

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล ในเขตอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาใช้กรอบความคิด ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานเกิดขึ้นและได้แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรมซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก แต่ในเวลาเดียวกันในประเทศอื่น ๆ ก็มีแนวคิดเชิงคุณภาพชีวิตในการทำงานเกิดขึ้นด้วย เช่น “Humanization of Work” ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า “Quality of Work Life” หรือ “Quality of Working Life” ซึ่งเป็นความหมายเดียวกันกับ “Improvement of Working Condition” ที่ใช้ในประเทศฝรั่งเศสหรือ “Worker-Protection” ที่ใช้ในประเทศสแกนดิเนเวีย และ “Working Environment” ที่ใช้ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และ “Hatarakigal” ที่ใช้ในประเทศญี่ปุ่น แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้นโดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นโดยได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญและกำลังใจในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มี

มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งนับเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการมีโอกาสในการทำงานที่เสมอภาค และแบบแผนในการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์การ และการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ (ภวนัย น้อยวงศ์, 2541, หน้า 9-13)

ภัทธา หิรัญรัตน์พงศ์ (2542, หน้า 56-59) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นแนวคิดของนักพฤติกรรมศาสตร์สมัยใหม่ที่พยายามศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานในองค์การไปพร้อม ๆ กับการพัฒนางาน เพื่อที่ว่าคนงานและองค์การจะได้เจริญเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นพลังด้านหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์ประกอบและค่านิยมของแรงงานในองค์การ โดยพนักงานในปัจจุบันได้รับการศึกษาสูงกว่าในอดีต และมีวิธีการทำงานต่างจากพนักงานในอดีตพนักงานต้องการการตอบสนอง ต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน และต้องการในสิ่งที่มีมากกว่าเงินเดือนและผลตอบแทน นอกจากนี้ยังมีในเรื่องของสัญญาทางด้านจิตใจ (Psychological Contract) สัญญาทางด้านจิตใจนี้ ถือเป็นความเชื่อใจ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน และเป็นข้อผูกมัดอย่างไม่เป็นทางการระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เป็นตัวขับเคลื่อนความสัมพันธ์และความชัดเจนในรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำให้แล้วเสร็จ โดยข้อตกลงดังกล่าวจะมีความแตกต่างจากสัญญาที่ถูกเขียนขึ้นสำหรับการจ้างงาน ซึ่งมีเนื้อหาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างกว้าง ๆ ตามรูปแบบทั่วไป (Guest, 1998, pp.650-651) ซึ่งสัญญาทางด้านจิตใจระหว่างพนักงานกับองค์การที่ดูเหมือนจะเปลี่ยนไปในแนวทางที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงค่านิยมของทั้งพนักงานและฝ่ายจัดการที่แสดงความสนใจในการตอบสนองความต้องการในขั้นสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาตนเอง และคุณภาพชีวิต ซึ่งดูจะมีความสำคัญเพิ่มขึ้น ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีผลต่อการทำงานมากมายกล่าวคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานและทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้ามีการพัฒนาเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การและยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออกลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ (Hackman &

Suttle, 1977, pp.18–25) ดังนั้นสิ่งที่ท้าทายฝ่ายบริหารจึงเป็นการจูงใจพนักงานด้วยวิธีใหม่ที่จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องมีการแนะนำมากนัก แม้ว่าค่าจ้างจะเป็นตัวจูงใจพื้นฐานแต่ต่อไปค่านิยมอื่น เช่น ความมีคุณค่าแห่งตน เวลาในการพักผ่อน การได้รับการยอมรับสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การสื่อสารกับฝ่ายบริหารที่ดีกว่าเดิม เริ่มมีความสำคัญต่อพนักงานมากขึ้น

### 1. ความหมายและความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคมสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ สามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ในองค์การ ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลในชีวิตและความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Walton, 1974, pp.12–14) ซึ่งมีความหมายรวมถึงความต้องการและความปรารถนาในชีวิตของบุคคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย โดยอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานคือประสิทธิผลขององค์การอื่นเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ และจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการคือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สองช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พนักงานในการทำงานและประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Huse and Cummings, 1985, pp.198–199, อ้างถึงใน สุปรียา เตชะอศวนันท์, 2551, หน้า 12)

นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานยังหมายถึง สิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์การไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารหรือเจ้าของบริษัท คุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและการเกิดอุบัติเหตุตุน้อยลง (Hackman & Suttle, 1977, p.14) ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นกุญแจที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของ

ประสบการณ์ของมนุษย์ในองค์การ เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ งานและองค์การ โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีจุดมุ่งหมายว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานจะต้องดำเนินการควบคู่กันไป การมีพันธะร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์การ หรือการแลกเปลี่ยนคุณค่ากันอย่างสมดุลนั้นจะทำให้ทั้งพนักงานและองค์การประสบความสำเร็จ (Schermerhorn et al., 1991, p.30)

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์การอีกทั้งรวมถึงการมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในทุกระดับ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขทั้งทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความผูกพันต่อองค์การ

## 2. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973, pp.11-21) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิต เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จโดยมีเกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวัง ในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องความเพียงพอและยุติธรรม

ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

ความยุติธรรม ซึ่ง ประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับ ลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่น ที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และควรจะ ได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและ ความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยาย ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการ เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่อง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณาคือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบและมอบหมายงาน มากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียม ความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ ประสบความสำเร็จในองค์การ หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือ ผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

4. โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและ อาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคล สามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมี ปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้ บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลนี้ ในด้านทักษะ ความรู้ที่จะทำให้งานมี คุณภาพสามารถพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อย  
ที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง
- 4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่  
ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ ความชำนาญ มากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยาย  
ขีดความสามารถในการทำงาน
- 4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้  
รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่  
คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทาง  
ปฏิบัติงาน และผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ
- 4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่  
เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้น  
ได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน
- 4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการ  
วางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in  
the Work Organization) การทำงานร่วมกัน เป็นการทำที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า  
สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานอย่างดี  
ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อ  
บรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก
- 5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน  
โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรถือคติหรือไม่คำนึงถึง  
พวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน
- 5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การหรือทีมงาน
- 5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าคุณ  
ทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้
- 5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกัน  
และกันมีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม
- 5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์การมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์การหรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. ลิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติ ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนด แนวทางในการทำงานร่วมกันบุคคลต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่ง ของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความสามารถเฉพาะของตนเป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตน ในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงานซึ่งผู้ปฏิบัติ ก็ให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะ ส่วนตน ครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจหรือ สังคมขององค์การต่อผู้บริหารโดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการ พิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความ เสมอภาคในเรื่องบุคคลกฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. จังหวะชีวิต คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้ เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่ม คุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ รับรู้ว่ องค์การของตนได้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทาง การเกษตร การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

