวัญของพนักงานดีขึ้น ซึ่งจะมีผลทางบวกต่อผลผลิต เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น พนักงานจะมีความรู้สึกทางบวกกับงานและกับองค์กรที่พวกเขาทำงานกันอยู่

ชุติกานต์ อนุภาณูจนา (2548) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกของเกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงานและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจิตที่ดี ประสบการณ์ในการทำงานที่พนักงานได้รับ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร

ผจญ เฉลิมสาร (2552) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะที่ปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ คือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี งานที่ปฏิบัติอยู่จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากงานที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน หมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย หรือกระบวนการยุติธรรม ซึ่งหมายถึงวิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรที่จะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล คือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง นับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคด้านการตลาด

ศิริพร พันธุ์ลี (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานว่า การรับรู้ถึง สภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิต โดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่อยู่ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร

รุจี อุษศิศิลป์ศักดิ์ (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคล กับประสิทธิภาพขององค์กรนั้น คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์กร อันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญ กำลังใจที่ดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานและสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

ดังนั้น จากความหมายต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้น พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายที่สำคัญร่วมกัน คืออยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน ตลอดถึงสภาพชีวิตที่มีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจของแต่ละคน สามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปทำให้ชีวิตมีคุณค่าในการทำงานและมีความสอดคล้องกันระหว่างงานกับชีวิต ทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ก็คือบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้แล้วยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

2. องค์กรประกอบหรือเกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Cummings. 1985 (อ้างถึงใน รุจี อุษศิศิลป์ศักดิ์, 2546) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ “รายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน” หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สถานภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหาร งาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของ ชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

Herzberg (1966) อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553 กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเน้นที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การได้รับความยกย่อง สถานะตำแหน่ง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน ความมั่นคงของงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว ซึ่งโดยภาพรวมแล้วปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะสอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตของ Huse and Cummings อย่างมาก

Kossen. 1991 (อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตก่อให้เกิดตัวชี้วัดในการทำงาน ได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับ ประสบผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้า

2. เพิ่มปริมาณงาน ทั้งในเรื่องการขยายงานและเพิ่มความรับผิดชอบ (Getting Loaded – Vertically and Horizontally) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

3. สร้างสรรค์งาน (Creating Whole Job) การสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากขึ้น จะทำให้สนองความต้องการได้ และหากพนักงานมีโอกาสที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเอง

4. มีการหมุนเวียนงาน ฝึกอบรมข้ามสายงานและใช้ทักษะหลากหลาย (Rotating Job, Cross – Training and Multiskilling) จะช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้มากขึ้น สามารถโอนย้ายข้ามสายงานได้ และมีโอกาสที่จะได้ใช้ทักษะมากขึ้น

5. เปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกใจ (Do Two “Dulls” Equal Jobs Enrichment) จะทำให้เกิดความน่าสนใจและพึงพอใจมากขึ้น โดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน

6. ให้การชมเชยและการยอมรับ (A Liberal Lacing of Praise and Recognition) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อยู่แล้วและสามารถทำได้หลายวิธีทั้งใช้คำพูด การสัมผัส การมอง แล้วยิ้ม เป็นต้น

7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี (Providing Well Pay) อาจจะมีการเตรียมรางวัลสำหรับผู้ที่มีประพฤติดีปฏิบัติตนดี จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ขาดงานและมาทำงานสายปฏิบัติใหม่

8. สร้างความรับผิดชอบในงาน (Building Responsibility into Job) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

9. มีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับลูกพนักงาน (Providing Child Care for Employees Children) จะเป็นการช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และยังช่วยลดการขาดงานหรือการมาทำงานสาย ของพนักงานได้

10. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (Modifying Work Environment) เช่น สร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานโดยการเปิดเพลง มีเวลาพัก มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

11. มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (Providing Wellness Program) เพื่อให้ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์แล้วจะทำให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานเองและต่องานที่ทำ ช่วยลดความเครียด ลดภาวะของการเป็นโรคหัวใจทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

