

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบในการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด และบริษัทในเครือผู้ศึกษาขอเสนอรายละเอียดเป็นลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 งานเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องข้อมูลทั่วไปและประวัติของบริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นักวิชาการ	ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
Walton (1975, p. 92)	คุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของพนักงาน โดยพิจารณาคุณลักษณะความเป็นบุคคลหรือสังคม การประสบผลสำเร็จขององค์กรสามารถชีวิตได้ด้วยดัชนี และมีความหมายที่กว้างขึ้นมากกว่าการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมงในเรื่องการของการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่า กฎหมายคุ้มครองแรงงานคำนึงถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของพนักงานดีขึ้นด้วย
Greenberg and Baron (2000, p. 604)	คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง เทคนิคในการพัฒนาองค์กร ซึ่งเน้นการออกแบบให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดประชาธิปไตยในการทำงาน
Brooks and Anderson (2005)	คุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นสิ่งที่แสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานได้ มีความสมดุลทั้งชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ในขณะที่สามารถนำองค์กรสู่เป้าหมายและความสำเร็จ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิชาการ	ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
Guest, Rovert H. (1979)	ปฏิกิริยาของปัจเจกบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ในการทำงานในชีวิตของบุคคล

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นลักษณะของการดำเนินชีวิตที่สอดคล้องกับระดับความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เป็นแนวคิดในด้านการทำงานที่ต้องผสมผสานหน้าที่การทำงานและการดำเนินชีวิตเข้าไว้ด้วยกันให้มีความกลมกลืน สมดุล มีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มีการดำเนินชีวิตที่สงบสุขทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุดโดยแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้วพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้เสนอความหมายนิยามไว้มากมายหลากหลายกันไปมีที่น่าสนใจหลายประเด็น คือ

Walton (1974, อ้างถึงใน วัลลภา บุญรอด และคณะ, 2552, หน้า 11-12) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคูณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาและใช้ศักยภาพของบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ความมีประชาธิปไตยในองค์กร การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันและความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมหรือการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม

Walton (1973, อ้างใน จุฑาทพร กบิลพัฒน์, 2554, หน้า 11-12) ได้กำหนดเกณฑ์ในเรื่องของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าประกอบด้วยคุณสมบัตินี้ 8 ประการ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) Walton กล่าวว่า พิจารณาจากค่าจ้างงานที่ได้รับมีความเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Health Working Conditions) พิจารณาได้จาก ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรที่จะได้อยู่ในสภาพแวดล้อมทั้งทางร่างกายและทางด้าน สิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ก่อให้เกิดภาวะสุขภาพที่ไม่ดี และควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมที่จะช่วยในการส่งเสริมภาวะสุขภาพ รวมไปถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น แสง และการรบกวนทางสายตาด้วย

3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) ในด้านนี้ องค์การควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือพัฒนาทางทักษะและทางด้านความรู้ของตนเอง อันจะเป็นการส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เกิดความรู้สึกท้าทาย ความสามารถในการทำงานของตนเอง

4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจต่อ ปัจจัยดังต่อไปนี้

1) งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงานเอง

2) ความรู้และทักษะใหม่ๆ อันจะนำไปสู่ความสามารถในการใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อ หน่วยงานในอนาคต

3) การให้โอกาสในการพัฒนาทักษะและความสามารถในสายงาน

5. ด้านการบูรณาการทางด้านสังคม (Social Integration) พิจารณาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมี ความรู้สึกที่ตนเองนั้นประสบความสำเร็จและมีคุณค่า มีความเป็นอิสระจากอคติ มีความรู้สึกที่ดี ต่อชุมชน การสามารถเปิดเผยตนเองต่อชุมชน มีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

6. ด้านลัทธิรัฐธรรมนูญนิยม (Constitutionalism) เป็นการพิจารณาในด้านสิทธิและการปกป้อง สิทธิของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ในด้านการเคารพในสิทธิส่วนตัว การยอมรับความขัดแย้งทางด้านความคิด รวมไปถึงการวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม แก่ผู้ปฏิบัติงานด้วย

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตในด้านอื่นๆ (The Total Life Space) พิจารณา จากการที่ทำงานของบุคลากรแต่ละคนที่มีความสมดุลกับบทบาทอื่นๆ ในชีวิตประจำวันหรือไม่ การแบ่ง เวลาในการปฏิบัติสิ่งต่างๆ มีความเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ การมีส่วนร่วมที่เหมาะสมพอดี ระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลกับเวลาของครอบครัว และยังรวมไปถึงความก้าวหน้าและการ ได้รับความดีความชอบด้วย

8. ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) เป็นกิจกรรมของหน่วยงานที่มี ความสัมพันธ์กับสังคมภายนอก

Delamotte และ Takezawa (1984, อ้างถึงใน วัลลภา บุญรอด และคณะ, 2552, หน้า 11- 12) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นผลดีของงานที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานที่เกิดจากการ

ปรับปรุงหน่วยงานหรือลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานสมควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล รวมถึงความต้องการในเรื่องความพอใจในงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเองด้วย

Huse และ Cummings (1985, อ้างถึงใน พงษ์เทพ เกษต่วน, 2555, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรือในอีกนัยหนึ่งคือ ประสิทธิภาพขององค์กรที่ได้มาจากความพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ในประสบการณ์ทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานนั้นๆ Huse และ Cummings ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นแรงจูงใจในการทำงานและช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย

จากการศึกษาของ Huse และ Cummings (1985, อ้างถึงใน วารุณี แคมสูงเนิน, 2554, หน้า 15-16) เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การและการเปลี่ยนแปลง แบ่งองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานคล้ายกับ Richard E. Walton โดยมีแนวคิดเรื่ององค์ประกอบที่คล้ายกัน แต่เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นความภาคภูมิใจในองค์กร โดยให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Robbins (1991, อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ สกุลสุข, 2550) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นกระบวนการที่องค์กรได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรจากการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร

Dessler (1997, อ้างถึงใน จุฑาพร กบิลพัฒน์, 2554) กล่าวถึงตัวอย่างของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานว่า การยืดหยุ่นเวลาการทำงาน แผนการสร้างกลุ่มคุณภาพ และแผนงานการปรับปรุงคุณภาพผลผลิตเป็นต้น แผนงานเหล่านี้จะสะท้อนคุณภาพชีวิตการทำงานในส่วนของ

