

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในทุกองค์การที่จะทำให้องค์การประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างคุณค่าให้กับกิจการที่องค์การทำตามเป้าหมาย แต่การที่บุคลากรในองค์การจะผลักดันให้บริษัทประสบความสำเร็จได้ต้องมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง เมื่อปฏิบัติงานแล้วเกิดความสุข ความพึงพอใจ ก็จะเกิดความพึงพอใจต่อองค์การและเกิดเป็นความผูกพันจงรักภักดีต่อองค์การ แม้บุคลากรจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด แต่ถ้าขาดความผูกพันต่อองค์การจะทำให้อยู่กับองค์การไม่นาน ทำให้ไม่สามารถใช้ความสามารถได้เต็มที่ ดังนั้นความผูกพันที่มีต่อองค์การจึงเป็นเรื่องสำคัญ ลดการออกจากงาน ขาดงานและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย (เกศินี ทีปประสาน, 2539) ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลในการสร้างความผูกพันต่อองค์การอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์สิ่งแวดล้อมทางปัจจัยภายนอกหรือแม้แต่ปัจจัยภายในองค์การก็มีส่วนทำให้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเพิ่มมากขึ้นหรือลดได้ตลอดเวลา

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเครื่องชี้วัดทางสังคมที่เป็น สภาพความเป็นอยู่ที่บ่งบอกถึงการทำงานของคนว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดีหรือไม่เพราะในชีวิตประจำวันของคนยังต้องดำรงชีพด้วยการทำงานดังนั้นการทำงานจะต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย (สุภาวดี อินทพันธ์, 2551) ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานทำงานที่ดีจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์การ เพราะพนักงานเป็นปัจจัยหลักที่จะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จของทุกองค์การ ความตั้งใจที่จะเป็นสมาชิกในองค์การต่อไป และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ (steers, 1977) ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายการเข้าออกของสมาชิกในองค์การได้ ซึ่งจะเป็นตัวสะท้อนประสิทธิผลขององค์การ (ปิยาพร ห่องแสง, 2555) แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันจึงมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้บริหารที่จะต้องนำไปศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการคาดการณ์ถึงการหมุนเวียนสมาชิก การปรับย้าย บุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์การจะมีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายมากกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ การเสริมสร้างความผูกพันให้กับผู้ได้บังคับบัญชาจะทำให้ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการอบรมบุคลากรใหม่ทดแทนคนเก่า

เมื่อนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นย่อมมีขวัญกำลังใจมุ่งมั่นในการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้แก่องค์กรได้เพิ่มขึ้นซึ่งลดปัญหาพนักงานลาออกและลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของสถานประกอบการลงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของบริษัทที่ต้องดำเนินการให้เกิดความสมดุลในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน

อย่างเหมาะสมอันนำมาซึ่งความพึงพอใจความร่วมมือร่วมใจจนเกิดความผูกพันต่อบริษัทจาก เหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น (ปิยะพงษ์ บุญประคอง และคณะ, 2556) ความผูกพันต่อองค์กรเป็น เครื่องมือใช้ทำนายการเข้าออกของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากเป็น ทัศนคติโดยรวมที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก ส่วนความพึงพอใจจะสะท้อนแค่แง่ใดแง่หนึ่งของงานที่ เกี่ยวข้อง เปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ในองค์กร (Buchanan, 1974) จึงนับได้ว่าความผูกพันต่อ องค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมากกล่าวคือนอกจากองค์กรจะต้องสรรหาทรัพยากร บุคคลที่มีคุณภาพแล้วองค์กรยังจะต้องรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ด้วยการสร้างทัศนคติของความ ผูกพันต่อองค์กรให้เกิดกับสมาชิกจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพต่อไป (ชวลิต นุชกุล, 2556)

ด้วยเหตุนี้การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่นักวิชาการและผู้บริหารควรให้ ความสนใจ เพราะความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อกระบวนการทั้งหมดที่จะทำให้คนๆหนึ่งอยู่ใน องค์กรได้นานขึ้น การที่องค์กรจะได้คนดีมีคุณภาพเข้าทำงานในองค์กรจะต้องใช้ทุนทรัพย์และ สูญเสียเวลาจำนวนมากนับตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหาคัดเลือกบรรจุแต่งตั้งฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถความชำนาญตลอดจนทักษะที่ดีที่จะเป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานของบุคคลนั้นและเป็นประโยชน์ต่อการที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุภารกิจได้ซึ่ง กระบวนการต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นการลงทุนขององค์กรทั้งสิ้นดังนั้นสิ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงถึง อยู่เสมอก็คือทว่าอย่างไรจึงจะสรรหาคัดเลือกคนดีที่มีฝีมือมาอยู่กับองค์กรและเมื่อได้มาแล้วจะทว่าอย่างไรจึง จะพัฒนาเขาให้ดียิ่งขึ้นพร้อมทั้งจูงใจให้เขาอุทิศกำลังกายกำลังใจและกำลังสติปัญญาให้แก่งานที่ ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ และทว่าอย่างไรจึงจะรักษาบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ไว้กับองค์กรให้ยาวนานที่สุด (พิรินทร์ชา สมานสินธุ์, 2554) อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการลาออก จากงานหรือการเปลี่ยนงานการขาดงานและการปฏิบัติงานของพนักงาน

กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรหรือชื่อย่อคือ กอ.รมน.จัดตั้งขึ้น ตั้งแต่พ.ศ.2551 มีหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ดำเนินการตามนโยบาย และเจตนารมณ์ของผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร เป็นองค์กรหลักในการ อำนวยการป้องกันและแก้ไขปัญหาคความมั่นคงอย่างมีประสิทธิภาพ รักษาความสงบของประชาชน และความมั่นคงของรัฐ รวมไปถึงการดำเนินการสร้างให้ประชาชนมีสำนึกเกิดทุน พิทักษ์รักษา สถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ปัจจุบันมีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

องค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาจะมีความซื่อสัตย์ภักดีและยินดีทำงานให้ องค์กรก็คือคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรต้องดำเนินการ ตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างเหมาะสมซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในงานที่ ทำ คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะบ่งบอกว่าพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีหรือไม่

และยังใช้เป็นตัวทำนายว่าพนักงานต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลต่อการประสพผลสัมฤทธิ์ในเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานภาครัฐในหน่วยงานกองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้การปฏิบัติงานของข้าราชการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปเป็นพื้นฐานในการบริหารและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรเสริมสร้างความผูกพันให้สอดคล้องกับปัจจัยด้านต่างๆที่ได้ศึกษาไว้โดยคาดหวังว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

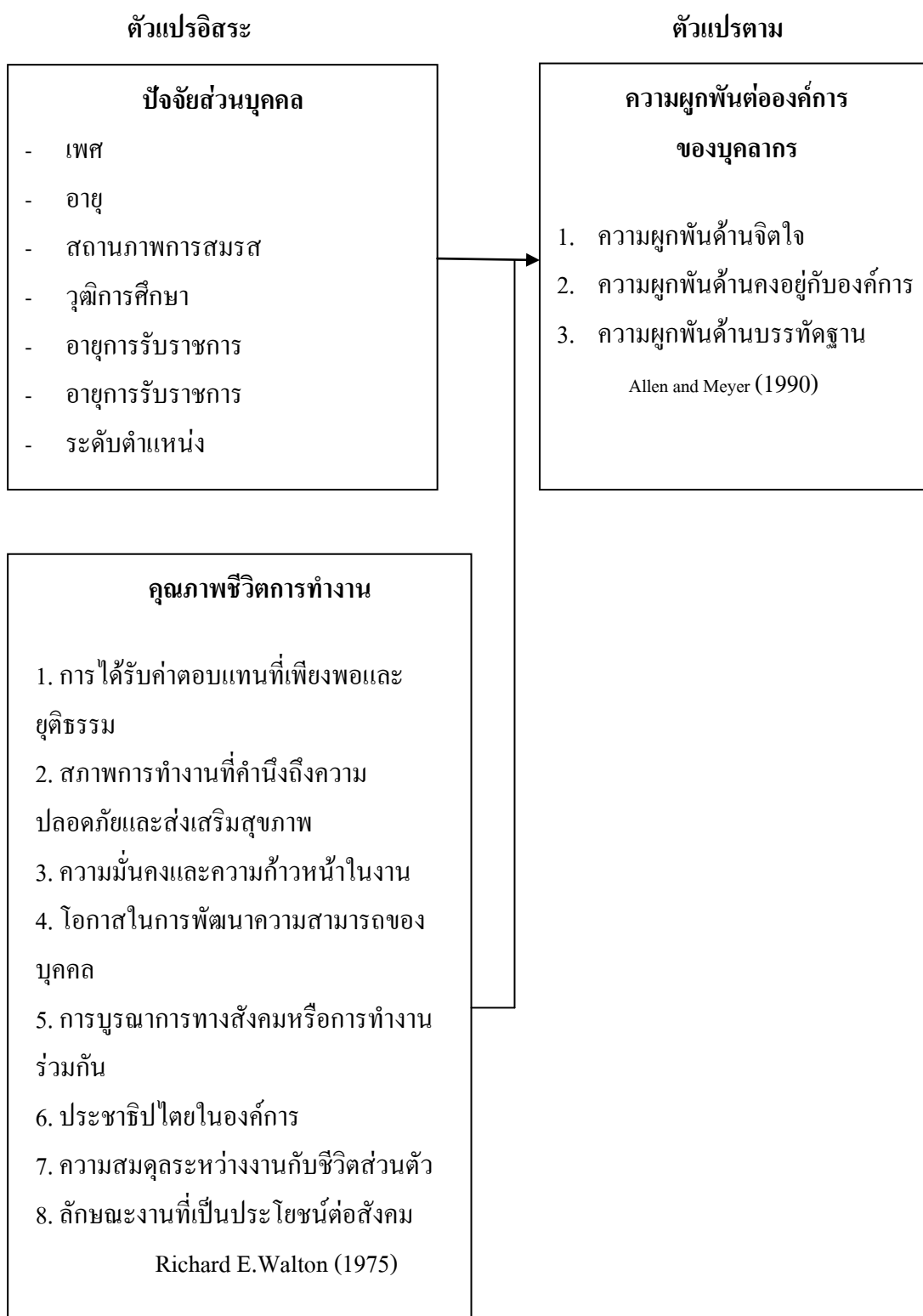
### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการพลเรือน ในกองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการพลเรือน ในกองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

### กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีที่ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิด มีดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ใช้แนวคิดของ Richard E. Walton
2. ความผูกพันต่อองค์กร ใช้แนวคิดของ Allen and Meyer



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

## ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และอายุการทำงาน

1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานภาครัฐในหน่วยงานกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรจำนวน 123 คน ที่ยังปฏิบัติงานภายในปีงบประมาณ 2561

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนเมษายน 2561

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึงการกำหนดนโยบายเรื่องการรักษาบุคลากร เพื่อปรับปรุงและสร้างความผูกพัน รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรให้ผลการบริหารจัดการบุคลากรในกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรประสบความสำเร็จมากขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**บุคลากร** หมายถึง ข้าราชการ สังกัดกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ 2561

**กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร** หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อรับผิดชอบหน้าที่เกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร **กอ.รมน.** ชื่อย่อของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร

**ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา เพศ หมายถึง ความแตกต่างทางสรีระ ในที่นี้คือเพศชายเพศหญิง

**อายุ** หมายถึง อายุของพนักงานในองค์การ

**ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

**สถานภาพสมรส** หมายถึง สภาพการครองคู่ของพนักงานในองค์การแบ่งออกเป็น โสด สมรสหย่าร้าง/หม้าย

**ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน** หมายถึง อายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง แสดงถึงความยาวนานต่อเนื่องในการคงอยู่ในองค์การ

**สภาพแวดล้อมในองค์การ** หมายถึง ปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงเป็นปัจจัยแวดล้อมที่จะสร้างความรู้สึกรับรู้ต่อองค์การ เช่น วัฒนธรรมองค์การ สถานที่ตั้งองค์การ

**วัฒนธรรมองค์การ** หมายถึง ธรรมเนียมปฏิบัติที่สืบทอดกันมาในองค์การ

**คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง ทักษะหรือความรู้สึกรับรู้ของบุคลากรที่ได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีสุขภาพจิตที่ดี และมีความสุขในการทำงาน

**1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม** หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพ เป็นที่ยอมรับในสังคม เป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งอื่นที่มีความคล้ายกัน

**2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** หมายถึง สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในบุคคล เช่น สถานที่ที่มีความเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกสบาย การคมนาคม สาธารณูปโภค ปัจจัยการดำรงชีวิต การทำงาน มีความสะดวกและเพียงพอ มีความปลอดภัยทั้งต่อร่างกายและจิตใจของบุคลากร

**3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน** หมายถึง โอกาสในความก้าวหน้า หรือโอกาสในการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้พนักงานเสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้า มีความเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในอาชีพ และรายได้ หรือหน้าที่

4. **โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล** หมายถึง โอกาสในการพัฒนาตนเอง สร้างความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น มีโอกาสได้ทำงานในตำแหน่งที่ตนยอมรับว่าสำคัญ และมีความหมาย สามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นได้เองตามความเหมาะสม

5. **การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน** หมายถึง การทำงานร่วมกันมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้รับการยอมรับและความร่วมมือทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าและมีคุณธรรม

6. **ประชาธิปไตยในองค์กร** หมายถึง องค์กรให้ความสำคัญกับสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นแนวทางในการกฏระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ บนรากฐานของกฎหมาย บุคลากรมีสิทธิแสดงความคิดเห็น และเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนและให้รางวัล

7. **ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว** หมายถึง การดำเนินชีวิตในการทำงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัว จัดเวลาในการทำงานของตนเองได้ องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวจากองค์กรได้อย่างสมดุล หรือก็คือ ได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. **ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม** หมายถึง องค์กรดำเนินงานไปในลักษณะที่ได้รับความนิยมนับถือต่อสังคมในด้านต่างๆ เช่น ด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติตนเป็นคนดี พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กรยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยม ต้องการจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรต่อไปโดยไม่คิดจะลาออกหรือโยกย้ายไปหน่วยงานอื่น เต็มใจใช้ความสามารถเพื่อปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้

1. **ความผูกพันด้านจิตใจ** คือ ความผูกพันที่เกิดจากภายในบุคคล
2. **ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์กร** ความผูกพันจะอยู่ในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานเกิดขึ้นจากการคิดคำนวณบุคคลบนพื้นฐานการลงทุนให้กับองค์กร
3. **ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน** เกิดขึ้นจากค่านิยมบรรทัดฐานทางสังคม