Seashore. 1978 (อ้างใน ชูติกันต์ อนุกาญญา, 2548) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า มีวิวัฒนาการในความคิดนี้มาเป็นขั้นตอน อันเป็นตัวชี้้นำทางเลือกที่จะให้คำจำกัดความและสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ยึดที่กำลังคนเป็นหลัก (Manpower Orientation) ซึ่งในขั้นนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานจะหมายถึง การจัดหางานหรือสร้างงาน เพื่อให้มีการจ้างงานอย่างเต็มที่ที่สุด และการจ้างงานนั้นต้องเป็นการจ้างงานในระดับทักษะที่สูงที่สุดเท่าที่บุคคลจะพึงมี

ขั้นที่ 2 ยึดเศรษฐกิจของบุคคลเป็นหลัก (Economy Man Orientation) ขั้นนี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การทำให้การจ้างงานนั้น เป็นการจ้างงานที่จ่ายเงินในระดับที่สูงที่สุด ประกอบกับรางวัลต่าง ๆ เท่าที่ควรจะได้ให้แก่พนักงานตามสมควรแก่สภาพเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ยึดความผาสุกเป็นหลัก (Welfare Orientation) ขั้นนี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การดูแลเอาใจใส่เรื่องต้นทุนการผลิตให้มากขึ้น โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ในขั้นนี้นั้นตัวชี้วัดที่เพิ่มขึ้นจากขั้นอื่น ๆ ก็คือ การหารายได้ เพื่อนำมาบำรุงรักษาต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการเลิกจ้างงาน การเจ็บป่วยจากการทำงานและอัตราการบาดเจ็บจากการทำงานจนกระทั่งการให้ผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมแก่ชนทุกชั้น ทุกระดับในองค์กร

ขั้นที่ 4 ยึดความประทับใจของพนักงานเป็นหลัก (Employee Attraction Orientation) ในขั้นนี้เพิ่มตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยเน้นไปที่ ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยไม่เน้นในเชิงเศรษฐกิจ คือ พิจารณาในเรื่องความสามารถของพนักงานในจุดที่น่าสนใจ ตลอดจนการบำรุงรักษาคุณสมบัติที่ดีของพนักงาน และการล้วงเอาความสามารถที่แท้จริงของพนักงานออกมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น การแก้ปัญหาในเรื่องการร้องเรียน โอกาสในการปรับปรุงตนเองของพนักงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ยึดการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินชีวิตเป็นหลัก (Life-Enhancement Orientation) ในขั้นนี้จะพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องของผลที่ได้จากการจ้างงาน โดยเฉพาะในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งหมดของบุคคล ตัวชี้วัดในขั้นนี้ ก็เช่น งานที่มีส่วนร่วมในการสร้างการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองของพนักงาน โอกาสในการคิดสร้างสรรค์ของบุคคลและการเสนอให้มีการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะเรื่องงาน เป็นต้น

ชูติกันต์ อนุกาญญา (2548) กล่าวว่า การพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหลากหลายในการที่มนุษย์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่ดี ผลกระทบที่ตามมาคือ

1. การขาดความพอใจในการทำงาน
2. มีการหยุดงานน้อย
3. สุขภาพจิตไม่ดี
4. มีการลาออกจากงานเพิ่มมากขึ้น

เป็นผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดความผูกพันต่อองค์กร ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น อาจประสบปัญหาขาดทุน ส่งผลต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อคนในสังคมโดยรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาในรูปของความพึงพอใจต่อชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมที่วัดได้ยาก เพราะบุคคลย่อมมีความรู้สึก ความต้องการและความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป ตามสภาพแวดล้อมของสังคม เศรษฐกิจและค่านิยมของแต่ละบุคคลทำให้มีผู้กำหนดตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตการทำงานออกมาในหลายลักษณะ โดยเชื่อว่าบุคคลใดได้ทำงานในหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมดังที่ตัวชี้วัดกำหนดและมีความพึงพอใจย่อมจะทำให้บุคคลผู้นั้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