1. ความยุติธรรมและความมีเหตุผลในการปฏิบัติต่อพนักงาน
2. การให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่ และยังเป็นการตอบสนองความรู้สึกประจักษ์ตนจากการที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มี
3. ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานเปิดกว้างและมีความน่าเชื่อถือ
4. ให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตน
5. ให้ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
6. จัดสรรสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

Casio (1998, อ้างถึงใน ถัดดาวัลย์ สกุลสุข, 2550) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความหมายใน 2 ด้าน คือ

1. คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าและพัฒนางาน

ซึ่งความหมายของคุณภาพชีวิตในทรรศนะของ Casio นั้น จะสัมพันธ์กับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

Davis และ Newstrom (2002, อ้างถึงใน ถัดดาวัลย์ สกุลสุข, 2550) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นเรื่องของความชอบหรือไม่ชอบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีพื้นฐานจากเรื่องการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีที่สุด และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจขององค์กร

กนกพร แจ่มสมบุรณ์ (2539, อ้างถึงใน วัลลภา บุญรอด และคณะ, 2552) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความรู้สึกถึงความเป็นเลิศหรือการมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจ ภาคภูมิใจในความสำเร็จตามความต้องการและความคาดหวังของแต่ละบุคคล และรู้สึกว่ามีความคุ้มค่าจากการทำงานนั้นๆ

ผจญ เฉลิมสาร (2540, อ้างถึงใน วัลลภา บุญรอด และคณะ, 2552) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความหมายที่กว้าง ครอบคลุมในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของปัจเจกบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน และสภาพของการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความรู้สึกเกี่ยวกับสภาพการทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพรวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน โดยได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 ประเด็นหลัก คือ

1. เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้บุคคลได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งหมายรวมถึง การปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลของทั้งองค์กร และยังเป็นเปิด โอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้ใช้สติปัญญา ความเชี่ยวชาญและทักษะความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงาน ทำให้นุคลากรได้รับความพอใจสูงขึ้นส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายกว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนทำงาน

2) คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายแคบ หมายถึง ผลดีของงานที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่ควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษในการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล รวมถึงความต้องการของบุคลากรในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงาน ของบุคคลนั้นๆ ด้วย

3) คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน หรือการคุ้มครองแรงงานหรือสภาพแวดล้อมการทำงาน หรือความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละสถานที่นั้นๆ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

เรืออากาศเอกหญิง วิจิตรา เพชรแสงใส (2557, อ้างถึงใน วารุณี แดบสูงเนิน, 2554) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า การที่มีความรู้สึกว่ามีคุณค่าจากการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ โดยประเมินได้จากตัวชี้วัดทั้ง 8 ด้านของ Huse และ Cummings

จุฑาทวี กลิ่นเฟื่อง (2543, อ้างถึงใน วัลลภา บุญรอดและคณะ, 2552) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่รับรู้ได้จากประสบการณ์การทำงานของตนเองโดยการทำงานที่มีคุณค่า มีความหมาย บุคคลนั้นๆ มีความพึงพอใจต่อการทำงาน ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรม มีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

คูสิต ปาชนนท์ (2547, อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ สกุลสุข, 2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งเป็นไปได้ทั้งแง่บวกและแง่ลบ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ ข้อมส่งผลดีต่อองค์กร คือ การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้า เกิดความรักและความผูกพันระหว่างบุคคลและองค์กร เป็นต้น และเมื่อใดที่บุคคลไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร ผลที่องค์กรได้รับจะเป็นไปในลักษณะตรงกันข้าม

รัญญาณี บุญมา (2548, อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ สกุลสุข, 2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง สภาพจิตใจ หรือความรู้สึกนึกคิด ท่าที หรือพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจอันส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและบุคคลนั้นสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และนอกจากนี้ยังทำให้เกิดผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานนั้นคือ ทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สรุปความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ศึกษา หมายถึง การดำเนินชีวิตตั้งแต่การเริ่มเข้าทำงานชีวิตในการทำงานที่มีความสอดคล้องหรือตอบสนองความต้องการและความปรารถนา

ซึ่งยังส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างมีความสุขของแต่ละคนในองค์กร

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากแนวคิดด้านบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของคนในองค์กร เพราะนอกจากความรู้ความสามารถแล้วทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความรู้สึกนึกคิด มีชีวิตจิตใจงานที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อนักงานเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (Devis, 1989 p. 286 อ้างถึงใน นภัสวรรณ ผู้ปัญญาคนก, 2550 หน้า 5) ผู้ศึกษาสนใจ

ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1974) ซึ่งเป็นนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจังและได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับความยุติธรรมหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญในการครองชีพ คนทุกคนต้องมีรายได้ให้เพียงพอกับการดำเนินชีวิตในระดับหนึ่งตามสถานะทางสังคมของแต่ละคน การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร สร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร หากบุคลากรเห็นว่าอัตราค่าตอบแทนไม่ยุติธรรมก็จะเกิดความไม่พอใจ และการแสดงออกจะกระทบต่อการบริหารงานขององค์กรในที่สุด (เสนาะ ดิยาว์, 2526, หน้า 253)

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) ให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าคุณค่าและมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and Security) ในการทำงานนั้นๆ พนักงานมีโอกาสที่จะพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ว่าจะโดยวิธีการฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แต่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไปนำความรู้ความสามารถเหล่านั้นกลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนในอนาคต ก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง และคนอื่นๆ ในสังคม และมีรายได้ที่มั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่พวกเขากระทำอยู่

5. การบูรณาการด้านสังคม (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จและมีคุณค่า จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอะไรบ้าง และจะปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเท่าใด ขอมอบในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งความมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่า หน่วยงานของตนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็จะส่งผลดีกับองค์การในหลายๆ ด้าน (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547 อ้างถึงใน วารุณี แดบสูงเนิน, 2554) ดังนี้

1. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยส่งผลให้พนักงานมีความสุขกายและสบายใจเกิดขวัญและกำลังใจในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงานของตน

2. ลดความตึงเครียดระหว่างการทำงาน การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตจะช่วยให้พนักงานและองค์การมีโอกาสพักผ่อนหรือผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน

3. พนักงานเกิดความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน เนื่องจากประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานได้รับ ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีเกิดขึ้น และเกิดความพึงพอใจหรือมีทัศนคติต่อองค์การไปในทางที่ดี