จากความหมายต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมาย ที่มีความหลากหลาย ซึ่งสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง การรับรู้ถึงสภาพ ชีวิตความเป็นอยู่ หรือความสุขในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความสามารถในการ จัดการบทบาทและความต้องการด้านต่าง ๆ ของชีวิต ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีการ

ทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิตให้มีความเหมาะสม การทำให้บุคลากรพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานระบบงานและบรรยากาศการทำงาน พึงพอใจในสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมาย และได้รับการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารของส่วนราชการกับบุคลากร และในระหว่างบุคลากรปฏิบัติงานด้วยตนเอง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การในปัจจุบันได้รับความสนใจมากขึ้น ทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อีกทั้งนักวิชาการและนักบริหารต่าง ๆ ได้พยายามสร้างแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องไว้มากมาย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปได้ ดังนี้

Becker (1960, p.32, อ้างถึงใน สุปรียา เตชะอศวนันท์, 2551, หน้า 16) ได้เสนอทฤษฎี Side-Bet ที่พัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยน (Exchange) หรือที่เรียกว่า Reward Cost Notation โดยมีสาระสำคัญคือการอธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-Bet) ต่อสิ่งนั้นไว้ เพราะฉะนั้นถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไปจะทำให้เขาสูญเสีย การผูกพันไว้จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือก ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลา คือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไป จะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์การ บุคคลที่ทำงานให้กับองค์การนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพย์สินที่เขาจะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์การมากขึ้น ในรูปแบบของเงินเดือนสวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปแบบของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์การมานานย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์การได้ยากลำบากกว่าคนที่ทำงานกับองค์การมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์การก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ยอมสูญเสียไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มเท่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การใหม่

ต่อมาแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การได้มีการศึกษาและนำมาประยุกต์เสนอเป็นงานวิจัยและมีรูปแบบจำลองไว้มากมาย เหตุที่แนวคิดนี้ได้รับความสนใจ



เพิ่มมากขึ้นในหมู่นักบริหารและนักวิเคราะห์องค์การเนื่องจากเหตุผลหลายประการคือ ประการแรก ทฤษฎีต่าง ๆ เป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์การ ตลอดจนผลการวิจัยต่าง ๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การอาจเป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์การได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee Turnover) สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การมีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์การนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประการที่สอง ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่องหรือพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์การ ซึ่งนักวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านการบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์การได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต่างเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์การนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่าง ๆ ก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์การ และประการที่สาม การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์การช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของคนโดยทั่วไปมากขึ้น โดยเข้าใจถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่สร้างความผูกพันหรือความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อย ๆ ขึ้นมา ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนได้มากขึ้น ด้วยเช่นกัน (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529, หน้า 34)

The Gallup Organization บริษัทที่ปรึกษาที่มีชื่อเสียงและเป็นผู้ริเริ่มการศึกษาเรื่อง Employee Engagement ได้สำรวจฐานข้อมูลที่สะสมไว้ ซึ่งเคยศึกษาพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1935 จากการสำรวจพนักงาน 1.98 ล้านคน จากองค์การ 36 แห่ง ที่อยู่ใน 21 อุตสาหกรรมของ 28 ประเทศ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Meta Analysis ซึ่งเป็นวิธีทางสถิติในการประมวลผลและหาความสัมพันธ์ของสิ่ง 2 สิ่งที่ต้องการ คือ ความคิดเห็นของพนักงานและผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์การ โดยการค้นหาองค์ประกอบที่ส่งผลความผูกพันต่อองค์การและจากการสำรวจฐานข้อมูลนี้ ทำให้ Gallup ค้นพบคำถาม 12 ประการ (Q12) ซึ่งเชื่อว่าสามารถวัดความผูกพันต่อองค์การได้อย่างแท้จริง ซึ่งแต่ละคำถามจะมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์การแตกต่างกัน (อภิเดช นิเรียงรัมย์ และวนิดา ธรรมถาวร, 2548, หน้า 41-45)

ลำดับขั้นของความผูกพัน (Hierarchy of Engagement) มี 4 ระดับคือ

1. ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) มีคำถาม 2 ประการของ The Gallup คือ การที่พนักงานทราบความคาดหวังในการทำงานขององค์การ และมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานอย่างเพียงพอ

2. ด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร (Management Support) จะมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ประการ คือโอกาสแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ การชื่นชมในผลงานที่ดี การยอมรับในฐานะเพื่อนร่วมงาน มีบุคคลในที่ทำงานคอยกระตุ้นให้พัฒนาตนเอง

3. ด้านความสัมพันธ์ (Relatedness) จะมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ประการ คือ ความคิดเห็นได้รับการยอมรับ งานที่ทำสำคัญต่อเป้าหมายหรือนโยบายของบริษัท เพื่อนร่วมงานช่วยกันทำงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ มีเพื่อนสนิทในที่ทำงาน

4. ด้านความก้าวหน้า (Overall Growth) จะมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 2 ประการ คือ การพูดคุยกับผู้อื่นถึงความก้าวหน้าในอาชีพ โอกาสที่เรียนรู้และเติบโตในงาน

Hewitt Associates เป็นบริษัทที่ปรึกษาอีกบริษัทหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยมีมุมมองว่าความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้โดยพฤติกรรมกล่าวคือสามารถดูได้จากการพูด โดยจะพูดถึงองค์การเฉพาะในแง่บวกและพิจารณาได้จากการดำรงอยู่ นั่นคือพนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปส่วนประเด็นสุดท้ายจะดูว่าพนักงานนั้นมีความผูกพันกับองค์กรได้จากการใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมี 7 ประการ ดังนี้

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

ปัจจุบันเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ใช้วัดความผูกพันของพนักงาน ที่ Hewitt Associates ได้ใช้ในการศึกษาและสำรวจให้แก่องค์กรต่าง ๆ อย่างเช่น ศึกษาถึงกลุ่มนายจ้างที่ดีที่สุด ในประเทศอินเดียเมื่อปี ค.ศ. 2002 โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างใน 204 องค์กร ซึ่งได้เก็บข้อมูลจากพนักงานกว่า 52,000 คน สำหรับประเด็นที่เชื่อกันว่าองค์กรใดจะเป็นองค์กรที่ดีที่สุดนั้นได้พิจารณาจาก 4 ส่วน ได้แก่ การปฏิบัติต่อบุคลากร การสำรวจจากผู้บริหารระดับสูง การประเมินในขอบเขตขององค์กรและ