จากแนวความคิดข้างต้น พบว่าจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน และในปัจจุบันนี้องค์กรต่าง ๆ ก็ได้หันมาให้ความสนใจในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ตามแนวความคิดของ Huse and Cummings (1985) ดังนี้ คือ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า ความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน ลักษณะการบริหารงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ และความภาคภูมิใจในองค์กร

3. ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Skrowan. 1983 (อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553) สรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ และการลดอัตราการจ่ายผลตอบแทนคนงาน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจการให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและเคารพสิทธิของพนักงาน
9. ทำให้เกิดมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี ตามมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดี

ชุติกานต์ อนุกาญจนา (2548) ได้สรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ทั้งในลักษณะของการเป็นมรรควิธี (Means) และมรรคผล (Ends) ของกันและกันได้ อันส่งผลต่อการพัฒนาในที่สุด อีกทั้งยังเป็นส่วนส่งเสริมเกื้อหนุนให้คุณภาพดีขึ้นได้ กล่าวคือ ถ้าคนเรามีชีวิตการทำงานที่เหมาะสม พอใจ มีความสุข เช่น มีงานตรงกับความรู้ความสามารถ เงินเดือนดี มีความก้าวหน้าในอนาคต มีความสุขในการทำงาน มีความหวังในการทำงาน ขณะเดียวกันหน่วยงานก็ประสบความสำเร็จ มีผลปรากฏถึงความเจริญก้าวหน้าให้กับหน่วยงาน โดยรวม เรียกว่าทั้งหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจร่วมกันย่อมแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนั้นมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานดี ซึ่งเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตโดยรวมของทรัพยากรมนุษย์ในสังคมดีตามไปด้วย

Greenberg and Baron. 1995 (อ้างถึงใน มนสิชา อนุกุล, 2553) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ 3 ด้าน ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร และการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกันและแผนนั้นได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับกำกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น นักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากแนวคิดข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ผลของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น ถือได้ว่าเป็นการส่งเสริมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น จนนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานร่วมกับองค์กร

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรสุดา ปัทมะสุนทร (2541) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพอากาศที่ 3 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่ง แผนกที่ปฏิบัติงาน ค่านิยม ปัจจัยด้านงาน และด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ทัศนันท์ ทูมมานนท์ (2541) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลจังหวัด ในเขตสาธารณสุข 3 ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากและความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .054 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (X6) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (X8) ความสมดุลของชีวิตโดยรวม (X7) และโอกาสพัฒนาศักยภาพบุคลากร (X3) เป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์เท่ากับ 48.34 ดังสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = .6121 + .369(X6) + 0.2465(X7) + .1206(X3)$$

นาเรีรัตน์ เกษสุวรรณ (2545) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี โดยภาพรวมและองค์ประกอบทั้งสามด้านอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อโรงเรียนโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และครูที่มีประสบการณ์การสอนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อโรงเรียนโดยรวมด้านองค์ประกอบด้านความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความเต็มใจ

ที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานในองค์กร มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และข้อเสนอแนะการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี สรุปได้ดังนี้ ด้านความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ได้เสนอแนะไว้ว่าโรงเรียนควรให้ครูมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย นโยบายการทำงาน ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อปฏิบัติงานในองค์กร ได้เสนอแนะไว้ว่า ผู้บริหารโรงเรียนควรสร้างแรงจูงใจขวัญและกำลังใจกับคณะครู ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของโรงเรียน ได้เสนอแนะไว้ว่า โรงเรียนควรจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมกับการทำงานของครู โดยดูจากผลงานและการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ครูที่ทำงานมานานควรได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม

สุพินดา ติวานนท์ (2545) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีรายได้และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีเพศ รายได้ และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีอำนาจพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 2