4. เกิดความรู้สึกในด้านจิตใจว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ส่วนใหญ่จะเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของทั้งองค์การและพนักงาน การดำเนินการเหล่านั้นจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกในด้านจิตใจ เสมือนตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การนั้น

5. ลดความขัดแย้งระหว่างองค์การและพนักงาน ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เนื่องจากการทำการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการร่วมกันทำและร่วมกันตัดสินใจ ตลอดจนร่วมตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์

ระหว่างองค์กรและพนักงาน ทำให้องค์กรทราบและป้องกันปัญหาความขัดแย้งเหล่านั้น เมื่อไม่มีความขัดแย้งสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกันก็จะตามมา

6. ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน การเปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากการดำเนินการใดๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ซึ่งมีส่วนกระตุ้นให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความมั่นคงในชีวิต

7. เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลให้ผลผลิตที่เกิดขึ้นมีคุณภาพเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามไปด้วย

8. พนักงานมีความมั่นคงในชีวิต ซึ่งเกิดจากการที่พนักงานได้รับความสะดวกสบาย ทั้งทางวัตถุและจิตใจ

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีในสถานที่ทำงาน ไม่ใช่เรื่องยากจนเกินความสามารถ แต่เป็นความร่วมมือของทั้งสองฝ่าย คือ ก่อให้เกิดผลดีต่อทั้งบุคคลและองค์กรที่พร้อมจะหันหน้าเข้าหากันเพื่อคิดหาแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร โดยที่ทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจร่วมกัน

ดังนั้น องค์กรควรจะต้องตอบสนองความต้องการทั้งหลายของพนักงานได้ เช่น การได้รับค่าจ้าง เงินเดือนที่เพียงพอ หรือจัดให้มีสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)

เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นทฤษฎีของ Allen and Meyer (1990) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสภาวะทางจิตใจ (Psychological State) ของบุคลากรที่มีต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กรซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่ทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กรหากสมาชิกขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจก็จะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่เป็นการเน้นทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในองค์กรนั้นเมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีแสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงานพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องมาจากได้เปรียบเทียบกับแล้วถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสมาชิกภาพหรือลาออกจากองค์กรไปซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของผลประโยชน์ที่สูญเสียไปทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและจัดได้ว่าเป็นพื้นฐานของความผูกพันคือทฤษฎี SIDE-BEN ของ Becker มีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันการที่คนคนหนึ่งเข้ามาทำงานเป็นสมาชิกของ

องค์การนานเท่าไรก็เหมือนเขาลงทุนอยู่ในองค์การมากขึ้นเท่านั้นความผูกพันก็จะทวีตามระยะเวลาทฤษฎีนี้ยังอธิบายว่าบางคนสามารถทนอยู่กับองค์การได้ทั้งที่ไม่สนุกกับงานเป็นผลมาจากคนที่เปรียบเทียบซึ่งนำหน้ากว่าถ้าหากเขาลาออกจากองค์การเขาจะสูญเสียผลประโยชน์อะไรบ้างจึงยากต่อการที่จะละทิ้งจากองค์การไปเพราะหมายถึงผลประโยชน์ที่จะเสียไประดับความผูกพันต่อองค์การจึงขึ้นอยู่กับความมากน้อยและคุณภาพของสิ่งที่ลงทุนและขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเป็นการมองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม จรรยาบรรณหรือจิตสำนึกบุคคลจะรู้สึกว่าเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันต่อ องค์การจงรักภักดีต่อองค์การเพราะนั่นคือความถูกต้องเหมาะสมที่จะทำเป็นหน้าที่หรือ พันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจุบันนักวิชาการที่ศึกษาด้านองค์การและการบริหารงานตามแนวพฤติกรรมศาสตร์ ได้หันมาให้ความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ เพราะต่างก็มีแนวคิดที่ว่าความสุข และความพึงพอใจของบุคคลในองค์การ จะนำมาซึ่งความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งแนวคิด เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การก็เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่ได้มีการศึกษาวิจัยกันมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อ ต้องการรักษามูลค่าการให้อยู่กับองค์การ ให้รู้สึกมีความผูกพันและมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) โดยนักวิชาการได้ให้ความหมาย ไว้หลายทัศนะ ดังตารางนี้

ตารางที่ 2.2 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการ	ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ
Sheldon (1971)	ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติในเชิงบวกของผู้ปฏิบัติงาน โดยจะ ปฏิบัติงานที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งแสดงถึงความ เกี่ยวข้องหรือผูกพันที่บุคคลมีให้กับองค์การ โดยจะตั้งใจปฏิบัติเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายขององค์การ
Buchanan (1974)	ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกผูกพันอยู่กับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความผูกพันอยู่ กับบทบาทของตนที่เกี่ยวกับเป้าหมายและค่านิยมนั้น
Brewer (1996, pp. 26-34)	ความเข้มแข็งของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identification) และ ความเกี่ยวพัน (Involvement) ของบุคคลกับองค์การบางแห่ง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

นักวิชาการ	ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
Kanter(1972)	ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสังคมและมีความจงรักภักดีต่อระบบสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เป็นความสัมพันธ์ในเชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสังคม เชื่อมโยงระบบบุคลิกภาพ ความสนใจของบุคคล ให้เข้ากับความสัมพันธ์ทางสังคมทำให้สิ่งทีบุคคลต้องการสอดคล้องกับสิ่งทีบุคคลต้องกระทำ
Porter et al.(1974)	ความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับการแสดงออกของแต่ละบุคคลอย่างมั่นคง และมีส่วนร่วมในองค์กรที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการ คือ (1) ความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร และ (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นต่อไป ซึ่งถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งที่เหนียวรั้งให้คนคงอยู่ในองค์กร
Allen and Meyer (1990)	ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นสภาวะทางจิตวิทยาด้านความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้บุคคลนั้นตัดสินใจว่าจะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน
March and Hirashi (อ้างถึงในสุภารัตน์ จอมคำสิงห์, 2532, หน้า 12)	ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามเต็มที่ที่จะทำประโยชน์ให้เกิดแก่องค์กร เป็นความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความซื่อสัตย์ ทัศนคติที่ดี ตลอดจนยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
Brewer (1996, pp.26-34)	ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเข้มแข็งของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (identification)และความเกี่ยวพัน (Involvement)ของบุคคลกับองค์กรบางแห่ง
มนัส ตั้งสุข (2558, หน้า 17)	ทัศนคติซึ่งแสดงออกถึงความรู้สึกร่วมเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร แบ่งเป็น ความผูกพันทางอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งผลต่อระดับการเพิ่มผลิตผลให้สูงขึ้น และประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