การสำรวจจากพนักงาน (Hewitt Associates, 2005, p.10, อ้างถึงใน สมใจ ต่านศิริ สมบูรณ์ และวคินี บุรกีจ, 2548, หน้า 27-28)

นอกจากนี้ยังมีบริษัท Taylor Nelson Sofres (TNS) ที่เป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัท ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการตลาด ได้ศึกษาในเรื่องความผูกพันของพนักงาน โดยเสนอ ทั้งในแง่มุมมองของความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงาน ซึ่งสามารถแบ่งแยก พนักงานออกได้ 4 ประเภท คือ

1. Career Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันในงานสูง แต่ขาดความผูกพันต่อ องค์กร
2. Ambivalent เป็นผู้ที่ขาดทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพัน ในงาน
3. Ambassador เป็นผู้ที่มีทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงาน
4. Company Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร แต่ขาดความผูกพัน ของพนักงาน

ในงาน TNS ได้สร้างเครื่องมือที่เรียกว่า Employee Score™ ในการใช้วัด ความผูกพันของพนักงาน (Employee Commitment) ซึ่งเครื่องมือนี้อยู่บนพื้นฐานของ วิธีการ The Conversion Model™ ที่เป็นมาตรฐานที่นิยมทั่วโลกในการใช้วัดความผูกพัน ของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการเพื่อจำแนกประเภทลูกค้าขององค์กร โดยได้มีการวัด ความเที่ยงตรงมาแล้วจากการศึกษาว่า 4,000 ครั้ง เพื่อวัดความผูกพันต่อผลิตภัณฑ์กว่า 100 ชนิด จากนั้นจึงนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลของโลกในเรื่องความผูกพัน (Commitment) (Taylor Nelson Sofres, 2005, p.12, อ้างถึงใน สมใจ ต่านศิริสมบูรณ์ และวคินี บุรกีจ, 2548, หน้า 29) โดยมีคำถามตามประเภทของความผูกพัน มีรายละเอียดของคำถาม ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร ครอบคลุมถึงการประเมินภาพรวมของ องค์กร การเปรียบเทียบระหว่างองค์กรตนกับองค์กรอื่น ๆ ที่เป็นทางเลือกในการ ทำงาน ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป และการอุทิศตนเพื่อองค์กร ต้องการอยู่ใน องค์กรจริง ๆ หรือเป็นเพียงที่พักพิงเท่านั้น
2. ความผูกพันในงานที่ทำครอบคลุมถึง การประเมินภาพรวมของงาน ที่ทำการเปรียบเทียบระหว่างงานที่ตนทำอยู่กับงานอื่น ๆ ความตั้งใจที่จะทำงานประเภทนี้ ต่อไป และการอุทิศตนให้กับงานที่ต้องการทำงานนั้นจริง ๆ หรือเป็นแค่ที่มาของรายได้ เท่านั้น

### ความหมาย และความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การเกิดความใฝ่ใจ รักใคร่ เอาใจใส่ในองค์การ (ยอดธง อาทมาท, 2547, หน้า 44) นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) แสดงออก จากเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของผู้ปฏิบัติงาน
2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ (Involvement) โดยการ ปฏิบัติงานตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกและความผูกพันต่อองค์การ ยึดมั่นในองค์การและมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (Buchanan, 1974, p.533)

Steers and Porter (1983, pp.442-443) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่ กลมกลืนกับสมาชิกองค์การคนอื่นและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติ ภารกิจขององค์การ ประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึงความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การที่กำหนด
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถเพื่อ ประโยชน์ขององค์การหมายถึงการยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด และสิ่ง ต่าง ๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมี คุณภาพในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์การใน ภาพรวม
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่คนหนึ่งขององค์การอย่าง แน่วแน่ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกภาพขององค์การไม่ว่าจะ เป็นการลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น หรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น

Gubman (1998, อ้างถึงใน สมชีน นาคพลัง และศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ, 2547, หน้า 24) ความผูกพันของพนักงานคือ การทุ่มเทพลังงาน พลังใจอย่างเต็มที่ ให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังงาน พลังใจ จะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานสร้างสรรค์และมีคุณค่า เกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์กร

โสภกา ทรัพย์มากอุดม (2533, หน้า 28) นิยามไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ในแง่ของการยอมรับเป้าหมายค่านิยม ขององค์กรและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

Steers (1977, หน้า 46-50) กล่าวว่า ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรก่อให้เกิดผลที่ตามมาได้ 4 ประการ คือ 1) พนักงานซึ่งมีความผูกพันอันแท้จริงต่อจุดมุ่งหมายและคุณค่าขององค์กรจะแสดงระดับของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรสูงกว่า และการตั้งใจขาดงานก็จะมีอัตราที่ต่ำกว่าในกลุ่มของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ประการที่ 2) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความปรารถนาที่จะอยู่กับนายจ้างของเขา โดยที่เขาจะช่วยเหลือและทำให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ประการที่ 3) อันเนื่องมาจากพนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมีความเชื่อถือในจุดมุ่งหมายขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะกลายเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับในงานมากขึ้น ทั้งนี้จากงานที่ทำอยู่เปรียบเสมือนเป็นกลไกสำคัญในการช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุความสำเร็จในเป้าหมาย และประการที่ 4) จากคำจำกัดความของความผูกพันอาจกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามโดยพิจารณาแล้วว่าเป็นการทำเพื่อองค์กร ในบางกรณีความพยายามดังกล่าว สามารถเปลี่ยนไปเป็นผลงานที่มีคุณภาพอันยอดเยี่ยมได้

### **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร**

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้นมีทั้งปัจจัยที่มาจากตัวบุคคลหรือพนักงานและปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Steers และ Porter (1983, หน้า 433-434) ได้แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างขององค์กรจะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัดมีการรวมอำนาจ การกระจายอำนาจการให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความเป็นทางการ

2. ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

3. ด้านลักษณะของบทบาท หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การบ่อนข้อมูลกลับ การมีความหมายของงานที่ทำ เป็นงานที่มีคุณค่ามีบทบาทที่เด่นชัด ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์การ เช่น ทักษะคติของกลุ่มทำงานที่มีผลต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือขององค์การ การรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัว ของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของ อนันตชัย คงจันทร์ (2529, หน้า 34-41) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ หรือที่เรียกว่า Antecedents of Organizational Commitment แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพในการทำงาน (ถาวรหรือชั่วคราว) และระดับการศึกษา
2. คุณลักษณะเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน
3. คุณลักษณะเกี่ยวกับองค์การ ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์การ ความสำคัญของหน้าที่การงานของตน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ สมาชิกในองค์การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือในองค์การ ความตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์การ องค์การให้ความสำคัญกับสมาชิก ความคาดหวังทัศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกที่ตนเองได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

Bearse (1984, p.18) ได้รวบรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่องาน องค์การ และอาชีพโดยภาพรวม ซึ่งเป็นการสรุปจากตัวแบบกระบวนการความผูกพันต่องานที่มีต่อการลาออกจางาน

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานจากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น พบว่ามีปัจจัยร่วมที่สำคัญ คือ ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะองค์การ ลักษณะงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และบทบาทความรับผิดชอบในงาน

### ลักษณะของงานกับความผูกพันต่อองค์การ

ลักษณะงานที่ดี เปรียบเสมือนแรงจูงใจภายในในการทำงานของบุคคล ซึ่งทำให้เขารู้สึกอยากทำและผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเอง ถ้าผลงานไม่มีบุคคลก็จะพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้ กับตนเองจากคุณภาพงานที่ดี

แฮ็คแมน และโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1980, p.98) ได้เสนอลักษณะงานที่ก่อให้เกิดสภาวะทางจิตวิทยาดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของงาน (Task Variety) เป็นระดับความมากน้อยในงานที่ผู้ทำงานต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมที่ให้ความหลากหลายในการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์จำนวนมากเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับของความมากน้อยที่ผู้ทำงานได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมดและสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนนั้นตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่หรือการทำงานของคนในหน่วยงานเดียวกัน หรือผู้ที่อยู่นอกหน่วยงานลักษณะทั้งสามประการ ที่กล่าวมาข้างต้น จะมีผลต่อสภาพทางจิตวิทยาในด้านการรับรู้ประสิทธิภาพ การมีความหมายของงาน คือ รู้สึกว่างานมีความหมายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และมี ความสำคัญ
4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีเสรีภาพ และการใช้ดุลยพินิจในการกำหนดเวลาในการทำงาน และตัดสินใจเลือกกระบวนการที่ใช้ในการทำงานด้วยตนเอง ลักษณะงานในด้านความเป็นอิสระจะส่งผลต่อสภาวะทางจิตวิทยา คือ จะเกิดประสิทธิภาพต่อการรับผิดชอบในงานเป็นความรู้สึกว่าเขาเป็นเจ้าของผลงานนั้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานเกิดจากตัวเขาเอง

5. การได้รับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ระดับ ความมากน้อย ที่ผู้ทำงานสามารถได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หรือผลกระทบจากการทำงานของเขาว่าทำงานได้เพียงใด ซึ่งผู้ให้ข้อมูล อาจจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาก็ได้ การได้รับข้อมูลป้อนกลับนี้ส่งผลต่อ สภาวะทางจิตวิทยา คือ ทำให้เขาทราบถึงผลการทำงานและมีความรู้ ความเข้าใจ ในประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานของเขา ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

### ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ในระยะเวลาก่อนที่การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร จะได้รับความนิยม ตัวแปร ที่นิยมใช้ศึกษาและทำนายพฤติกรรมในการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร อาจเป็นความพึงพอใจในงาน แต่ต่อมานักวิชาการและผู้บริหารให้ ความสนใจกับความ ผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากทฤษฎีตลอดจนผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อ องค์กรนั้น สามารถพยากรณ์ พฤติกรรมของพนักงานได้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการ เข้าออกจากงาน สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กร นานกว่าและเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เหตุผลอีกประการหนึ่ง คือ ความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นตัวแปรที่พัฒนาและขยายการศึกษาจากการศึกษา เรื่อง ความจงรักภักดี ของพนักงานที่มี ต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้น ในองค์กร (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529, อ้างถึงใน เอกกรินทร์ ดาบทอง, 2549, หน้า 20)

ดังนั้น จึงมีผู้ศึกษาและแสดงความสำคัญของความผูกพันกับองค์กร ในหลายด้าน ได้แก่ ด้านการเชื่อมโยงเป้าหมายและค่านิยมของบุคคลกับขององค์กร ด้านพฤติกรรมการทำงานได้แก่ ด้านความพยายามทุ่มเทในการทำงาน และด้านการคงอยู่ ในองค์กร

การเชื่อมโยงเป้าหมายและความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับ เป้าหมายขององค์กร เป็นประโยชน์ประการหนึ่งที่เกิดขึ้น เนื่องมาจากความผูกพันต่อ องค์กร บุชชานัน (Buchanan, 1974, p.533) ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริง ต่อเป้าหมายขององค์กร และมีความผูกพันต่องานอย่างมาก เนื่องจากเห็นว่างานคือ สิ่ง ที่ตนสามารถช่วยองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ นอกจากเป้าหมายแล้วความผูกพันยัง ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างค่านิยมขององค์กร กับค่านิยมของสมาชิกให้เป็นไปในทาง เดียวกันอีกด้วย เมื่อองค์กรและบุคคลมีเป้าหมายและค่านิยมสอดคล้องกับบุคคล จึงมี



ความต้องการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น (ภรณ์ มหามนต์, 2539, อ้างถึงใน เอกรินทร์ ดาบทอง, 2549, หน้า 20)

ด้านพฤติกรรมการทำงาน ผลดีของการมี ความผูกพันกับองค์กรในด้านนี้ พบในการศึกษาโดยรวบรวมและวิเคราะห์งานวิจัยของแมทธิวและซาเจค (Mathieu & Zajac, 1990, pp.171-194) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลทำให้ พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี ดังเช่น มีสถิติการมาทำงานสม่ำเสมอ (นิตดา ศรีหานาม, 2543, หน้า 45) นอกจากนี้ พฤติกรรมในการทำงานที่ดีตามหน้าที่แล้วพนักงานที่มีความผูกพันจะมี ความเต็มใจใช้ความพยายามทำงานและทุ่มเท เพื่อองค์กรยิ่งขึ้น ทั้งนี้ แม้ จะเป็นพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่โดยตรงของตน ซึ่งสมาชิกยินดีทำ เพื่อองค์กรมิได้หวัง สิ่งตอบแทนใด ๆ สมิท และคณะ (Smith & et.al., 1983, pp.653-663) เนื่องจากการมีความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามการขาดความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลเสียเนื่องจาก ก่อให้เกิดการละเลยเพิกเฉยต่อการปฏิบัติ หน้าที่เพื่อองค์กร และทำให้มีพฤติกรรมถดถอยในการทำงาน ได้แก่ การมาสาย การเข้าและออกจากงาน อีกด้วย วิทธี และคูเปอร์ (Whitney & Cooper, 1989, pp.521-539)