ธรรมศักดิ์ ตีสมศักดิ์ (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงงานสยามไซเคิล อินดัสตรี พบว่า พนักงานของสยาม ไซเคิล อินดัสตรี มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง โดยมีทัศนคติในเชิงบวกต่อบริษัทอยู่ในระดับมากและในระดับปานกลาง และมีทัศนคติในเชิงลบต่อบริษัทอยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลและมีผลกับความผูกพันต่อบริษัท ได้แก่ อายุ อายุการทำงานในโรงงานปัจจุบันและประสบการณ์ในการทำงานโรงงานทั้งหมด โดยที่ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ คือ เพศ การศึกษา ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว จำนวนบริษัทที่เคยร่วมงานด้วย และจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อบริษัท

ศิริพร พันธุ์ลี (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการ ของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่านิยมการบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สรยุทธ เกียรติวารินทร์. (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและ

ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรสของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เป็นเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

นทภัทร อักษรดิษฐ์ (2550) ศึกษาเรื่อง การสนับสนุนขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี พบว่า การสนับสนุนขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และรายได้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการสนับสนุนขององค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการสนับสนุนขององค์กรด้านสวัสดิการ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ร้อยละ 73.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วรวรรณ บุญล้อม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ร้อยละ 27.70

อิสราภรณ์ รัตนคช. (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่ปฏิบัติ การได้รับเกียรติบัตร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 สำหรับ การได้รับการพัฒนาศึกษาอบรมดูงานเพิ่มเติมด้านวิชาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน ประสบการณ์ก่อนมาทำงาน การเป็นศิษย์เก่า และการมีอาชีพเสริม ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

มนสิชา อนุกุล (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีพุทธศักราช 2553 พบว่า ในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน พนักงานมีคุณภาพชีวิตเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับต่อไปนี้ พนักงานมีความภูมิใจในอาชีพและองค์กรในระดับมากที่สุด ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ อยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัยและสุขภาพอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง และด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตน้อยที่สุดด้านการได้รับคำชมเชยหรือรางวัลจากงานที่ประสบความสำเร็จ

ในด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรวม ซึ่งมีความผูกพันมากที่สุดในการทุ่มเทร่างกายและสติปัญญาเพื่อทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ รองลงมาเป็นความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม ผูกพันระดับปานกลางในด้านความต่อเนื่อง และมีความผูกพันน้อยที่สุดในด้านองค์กรมีสวัสดิการและความปลอดภัยมั่นคงที่เหมาะสม โดยภาพรวมพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรวมและด้านบรรทัดฐานของสังคม ส่วนความผูกพันด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและพอเพียง ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความรู้สึกรวมเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน และด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความรู้สึกรวม ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานของสังคม อย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ด้านลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ส่วนด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานของสังคม

วรรณิ รัตนพันธ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลวิจัยพบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคมและด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและใช้ความสามารถของตนเอง ด้านความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานและด้านลักษณะการบริหารงานบุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยทั้ง 3 ด้าน โดยรวม พบว่า บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บุญลือ ชาญกิจกรรณ์. (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40 - 49 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อายุงาน 6 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป และมีตำแหน่งเป็นพนักงานฝ่ายบริหาร พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้วยต่อนโยบายคุณภาพชีวิตด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ล้อมในเรื่องของการจัดกิจกรรมหรือการบริการเพื่อสร้างเสริมสุขภาพแก่พนักงาน และกระชับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในเรื่องของการพัฒนาสภาพแวดล้อมทั้งภายใน-นอก สำนักงานให้มีสุขอนามัยที่ดี เหมาะสม และมีบรรยากาศที่ดีขึ้น ด้านจริยธรรมในเรื่องของการจัดอบรมให้ความรู้ ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณ และธรรมาภิบาล และด้านการพัฒนาบุคลากร ในเรื่องของการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานตามตำแหน่งเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่าปัจจัยทั้ง 8 ด้านมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีความคิดเห็นด้วยต่อนโยบายคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาบุคลากรต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมแตกต่างกัน

Prince of Songkhro
Pattani Campus