นักวิชาการ	ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
Kanter(1972)	ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสังคมและมีความจงรักภักดีต่อระบบสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เป็นความสัมพันธ์ในเชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับสังคม เชื่อมโยงระบบบุคลิกภาพ ความสนใจของบุคคล ให้เข้ากับความสัมพันธ์ทางสังคมทำให้สิ่งทีบุคคลต้องการสอดคล้องกับสิ่งทีบุคคลต้องกระทำ

2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Buke (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยมีมุมมองว่า หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engement & Commitment) จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีความทุ่มเทและเต็มใจที่จะผลิตหรือให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเอาใจใส่และจะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานทางธุรกิจขององค์กร

Cerus Consulting (2003) เป็นบริษัทที่ปรึกษาได้กล่าวไว้ในบทความชื่อ Employee Engement and Retention ถึงความสำคัญเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไว้ว่า ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะทำให้ระดับการเพิ่มผลิตผลสูงขึ้น และประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น โดยทฤษฎีระยะ 1 ของการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จะช่วยเพิ่มยอดขายได้ร้อยละ 2.9 ซึ่งหลายองค์กรมีการพิสูจน์แล้วถึงความสัมพันธ์และผลที่ตามมาของการขาดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ทำให้เกิดการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพสูงที่สำคัญขององค์กรและการประสบกับผลการปฏิบัติงานที่แย่งลง

Sudpta Development (2005) กล่าวถึง ความสำคัญเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จะสร้างความกระตือรือร้น ความผูกพันอย่างมาก เชื่อมโยงกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร
2. สามารถดึงดูดพนักงานให้อยู่กับองค์กร ช่วยเพิ่มความเชื่อถือไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร
3. ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดีในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง
4. อัตราของความเสียหาย ของเสียลดลง
5. ช่วยเพิ่มผลิตผล และสร้างขวัญกำลังใจของพนักงาน
6. เป็นการเตรียมพลังงานในสภาพแวดล้อมการทำงาน

7. การเพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร
8. ช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจขององค์กรเจริญเติบโต
9. การทำให้เกิดสัญลักษณ์ ตราประสิทธิภาพของพนักงานแก่องค์กร

Woodruffe (2006) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไว้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะพยายามในการตัดสินใจกระทำสิ่งที่ถูกต้องที่สุดในแต่ละสถานการณ์ (Discretionary Effort) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นการใช้พลังสติปัญญาอย่างเต็มที่ และความผูกพันทางอารมณ์ ความรู้สึกต่องานและต้องการที่จะพยายามทำสิ่งที่ดีที่สุดในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งความพยายามนั้นอาจไม่ใช่สิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานให้แก่งานแต่พนักงานก็ต้องการที่จะให้ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความหมาย เป็นความน่าเชื่อถือทางอารมณ์อย่างแท้จริง เพราะว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นเป็นเรื่องที่เชื่อมโยงกับความผูกพันเหตุผลของคนที่ทำหน้าที่กับองค์กร ไม่ใช่เรื่องของการจ่ายเงินเป็นสำคัญ แต่เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่เงินเข้ามามีอิทธิพล โดยเฉพาะพนักงานที่มีศักยภาพสูง พวกเขาจะมีความคาดหวังในเรื่องการพัฒนาและมีความเป็นไปได้ที่จะอยู่ที่อื่นได้ง่าย ถ้าเขาไม่ได้รับความรู้สึกว่าจะมีการพัฒนาเกิดขึ้น ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจ่ายเงินก็เป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานตัดสินใจทำงานหรือยังคงดำรงอยู่กับองค์กร ซึ่งมีความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานโดยไม่ใช้เงิน ดังนี้

1. ความก้าวหน้าในงาน บุคคลจะตั้งเป้าหมาย ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปเก็บไว้ในใจโดยขอบเขตนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองเกี่ยวกับงานที่จะให้โอกาสสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพแค่ไหน
2. การให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคคลทั่วไปและโดยเฉพาะบุคคลที่มีศักยภาพสูงชอบที่จะสามารถจัดการกับงานตนเองได้โดยรวม
3. การปฏิบัติที่ดี (Civilized Treatment) องค์กรรู้ถึงค่าใช้จ่ายที่สูงในการสรรหาบุคคลที่มีศักยภาพสูงมาทำงาน เช่นเดียวกัน ค่าใช้จ่ายนี้รวมถึงการลาออกของบุคคลนั้นด้วย การลาออกนั้นเป็นเพราะการได้รับการดูแล การปฏิบัติที่ไม่ดีขององค์กรที่กระทำต่อพนักงาน ปัญหาบ่อยครั้งนั้นมาจากหัวหน้างานหรือผู้จัดการระดับกลางที่มีอิทธิพลกระทำต่อพนักงานระดับล่าง ทำให้เกิดการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้สามารถที่จะขจัดออกไปได้ โดยการจัดการของฝ่ายทรัพยากรบุคคลด้วยการสรรหาและจูงใจบางคน และทำบางสิ่งที่สามารถช่วยจัดวางเขาในงานที่ประสบความสำเร็จในที่นั้นได้
4. พันธสัญญาของนายจ้าง (Employer Commitment) พนักงานชอบที่จะรู้สึกว่าการนายจ้างมีพันธสัญญาโดยใจจริงกับพวกเขา โดยเฉพาะการนำไปสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพของพวกเขา
5. สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าพอใจคือน่าอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะในงานที่ต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดันสูง
6. การเปิดเผยของผู้บริหารระดับสูง (Exposure to Senior People) พนักงานส่วนใหญ่

ให้ความสนใจกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัท และเขาสามารถที่จะเข้าถึงผู้บริหารได้หากมีความต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นและการแนะนำ

7. การชมเชยยกย่องเมื่อกระทำเหมาะสม (Praise When Praise in Due) ลักษณะการจัดการที่แย่มากคือ หัวหน้าให้ปฏิกริยาป้อนกลับในทางลบ ให้การรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดีแต่ไม่เคยให้ปฏิกริยาป้อนกลับในทางบวก เป็นการสรรเสริญ ชมเชยยกย่อง เป็นการตอบแทนทางอารมณ์ ความรู้ที่มีคุณค่ามากแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