ด้านการคงอยู่ในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่สามารถทำนาย แนวโน้มในการคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ไม่ลาออกจากองค์กรไปโดยสมัครใจ อัตราการเข้าออกของสมาชิกองค์กร ย่อมลดลงช่วยป้องกันองค์กร จากความสูญเสียด้านบุคลากร ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ องค์กรต้องจัดการด้านบุคลากร เกี่ยวกับพนักงานที่ลาออก และเริ่มต้นสรรหา คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานใหม่ กิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ ทำให้องค์กรต้องใช้พนักงานฝ่ายบุคคลจำนวนมากขึ้น นับเป็นค่าใช้จ่ายสูงมาก และเปลี่ยนแปลงพนักงานบ่อย ๆ ยังมีการสูญเสียทางอ้อมเนื่องจาก ประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอีกด้วย (มวเดย์ พอร์เตอร์ และสตีเยร์ Momday, Porter & Steers, 1982, p.154)

แองเกิล และเพอรี (Angel & Perry, 1981, pp.1-12) เสนอความเห็นไว้ว่าหากสมาชิกองค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กร แล้วจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

1. ปัญหาการลาออก มีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก

2. ปัญหาการขาดงาน คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจให้มาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

3. ปัญหาการมาทำงานสาย สมาชิกที่มีความผูกพันสูงจะมาทำงานตรงต่อเวลามากกว่าสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

บุชชานัน (Buchanan, 1974, pp.533-546) กล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราเข้าออกของลูกจ้างได้เป็นอย่างดีแนวคิดนี้มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปของบุคคลตอบสนองต่อองค์กรโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือด้านใดด้านหนึ่งของงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ความผูกพันต่อองค์กร จึงเน้นความผูกมัดของบุคคลต่อองค์กร รวมทั้งค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรด้วย ขณะที่ความพึงพอใจในงานที่สภาพแวดล้อมของงานอันใดอันหนึ่ง โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมี เสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงานแม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานแต่เหตุการณ์ชั่วคราวนั้น อาจไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยส่วนรวม

2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าไม่มีความผูกพันต่อองค์กร อันเนื่องมาจากที่สมาชิกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร และมีส่วนช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของสมาชิกในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร หรือช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักความผูกพันต่อองค์กรของตนมาก

5. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพขององค์กร

ภรณ์ี มหานนท์ (2539, หน้า 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันที่จะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร คือ

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อให้ทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลือกใสรค์ธา

ด้วยเหตุผลข้างต้น บุคคลที่มี ความผูกพันสูงจะเห็นว่างาน คือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ บุคคลที่มี ความรู้สึกผูกพันจะเต็มใจใช้ความพยายามพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี

ความพยายามอาจทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญที่สรุปได้ ดังนี้

1. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงานได้ ดีกว่าความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพอใจในงาน

2. ความผูกพันเป็นความรู้สึกเหมือนกับการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่

3. เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้องค์กร สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ได้

4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก เป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กร ของตน

ด้วยประโยชน์ที่เกิดกับองค์กรในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นตัวแปรที่นักวิชาการและผู้บริหารต่างให้ความสนใจที่จะศึกษาและสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กร จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ

### ผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กร

ผลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานอย่างมากมาย ซึ่งจากการที่ได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้แสดงแนวความคิดในเรื่องผลที่เกิดจากการที่สมาชิกในองค์กรที่มีความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

Steers (1977, pp.122-123) กล่าวว่า ความสำคัญของทัศนคติ และพฤติกรรมอันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เป็นหัวข้อที่มีผู้รู้้น้อยมาก แต่จากรากฐาน

ของความเข้าใจที่มีอยู่ในปัจจุบันของเราอาจคาดหวังได้ว่า ความผูกพันทำให้เกิดผลได้ 4 ประการ ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความผูกพันอันแท้จริงต่อจุดมุ่งหมายและคุณค่าขององค์กรจะแสดงระดับของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรสูงกว่า และการตั้งใจขาดงานก็จะมีอัตราที่ต่ำกว่าในกลุ่มของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย
2. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความปรารถนาที่จะอยู่กับนายจ้างของเขาโดยที่เขาจะช่วยเหลือและทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามที่พวกเขาอมรับ ซึ่ง Steers ได้ยกตัวอย่างของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Koch และ Steers ในงานวิจัย 2 ชิ้นนี้ พบว่า ความผูกพันเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนในการทำนายการลาออก ซึ่งทำให้เห็นได้ชัดเจนมากกว่าเรื่องของความพึงพอใจในการทำงาน
3. อันเนื่องมาจากพนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความเชื่อถือในจุดมุ่งหมายขององค์กรบุคคลที่มีความผูกพันสูงจะกลายเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานมากขึ้นทั้งนี้จากงานที่ทำอยู่เปรียบเสมือนเป็นตัวจักรสำคัญในการช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุความสำเร็จในเป้าหมาย
4. จากคำจำกัดความของความผูกพัน อาจกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจที่จะใช้ ความพยายาม โดยพิจารณาแล้วว่าเป็นการทำเพื่อองค์กร ในบางกรณีความพยายามดังกล่าวสามารถเปลี่ยนไปเป็นผลงานที่มีคุณภาพอันยอดเยี่ยม

Luthans (1992, p.125) จากการวิจัยพบว่า การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลในทางที่ดีต่อองค์กร ดังนี้

1. อัตราการลาออกของพนักงานต่ำ
2. การมาทำงานสายของพนักงานลดลง
3. อัตราการขาดงานลดลง
4. ผลในการปฏิบัติงานดีขึ้น

### **ประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร**

ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรว่าองค์กรได้สร้างสภาพแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใดหรือในช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ตนได้รับประสบการณ์ในทางที่คิดหรือโทษแก่ตนเองอย่างไรบ้าง อีกทั้งระบบการจ้างงานและการจูงใจที่ได้รับทั้งในแง่บวกและแง่ลบ