8. การสนับสนุน (Support) พนักงานชอบที่รู้สึกว่ามีบางคนที่สามารถให้คำแนะนำเมื่อเขาต้องการได้

9. ความรู้สึกที่มีความท้าทาย (The Feeling of Being Challenged) พนักงานชอบความรู้สึกท้าทาย โดยให้พวกเขาเชื่อว่าพวกเขามีเครื่องมือและทักษะที่ตอบสนองสร้างความสำเร็จในงานได้ สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่คาดคิด การต่อสู้แข่งขันภายนอกสามารถมีอิทธิพลชักจูงบุคคลให้มีความกระตือรือร้นได้ เช่นเดียวกันกับการแข่งขันในสำนักงานก็สามารถกระตุ้นได้เช่นกัน

10. ความรู้สึกที่มีความเชื่อถือไว้วางใจ (The Feeling of Being Trusted) ความรู้สึกเชื่อถือในการทำความรู้สึกจากประโยชน์ในสำนักงานและทีมงาน

11. ความรู้สึกที่กำลังทำสิ่งที่ดีและเป็นที่ยอมรับไว้วางใจขององค์กร บุคคลต้องการความภาคภูมิใจในตัวของเขาและองค์กรที่ทำงาน

12. ความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานบนหน้าที่ๆ เป็นประโยชน์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของพนักงาน

13. ความรู้สึกถึงความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นรูปแบบของการแลกเปลี่ยน คือ การที่บุคคลเข้าทำงานในองค์กรด้วยความต้องการ สิ่งปรารถนา ทักษะและอื่นๆ คาดหวังว่าจะได้ทำงานในสภาพการทำงานที่ตนสามารถใช้ความสามารถ และได้รับการตอบสนองความต้องการที่น่าพอใจ โดยมีความสอดคล้องกับองค์กรต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรด้วยความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความรู้ความสามารถ เพื่อองค์กรและปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

Kanter (1968, อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล, 2544) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันเป็นความเต็มใจที่จะสละเวลา พลังงาน รวมทั้งความซื่อสัตย์ต่อองค์กรนั้น

Hrebiniak (1974, อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล, 2544) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันเป็นการสืบต่อจากลูกจ้างรุ่นก่อนมายังลูกจ้างรุ่นใหม่ที่ทำให้เกิดความไว้วางใจและมีความเข้าใจองค์กร ขอมรับการงานและพอใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กร

Buchanan (1974, อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล, 2544) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันเป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร
2. ความเกี่ยวข้อง คือ การเสนอตัว หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่
3. ความจงรักภักดี คือความรู้สึกรัก หรือผูกพันในองค์กรนั้นๆ

Mowday, Porter และ Steer (1979, อ้างถึงใน วารุณี แคมสูงเนิน, 2554) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในองค์กรเชิงทัศนคติว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่ยึดมั่นต่อองค์กร โดยได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ใน 2 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่แสดงออกในรูปของความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของพฤติกรรม

2. ความผูกพันด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลว่าตนเองมีความเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ คือ

- 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ มีความเชื่อว่าองค์กรนี้ดีที่สุดจึงทำงานด้วย มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กรและมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

- 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก ทั้งทางกายและทางใจ เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร เพื่อปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่ในฐานะตัวแทนขององค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

- 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

Allen and Meyer (1990, อ้างถึงใน เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง, 2553, หน้า 11-12) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยเสนอรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กรว่า มี 3 มิติที่แตกต่างกันไปตามรูปแบบความคิด ที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจหรือทัศนคติ มีมุมมองว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานว่า ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความสามารถที่มีของตนอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้แก่องค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคงอยู่เป็นแนวคิดทางด้านพฤติกรรม มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อบุคคลหรือผู้ปฏิบัติมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะมีการแสดงออกในรูปแบบทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

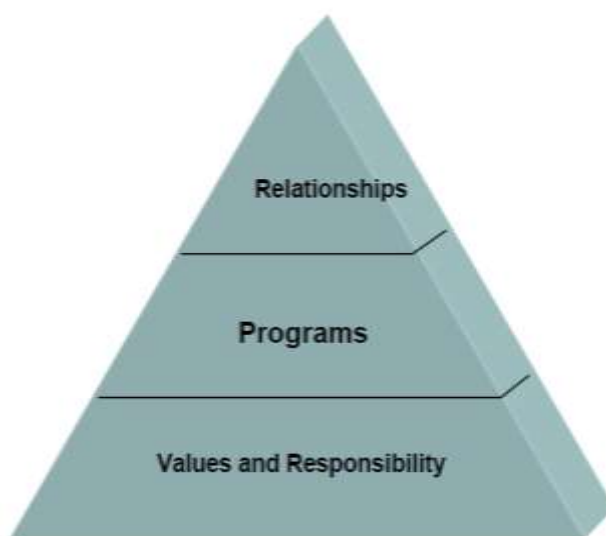
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้อง เป็นความรู้สึกจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร บุคคลหรือผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กรจึงมีพันธะผูกพันที่จะทำสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม เป็นความผูกพันต่อ

ความสัมพันธ์ในสังคมที่สามารถมองเห็นถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าในตนเองของผู้ปฏิบัติ

2.2.3 ทฤษฎีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กร

Burke (2004) อธิบายว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะต้องการทำงานอยู่กับองค์กรนั้นๆ และเสียสละเพื่อองค์กรสร้างผลผลิตและให้บริการแก่ลูกค้าและช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) และก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Profitability) ต่อองค์กรในการพิจารณาได้มีการกล่าวถึงส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน เรียกว่า Employee Engagement Index (EEI) ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ 6 ปัจจัย ได้แก่ องค์กร (Company) กลุ่มงาน (Work Group) สายอาชีพ (Career/Professional) ลูกค้า (Customer) งานที่ทำและผู้จัดการ (Management Hierarchy) ดังภาพประกอบที่ 2.1

Gubman (2003) กล่าวว่าในเรื่องความผูกพันของพนักงานจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องเชื่อมโยงส่วนประกอบ 3 ส่วน โดยลำดับชั้นของความผูกพัน (Engagement Hierarchy) แสดงดังภาพประกอบที่มีรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.1 ลำดับชั้นของความผูกพันตามแนวคิดของ Gubman

ที่มา : Gubman (2003)

1. คุณค่าและความรับผิดชอบ (Values and Responsibilities) เป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้งนี้เพราะการให้คุณค่าของพนักงานที่สอดคล้องกับค่านิยมหรือวัฒนธรรมขององค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร โดยด้านคุณค่า ได้แก่ ความยุติธรรม การเคารพให้เกียรติกัน ความเชื่อถือไว้วางใจ และการช่วยเหลือสังคม

ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ การออกแบบงานที่ดี ระบุความรับผิดชอบชัดเจน และความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น

2. โปรแกรมหรือโครงการ (Programs) ที่จัดขึ้นให้กับพนักงาน เช่น คำตอบแทน สวัสดิการ การจัดฝึกอบรมและพัฒนา การให้ความสำคัญและการยอมรับ รวมถึงคุณภาพชีวิตของพนักงาน เหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้งสิ้น หากองค์กรจัดหาปัจจัยเหล่านี้ได้ตรงกับความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริงแล้วจะช่วยให้พนักงานอยากที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป อย่างไรก็ตามทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัดไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ทั้งหมด ดังนั้น องค์กรจึงควรคำนึงถึงความเหมาะสมด้วย

3. ความสัมพันธ์ (Relationships) เป็นเรื่องที่มีผลอย่างยิ่งต่อการสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้งนี้เพราะการจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของมนุษย์ ได้แก่ การแสดงความขอบคุณ การแสดงความยินดี เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการรับรู้และตัดสินใจในการกระทำต่างๆ ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน จึงล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้งสิ้น

องค์ประกอบทั้ง 3 สามารถอธิบายและขยายความถึงเรื่องความผูกพันของพนักงานได้ว่าการจะเพิ่มความผูกพันของพนักงานให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้น เกิดจากการมีความสัมพันธ์กับ 3 ลำดับชั้น กล่าวคือในเรื่องคุณค่าและความรับผิดชอบเป็นฐานที่ทำให้เกิดความผูกพัน เพราะการให้คุณค่าของพนักงานที่สอดคล้องกับค่านิยม หรือวัฒนธรรมขององค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พนักงานดังกล่าวเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร

ขณะเดียวกัน โปรแกรม หรือโครงการต่างๆ ที่จะจัดให้พนักงาน เช่น เรื่องการจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ หรือการจัดฝึกอบรมนั้น มีผลต่อความผูกพันของพนักงานทั้งสิ้น หากองค์กรจัดหาปัจจัยเหล่านี้ได้ตรงกับความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริงจะช่วยให้พนักงานอยากที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป อย่างไรก็ตามในบางองค์กรที่ทรัพยากรขององค์กรมีจำกัดจึงส่งผลให้ไม่อาจที่จะตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ทั้งหมด องค์กรจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความเหมาะสม

ในเรื่องของความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ลำดับชั้น มีผลอย่างยิ่งต่อการสร้างให้เกิดความผูกพันของพนักงานเพราะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงาน เพราะการจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึก (Management of Mood) ของมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการรับรู้และตัดสินใจต่างๆ ทั้งสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน

Perrin (2003) อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการที่เกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์ในการทำงานโดยรวม คือ

1. ปัจจัยด้านเหตุผล เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร เช่น ขอบเขตของงาน บทบาท และหน้าที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร
2. ปัจจัยด้านอารมณ์ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจส่วนบุคคลและความรู้สึกของแรงบันดาลใจ

พร้อมที่จะเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ได้รับมอบหมายและขององค์กร สิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ

2.1 ความตั้งใจ (The will) เป็นความรู้สึกลึกถึงภาระหน้าที่ ความกระตือรือร้นและภูมิใจ ซึ่งนั่นเป็นแรงจูงใจของพนักงาน มีความสำคัญต่อความพยายามอย่างสุดความสามารถ

2.2 วิธีการแนวทาง (The way) คือ แหล่งทรัพยากร การสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ จากองค์กรเพื่อนำมาใช้ในการสร้างความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ยังได้อธิบายการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีลักษณะดังนี้

1. มีความห่วงใยอนาคตขององค์กรโดยจริงใจ
2. มีความภูมิใจที่ได้ทำงานเพื่อองค์กร
3. ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จส่วนบุคคลจากงานตนเอง
4. พุดถึงองค์กรในทางที่ดี
5. เข้าใจถึงแผนตนเองสามารถช่วยเหลือองค์กรด้วยวิธีใดจึงจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ความสำเร็จ

6. เข้าใจถึงบทบาทตนเองที่มีความสัมพันธ์ต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างไร

7. แรงจูงใจส่วนตัวที่มีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

8. พนักงานมีความเต็มใจที่จะพยายามมากกว่าความคาดหมายปกติ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์กรและต่อประสิทธิผลขององค์กร เพราะบุคคลจะมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรสูง ซึ่งจะทำให้การลาออกจากองค์กรลดลง (Steer and Porter, 1987 อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ราชชนนบริบาล, 2544, หน้า 18) ความยึดมั่นผูกพันสามารถทำให้บุคลากรได้รับผลประโยชน์ตอบแทน และความพึงพอใจในงาน มีบุคลากรจำนวนมากขึ้นมาเป็นผู้บริหารระดับสูง เพราะว่ามี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเข้มแข็ง ทำให้บุคลากรคงอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป (Miner and Muelles, 1986 อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ราชชนนบริบาล, 2544, หน้า 22-23)

ข้อดีของความผูกพันที่แตกต่างจากความพึงพอใจในงาน คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานเพราะสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กร โดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการสนองตอบของบุคคลต่องาน หรือในแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีความเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แม้ว่ามีเหตุการณ์มากระทบชั่วคราว เหตุการณ์นั้นจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจในงาน แต่หากเป็นความผูกพัน เหตุการณ์ชั่วคราวนั้นจะไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กร (Porter et al., 1974 อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ราชชนบริบาล, 2544, หน้า 22)

จากแนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับองค์กรของตนเอง โดยถ้าบุคลากรมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การแสดงออกของพฤติกรรมในลักษณะที่พึงประสงค์ ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรในขณะเดียวกันที่จะพยายามทำประโยชน์ให้กับองค์กรโดยไม่คิดจะจากองค์กรไป