ตลอดระยะเวลาที่ได้ เรียนรู้ทางสังคม และเป็นการแสดงอิทธิพลที่องค์กรเป็นผู้สร้างขึ้น จากการศึกษาของ Steers (1977) พบว่า มีตัวแปรย่อยของประสบการณ์ ดังนี้

1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร หรือความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานจากการที่เขาทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กร ทำให้เขารู้สึกว่าสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยอมรับ การยกย่องว่ามีคุณค่า องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของเขาที่จะทำให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ (Self Esteem) การได้ตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กรหรือมีความสำคัญต่อองค์กร และองค์กรต้องการเขา ความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีสูงขึ้น

2. ความรู้สึกว่าคุณคือคนที่พึ่งพิงได้ เป็นความไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาเกิดปัญหาสมาชิกที่มีความไว้วางใจต่อองค์กรสูงก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมาก (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529) การรับรู้ความผูกพันที่องค์กรมีต่อตนเองเป็นการรับรู้ของบุคคลว่าหน่วยงานให้ความสนใจกับชีวิตความเป็นอยู่ รับรู้อาการพร้อมที่จะช่วยเหลือ โดยสามารถรับรู้ได้จากหลายสถานการณ์ เช่น ความผิดพลาดในการทำงานที่อาจเกิดขึ้น การให้คำแนะนำ การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ พนักงานที่เชื่อว่าหน่วยงานพยายามสร้างความมั่นคง จะมีความยึดมั่นผูกพันมากกว่าพนักงานที่ไม่เชื่อว่าหน่วยงานจะสร้างความมั่นคงให้ ดังนั้น หากองค์กรไม่สร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานได้ก็จะเป็นสาเหตุให้ พนักงานลาออก หรือโอนย้ายจากองค์กรได้

3. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร จากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1994) ระบุว่าระดับความพยายามในการทำงานจะขึ้นกับระดับความคาดหวังจากผลของการทำงานสามารถแบ่งออกได้ 3 ประการ ดังนี้

3.1 ความน่าสนใจขึ้นอยู่กับว่าคุณคาดหวังกับระดับของผลงานหรือรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถกับรางวัลที่ได้รับ หมายถึงระดับที่บุคคลเชื่อว่าความสามารถจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจ

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับความพยายามที่จะนำไปสู่ความสามารถในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับ การรับรู้ หรือความเชื่อเกี่ยวกับรางวัล

ที่ได้รับจากผลของงานว่ารางวัลจากองค์กรบรรลุเป้าหมายที่พึงพอใจหรือไม่ เช่น การรับรู้สัมพันธภาพที่ดี กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ค่าจ้าง สวัสดิการ โอกาสแสดงความสามารถ หรือการรับรู้ในทางตรงกันข้าม เช่น งานน่าเบื่อ เป็นต้น

4. ทศนคติที่มี ต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความเกี่ยวพันทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การมีโอกาสเข้าสังคม การพบปะพูดคุยกับเพื่อนฝูงในที่ทำงาน รวมทั้งกับผู้บังคับบัญชาจะเป็นปัจจัยในการกำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งพบว่าความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อโครงสร้างของระบบสังคมและทัศนคติ พฤติกรรมของผู้อยู่ร่วมกันในสังคม การที่บุคคลมองเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กรหรือหน่วยงานมีลักษณะของความร่วมมือเป็นมิตรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมี ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและมี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ถ้าบุคคลหรือกลุ่มที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรก็จะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติ ที่ดีต่อองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย

#### การวัดความผูกพันต่อองค์กร

การสร้างและพัฒนาแบบความวัดความผูกพันต่อองค์กรมี อยู่ในรูปแบบสอบถามโดยนักจิตวิทยาหลายท่าน ตามความหมายและแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละแนวคิด ได้แก่ แบบวัดตามนิยามความผูกพันต่อองค์กรของ บุชชานัน (Buchanan, 1974, pp.533-546) เป็นแบบสอบถามวัดความรู้สึกของบุคคลต่อองค์กร ใน 3 ด้าน คือ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร จำนวน 6 ข้อ ความเกี่ยวข้องกับองค์กร จำนวน 6 ข้อ และความจงรักภักดีต่อองค์กร จำนวน 11 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ

แบบวัดตามแนวคิดของพอร์เตอร์ และสตีเยร์ (Porter & Steers, 1973, pp.151-176) เป็นแบบวัดความรู้สึกของสมาชิกในองค์กร 3 ด้าน คือ ความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านที่สอง คือ ความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มี อยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ได้แก่ เครื่องมือวัดชื่อ QCC (The Organizational Commitment Questionnaire) ขึ้นในปี ค.ศ. 1970 ประกอบด้วยข้อคำถามแบบประเมินค่า 7 ระดับของลิเคิร์ทต่อมา พอร์เตอร์ สตีเยร์ และมาวเดย์ (Porter, Steers & Mowday, 1974, pp.603-609) ได้พัฒนามาใช้งานวิจัยในปี ค.ศ. 1974 และ 1970 ข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่าทั้งด้านบวกและด้านลบ จำนวน 15 ข้อ แต่ข้อคำถามมีเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้

ของบุคคลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์การแทนความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ มาวเดย์และคณะ (Mowday et al., 1979, pp. 224–247)

แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์การในแนวนอนในประเทศไทย

นุชติมา รอบคอบ (2542, หน้า 41) ได้สร้างแบบวัดขึ้นในรูปแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ 6 ลักษณะ คือ ความรู้สึกในทางที่ดีและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานความห่วงใยในอนาคตขององค์การความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การ และความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกขององค์การ รวม 23 ข้อ เป็นข้อคำถามในทางบวก 17 ข้อ และทางลบ 6 ข้อ เป็นแบบประเมินค่าด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ใน 5 ระดับ

แบบสอบถามวัดตามแนวคิดด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

ได้แก่ แบบสอบถามของมาร์ชและมานนารี (Marsh & Mannari, 1977, pp.57–75)

ใช้แบบสอบถามวัดความผูกพันในด้านเดียวเท่านั้น ในแง่ของบรรทัดฐานและค่านิยมในการทำงานในองค์การแห่งเดียวตลอดชีวิตการทำงาน เป็นข้อคำถามแบบเทออสโตน จำนวน 4 ข้อ และอีกชุดหนึ่งเป็นแบบสอบถามวัดความผูกพันในแนวคิดนี้เช่นกัน แต่ใช้ประกอบกับแนวคิดด้านจิตใจและการคงอยู่ด้วย ตามแนวคิดของอัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Mayor, 1990, pp.6–7) แบบสอบถามจะมีจำนวน 24 ข้อ เป็นข้อคำถามในทางบวก 14 ข้อ และทางลบ 10 ข้อ เป็นแบบประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) ใน 5 ระดับ แบบวัดชุดนี้ได้รับการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง โดยวิธีทดสอบความสัมพันธ์กับมาตรวัดการลาออกของโคเฮนได้รับการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง โดยวิธีทดสอบความสัมพันธ์กับมาตรวัดการลาออกของโคเฮน (Cohen, 1996, pp.494–503) และยังได้ทดสอบค่าความตรงกับแบบสอบถามของพอร์ตเตอร์ และคณะ (Porter & et al., 1974, pp.603–609) ที่นิยมศึกษากันมากอีกด้วย และใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม เรื่องการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของค่านิยมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การในระหว่างผู้บริหารระดับกลางกับผู้ปฏิบัติงานใหม่ โดยดำรง พานทอง ในปี พ.ศ. 2543

เครื่องมือในการวัดเหล่านี้ได้รับการพัฒนาสำหรับศึกษาความผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นในพนักงานขององค์การ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529, หน้า 6, อ้างใน ชูศักดิ์ พงศ์สมเพชร, 2549, หน้า 22) กล่าวถึง การรับรู้ว่าเป็นกระบวนการในการที่จะเลือกรับ

การจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ บุคคลจะเลือกรับสิ่งเร้าที่ต่างกัน ถ้าในสถานการณ์หนึ่ง ๆ มีสิ่งเร้าหลายอย่างบุคคลจะเลือกให้ ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเองมากกว่า

วรรณถ มานะกิจ (2530, หน้า 153–154, อ้างถึงใน ชูศักดิ์ พงศ์สมเพชร, 2549, หน้า 22) กล่าวว่ามีการรับรู้สองประเภทที่เป็นเครื่องมือวัดความพอใจหรือไม่พอใจ การรับรู้ดังกล่าวคือ อะไรคือสิ่งที่ควรจะเป็น (สิ่งที่คาดหวัง) และอะไรคือสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ในเวลานี้ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังคือ ผลของความต้องการของบุคคลที่ได้ มาจากคุณค่าและประสบการณ์ ในการทำงานที่ผ่านมารวมถึงสังคมในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับสังคมอื่น ๆ ส่วนการรับรู้จากสภาพที่แท้จริงเป็นการรับรู้ จากสภาพที่เป็นอยู่ในขณะนั้น ซึ่งเมื่อมีการเปรียบเทียบกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็นอย่างจริงแล้วก็จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน และถ้าสิ่งที่เขาคาดหวังสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ ไม่ทำให้บุคคลรู้สึกผิดหวังก็จะเปรียบเสมือนเป็นแรงเสริมให้บุคคลนั้นมีเจตคติที่ดี ต่อองค์การ ทำให้เขาเพิ่มความผูกพันต่อองค์การ

พรรณราย ทรรศย์ประภา (2534, หน้า 24) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลส่งผลต่อการรับรู้และการตีความในเรื่องต่าง ๆ บุคคลมีแนวโน้มว่าจะเลือกรับรู้ในบางสิ่งบางอย่างที่ตนพอใจมองอะไรตามที่ตนคาดหวังมากกว่าสิ่งที่เป็นอยู่จริง และเมื่อรับรู้ไม่ได้เป็นอย่างคาดหวังไว้ก็จะรู้สึกผิดหวัง ผิดคาด และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

จะเห็นว่าความพยายามของบุคคลที่ใช้ไปเพื่อให้ได้ผลลัพธ์กลับมาจะถูกกำหนดโดยอิทธิพลของความคาดหวังที่มีต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ความคาดหวังเป็นความเชื่อที่เกี่ยวกับความน่าจะเป็นหรือโอกาสของความเป็นไปได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์ไม่ใช่ความเป็นจริง เพราะการรับรู้เป็นเพียงทัศนคติของบุคคลในการมองโลกที่แตกต่างกันไปตามมุมมองและการตีความที่แตกต่างกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ ว่ามีตัวแปรอยู่ 2 ตัวแปรคือ คุณภาพชีวิต การทำงานและความผูกพันต่อองค์การ จะมีอิทธิพลต่อกันเนื่องจากพนักงานรับรู้ถึง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว จะส่งผลทำให้เขามีความพึงพอใจในการทำงาน และมีผลต่อสุขภาพจิตที่ดี เขาก็จะมอบสิ่งตอบแทนกลับให้ องค์การซึ่งอาจจะเป็นไปในรูปของความจงรักภักดี การอุทิศตนในการทำงาน และมีความรู้สึกว่าเขาผู้นั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ



ซึ่งเรียกว่าองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การนั่นเอง (บุษยาณี จันทรเจริญสุข , 2538, หน้า 14–15, อ้างถึงใน ชูศักดิ์ พงศ์สมเพชร, 2549, หน้า 22–23)

จากความหมายต่าง ๆ สามารถกล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์การเป็น ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์การ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่สมาชิก มีต่อองค์การ ความรู้สึกที่ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งในองค์การยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายของ องค์การ มีความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานเพื่อบรรลุตาม เป้าหมายและต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การนั้นต่อไปโดยจะแสดงออก ในรูปแบบการดำรงอยู่กับองค์การ การพูดถึงองค์การในทางที่ดีและการช่วยเหลือสนับสนุน เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การย่อมมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นผลลัพธ์ในด้านบวก แก่องค์การ

## อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ เป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

**มาตรา 50** ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการ กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

**มาตรา 51** ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ให้เทศบาลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นด้วยตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมการกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่  
คณะกรรมการประกาศกำหนด

### **อำนาจหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาล**

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการ  
ที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับ  
เร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง  
และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล ประกอบด้วยส่วนราชการภายใน ดังนี้

#### **ฝ่ายอำนวยการ**

มีหน้าที่เกี่ยวกับกำหนดนโยบาย การควบคุม กำกับดูแล และอำนวยการ  
ดำเนินงานของธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ และงานประชาสัมพันธ์

#### **ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ**

มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผนงานเพื่อประกอบการ  
กำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผน  
และโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม  
การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายแผนงานของ  
เทศบาล โครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรมหรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี

#### **ฝ่ายปกครอง**

มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การควบคุม กำกับดูแล และ  
อำนวยการดำเนินงานของงานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียน  
ราษฎร