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
งานวิจัยภายในประเทศไทย

เรืออากาศหญิง วิจิตร เพชรแสงใส (2557) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาล จำนวน 284 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามพบว่าในส่วนของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ความมีประชาธิปไตยในองค์กรสัมพันธ์ภาพในองค์กร และความภูมิใจในองค์กร และในส่วนของปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจอันเป็นความผูกพันด้านที่บ่งถึงความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรด้านการคงอยู่อันเป็นความผูกพันที่บ่งถึงความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐานอันเป็นความผูกพันที่บ่งถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พอ. อยู่ในระดับปานกลาง

ธีรภัทร ชติยะหล้า (2555) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยมีกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 74 คน ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน

มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 8 ด้าน ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความก้าวหน้าและมั่นคงในการงาน สิทธิส่วนบุคคล การพัฒนาศักยภาพ และการใช้ขีดความสามารถของบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายชื่อมีเพียง 3 ชื่อย่อยที่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับน้อย คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อรายจ่ายประจำวัน ที่ทำงานมีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และในระหว่างวันบุคลากรมีเวลาออกกำลังกายอย่างเพียงพอ

พงษ์เทพ เเงาะคว่น (2555) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน, เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และเพื่อศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามพบว่า พนักงานบริษัทฯ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพด้าน โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการอยู่ร่วมกัน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านการมีประโยชน์ต่อส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทลงอย่างมาก ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการอยู่ร่วมกัน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นและด้านการมีประโยชน์ต่อส่วนรวม

สมพงษ์ โมราฤทธิ์ (2555) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์อนามัยที่ 10 จังหวัดเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์อนามัยที่ 10 จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 268 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามพบว่า บุคลากรสาธารณสุขในศูนย์อนามัยฯ มีคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมที่ระดับมาก โดยพบความผูกพันต่อองค์กรรายด้านในระดับมากเช่นกัน ยกเว้นด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กรและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นพบคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 หน่วยงานที่ให้บริการทางการแพทย์และ

สาธารณสุขควรส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง เพื่อสร้างแรงจูงใจที่จะทุ่มเทการทำงานได้อย่างเต็มที่

อรวรรณ เครือแป้น (2555) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันองค์กรของพนักงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานในโรงพยาบาลกลุ่มประชากรเป็นพยาบาลหัวหน้าแผนก รองหัวหน้าแผนก และพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจำนวน 281 คน พบว่า ระดับความคิดเห็นของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และรายด้านคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและด้านความปรารถนาที่จะเข้ารับรักษาเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับสูงเช่นกันสำหรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านลักษณะขององค์กร ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขวัญตา พระธาตุ (2554) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอัยการ กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสงขลา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอัยการของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสงขลา, เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยมีกลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นบุคลากรอัยการของสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 179 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ พบว่า บุคลากรอัยการมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตด้านส่วนตัวและส่วนรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานและด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกลูกอยู่ในระดับสูง ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรอัยการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า สถานภาพการสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ตำแหน่งปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และสังกัดที่ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

จุฑาทพร กบิลพัฒน์ (2554) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

คุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 184 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย พบว่า บุคลากรในคณะฯ มีระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรที่มีข้อมูลทั่วไปด้านเพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

วารุณี แคมสูงเนิน (2554) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร การเสริมสร้างพลังในงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ จำนวน 174 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลนั้น ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่คุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการตามการรับรู้ของหัวหน้าพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และการเสริมสร้างพลังอำนาจรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุ 41-55 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ด้านอายุงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานสูงสุด ด้านสถานภาพมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยที่พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/หม้าย จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าสถานภาพโสด สำหรับระดับเงินเดือน รายได้พิเศษต่อเดือนและระดับการศึกษาพบว่า ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ธีรวิทย์ รุจพงษ์จันทร์ (2557) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรใน

บริษัท เมืองโบราณ จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด โดยมีกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 677 คน ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสุขภาพอนามัยความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านบูรณาการทางสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านเติบโตในสายอาชีพ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสิทธิของพนักงานและด้านสมดุระหว่างเวลาทำงานและเวลาดำเนินชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก

นิษฐา น้อยคง (2557) การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันปิโตรเลียม “มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันปิโตรเลียมของบริษัทฯแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลและระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันปิโตรเลียมมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการทำงานและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการในด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขนส่งน้ำมันปิโตรเลียม

วรวรรณ ตอวิวัฒน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา ข้าราชการกรมศุลกากร ที่สังกัดส่วนกลางเขตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร โดยมีปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความภาคภูมิใจในองค์การมีคุณค่าและสร้างประโยชน์ทางสังคม รายได้และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความสมดุระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคล และลักษณะการบริหารความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ในส่วนของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขลักษณะ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงทางอาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ฉันทพล โดบารมีกุล (2555) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารชนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารชนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารชนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

และด้านความภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารชนชาติสังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 โดยภาพรวม

ภัทรศยา จันทราวุฒิกกร (2557) คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดสระบุรีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 พบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของคุณครู โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดีมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ด้านลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมาย ด้าน ความสมดุลของชีวิตในภาพรวมและด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ตามลำดับ (2) ความผูกพันของคุณครูโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ ตามลำดับ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของคุณครู พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของคุณครูโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .768 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (4) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลความผูกพันของคุณครูพบว่าตัวแปรพยากรณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานจำนวน 5 ตัวแปรประกอบด้วยด้านความสมดุลของชีวิตในภาพรวม ด้านลักษณะการทำงานอยู่บนรากฐานของกฎหมายด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย และด้านการบูรณาการทางสังคม

สมพงษ์ โมราฤทธิ์ (2557) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่ามีค่าความผูกพันต่อองค์กรรายด้านในระดับมากเช่นกัน ยกเว้นด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กรและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 หน่วยงานที่ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขควรส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงเพื่อสร้างแรงจูงใจที่ทุ่มเทการทำงานได้อย่างเต็มที่

กิตติพงษ์ สุวรรณมาโจ (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตลำปาง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานเขตลำปาง มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความภูมิใจในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน ด้านการขพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร ด้านรายได้ และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตลำปาง มีความผูกพัน

ต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ความต้องการอย่างเด็ดเดี่ยวที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานเขตลำปาง ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันค่อนข้างปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร

ณรงค์ อุดมบุษรา (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานโรงพยาบาลอาสารักษาดินแดน กรมการปกครองจำนวน 116 คน ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ที่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลอาสารักษาดินแดน กรมการปกครอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พาสนา เจื่อนาค (2555) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ทหาร (ฝ่ายสหรัฐอเมริกา) จำนวน 181 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะการจ้างงาน และรายได้ ต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกทาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุดและพนักงานที่มีอายุการทำงานมาก มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานสั้น ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

งานศึกษาในต่างประเทศ

Patrick และ Laschinger (2006, อ้างถึงใน วารุณี แดบสูงเนิน, 2554, หน้า 51) ศึกษาถึง “ผลของการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร” โดยการศึกษาในผู้บริหารการพยาบาลระดับกลางในโรงพยาบาลประเทศแคนาดา จำนวน 126 คน พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่รับรู้ถึงการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานภาพปัจจุบันและเป้าหมายในอนาคตขององค์กรในระดับปานกลาง แต่รับรู้การได้รับทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานในระดับต่ำ และยังเชื่อว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายนำไปสู่โอกาสเพื่อเป็นผู้เชี่ยวชาญในอนาคต

Wilson และคณะ (2008, อ้างถึงใน วัลลภา บุญรอด, 2552, หน้า 33) ศึกษา “ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในประเทศแคนาดา” โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 6,541 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ตาม Generations หรือช่วงปีที่เกิด พบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน คือ การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ การจัดตารางเวร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ ค่าชมเชยและการได้รับการยอมรับ และอำนาจในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับช่วงปีที่เกิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Peachey (2002, อ้างถึงใน วารุณี แดบสูงเนิน, 2554, หน้า 50) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงโครงสร้าง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในงานภายในตน ความผูกพันต่อองค์กรและการขาดงาน” โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่อยู่ในหน่วยงาน ซึ่งการลดขนาดองค์กรจำนวน 191 คน พบว่าการรับรู้ของพนักงานต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ขององค์กรและการขาดงาน

Kuokkanen และคณะ (2003, อ้างถึงใน วารุณี แดบสูงเนิน, 2554, หน้า 50) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร” โดยได้ศึกษากับพนักงานจำนวน 600 คน พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังพบว่า หากพนักงานได้รับโอกาสในการตัดสินใจในงานด้านตนเอง มีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานและได้รับทรัพยากรบุคคล และงบประมาณอย่างเพียงพอจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกทางบวกกับองค์กร ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

Jaekyoon (1998, อ้างถึงใน วารุณี แดบสูงเนิน, 2554, หน้า 50) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเสริมสร้างพลังในงาน ความผูกพันต่องาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร” โดยประชากรตัวอย่างเป็นพนักงานร้านอาหาร จำนวน 217 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การเสริมสร้างพลังในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และจากการศึกษาพบว่า การรับรู้การเสริมสร้างพลังในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Wilson และ Laschinger (1994, อ้างถึงใน วารุณี แดบสูงเนิน, 2554, หน้า 49) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การเสริมสร้างพลังในงานด้านการได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านการได้รับทรัพยากร ด้านการได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความสามารถ และทักษะด้านการได้รับรางวัลและจดจำในความสามารถ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน” จำนวน 161 คน พบว่าการรับรู้การเสริมสร้างพลังในงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.4 ประวัติของบริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด

บริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด (Miracle Health Care Co., Ltd) สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่อาคาร
 สโมสรทาวเวอร์ ชั้น 32 ห้อง 77/137 ถนนกรุงธนบุรี แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพฯ
 10600 โทรศัพท์ (662) 440-0620, โทรสาร(662) 862-2104

โรงงานตั้งอยู่ที่ 347/24 หมู่ 9 ซอยคู่สร้าง ถนนสุขสวัสดิ์ ตำบลในคลองบางปลากด
 อำเภอพระสมุทรเจดีย์ สมุทรปราการ 12090 โทรศัพท์(662) 408-5420-1, โทรสาร(662) 461-2066

ความเป็นมา

บริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นโดยคุณกุลวิภา ลิมปวนากุล (ประธานบริษัทฯ)
 ในปีพ.ศ.2551 ซึ่งบริษัทฯ เป็นผู้ผลิตชั้นนำที่เชี่ยวชาญในการผลิตผลิตภัณฑ์ดูแลผิวหน้าเวชสำอาง
 และผลิตภัณฑ์ดูแลผิวกายที่มีคุณภาพด้วยประสบการณ์มากกว่า 30 ปีในธุรกิจเครื่องสำอางของ
 ผู้บริหาร พร้อมทั้งทีมงานวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทีมงานผลิต และทีมงานควบคุมคุณภาพที่มี
 คุณภาพและประสิทธิภาพ

แนวคิดในการดำเนินธุรกิจ

- ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล
- ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพสินค้า กระบวนการผลิต การควบคุมคุณภาพให้ทันสมัยและมี
 ประสิทธิภาพอยู่เสมอ
- พัฒนาองค์การให้พร้อมเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลง
 อยู่เสมอ
- ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมี
 จริยธรรมในการดำเนินงานและคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บริโภค
- ส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรของบริษัทฯ มีสวัสดิการ ความมั่นคง และความปลอดภัย
 ในการปฏิบัติงาน
- ช่วยเหลือสังคมภายนอกตามกำลังความสามารถและโอกาสที่มี

นโยบายคุณภาพ

บริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด มีความมุ่งมั่นในการนำวิธีการที่ดีในการผลิต (ASEAN
 GMP) เครื่องสำอางมาปรับใช้ภายในบริษัทฯ เพื่อใช้ในการควบคุมระบบการผลิตให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่
 มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดปลอดภัยต่อการใช้งานและเกิดประโยชน์คุ้มค่าและเพื่อตอบสนอง
 ความต้องการของลูกค้าเสริมสร้างให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ
 โดยควบคุมวิธีการที่ดีในการผลิตเครื่องสำอางของบริษัทฯ ตั้งแต่การจัดหาวัสดุบรรจุกฎบัตร
 กระบวนการผลิตและการควบคุมคุณภาพ ตลอดจนอาคารผลิต เครื่องมือ บุคลากรและการจัดเก็บที่
 สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนด กฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งกำหนดให้บุคลากรที่

เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ยึดถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในกลุ่มคุณภาพวิธีการที่ดีในการผลิต
เครื่องสำอางของบริษัทฯ และตามแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในแต่ละเอกสารการปฏิบัติงานของ
บริษัทฯ อย่างเคร่งครัดภายใต้มาตรฐานทุกขั้นตอนโดยไม่มีข้อยกเว้น