#### **ฝ่ายส่งเสริมและสวัสดิการสังคม**

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การควบคุม กำกับ  
ดูแล และอำนวยการงานพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์

### **อำนาจหน้าที่กองคลัง**

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บ  
รักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน  
ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ  
ฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้

และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### **อำนาจหน้าที่กองช่าง**

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูล ทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการ ปฏิบัติงาน การก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุม การก่อสร้างและซ่อมบำรุง งาน แผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงาน เครื่องกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

#### **อำนาจหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม**

มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน โรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม ดังนี้

##### **ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข**

มีหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริม พัฒนาการสุขาภิบาลและการออก ใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ ในเขตเทศบาล การควบคุมการประกอบกิจการ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การควบคุมป้องกันงานอนามัยที่เกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อม งานควบคุมสัตว์เลี้ยงหรือปล่อยสัตว์

##### **ฝ่ายบริการสาธารณสุข**

รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสุขศึกษา งานอนามัยโรงเรียน งานอนามัย แม่และเด็ก งานวางแผนครอบครัว งานโภชนาการ งานสุขภาพจิต งานสาธารณสุขมูลฐาน การอนามัยชุมชน การพัฒนาระบบการให้ความรู้แก่อาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ การสร้าง สุขภาพภาคประชาชน

##### **ฝ่ายป้องกันและควบคุมโรค**

มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน ค้นคว้า วิจัยการให้บริการงานป้องกัน โรคติดต่อในพื้นที่รับผิดชอบ งานการป้องกันและสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคในโรงเรียน และชุมชน งานป้องกันโรคติดต่อ งานควบคุมแมลงและพาหนะนำโรค งานเฝ้าระวังทาง ระบาดวิทยา

### อำนาจหน้าที่ของส่งเสริมการเกษตร

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานส่งเสริมด้านการเกษตร ให้คำปรึกษาปัญหา ให้ข้อมูล เผยแพร่ความรู้ในด้านการเกษตร ด้านพืชและงานสัตวแพทย์ การงานป้องกันและควบคุม โรคติดต่อที่เกิดจากสัตว์ งานพัฒนาและส่งเสริมด้านการปศุสัตว์ การจัดหาและบำรุง แหล่งน้ำ การส่งเสริมการผลิตและการให้ปุ๋ยอย่างถูกวิธี และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### อำนาจหน้าที่ของกองการศึกษา

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตาม อรรถศาสตร์ เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา การส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านวิชาการ ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นทางด้าน ศิลปวัฒนธรรม งานกิจการศาสนาส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรมและงานอื่น ๆ ที่ได้รับ มอบหมาย

### หน่วยตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชี เอกสารการ เบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จาก ทรัพย์สินเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในภาคธุรกิจเอกชน รัฐบาลและรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ พบว่า มีการศึกษาที่สอดคล้องกับปัจจัยตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจ จะทำวิจัยในครั้งนี้ดังนี้

#### 1. งานวิจัยภายในประเทศ

พรสุข อัครนิเวศน์ (2541) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความ ผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีโรงงานอุตสาหกรรมเปิดอาหาร กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันพลังงานทหาร จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าคุณภาพชีวิตในการ ทำงานด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาวะ ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการ

ทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านลัทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีเพียงด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ดร.ณศรี สิริยศารง (2542) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ในการสอบถามด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลห้องผ่าตัดนั้นได้ศึกษาตามแนวคิดของวอลตัน ประกอบด้วย เรื่องการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านลัทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้ในส่วนของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ใช้แนวคิดของ สเตียร์ส และพอร์เตอร์ในการศึกษาประกอบด้วย การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ในองค์กร การมีความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพยาบาล ห้องผ่าตัดมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ดาววรรณ คุณยศยิ่ง (2542) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย และเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 332 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและหน้าที่ขององค์กร ด้านการรับรู้ของบุคลากรแต่ละคน ด้านขอบเขตและความซับซ้อนของบทบาท ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความร่วมมือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านทรัพยากร ส่วนด้านเส้นทางอาชีพพยาบาลวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ ยังพบว่าด้านปัจจัยบุคคล

คือ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านสังคมสัมพันธ์ในองค์กรหรือการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสมดุลในชีวิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

รมิตา อ้นวงษ์ (2542, หน้า 153-155) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาคูณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทน ที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านธรรมนุญในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยงานส่วนอื่น อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการทำงานกับเพื่อนร่วมงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

พจมาน ศรีเสรีนุวัฒน์ (2542, หน้า 96-98) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านธรรมนุญในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างวิถีชีวิตกับงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ สายงาน ลักษณะงานการปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอายุ เงินเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุราชการไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ดวงชีพ ตันตระวณิชย์ (2543, หน้า 78) ศึกษาเรื่อง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของนายทหารชั้นประทวนในสังกัดกรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยผลการวิจัย พบว่า



นายทหารชั้นประทวน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าระดับชั้นยศ สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกันในขณะที่อายุ อายุราชการ การศึกษา ตำแหน่งสายงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน

มัลลิกา เมฆรา (2544) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานทั้งหมด จำนวน 138 คน โดยทำการแจกแบบสอบถาม และการเข้าร่วมสังเกตการณ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงาน เขต 21 จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งค่อนข้างไประดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกสิกรไทยที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 6 ด้าน คือ โอกาสการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จังหวะชีวิต ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมี จำนวน 2 ด้าน คือ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และสิทธิส่วนบุคคล สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่จะมีเพียงปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศรัญญา ชัยแสง (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรในสังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ (ข้าราชการสาย ก) พนักงานในมหาวิทยาลัย บุคลากรสายช่วยงานด้านวิชาการ (ข้าราชการสาย ข) บุคลากรด้านบริหารธุรการ (ข้าราชการสาย ค) ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 177 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีกลุ่มข้าราชการสาย ก มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง และบุคลากรอื่น ๆ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอกาสได้รับการพัฒนาและการใช้

ความสามารถส่วนบุคคล ด้านนิสัยส่วนบุคคล และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ส่วนรายได้พิเศษและการได้รับการพัฒนาตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

อนุชิต เกิดโสฬส (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อ องค์การของข้าราชการกองอาคาร กรมช่างโยธาทหารอากาศ กองทัพอากาศ ศึกษาจาก กลุ่มประชากร จำนวน 200 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุและระดับ การศึกษามีผลกับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ ชั้นยศและ อายุงานในองค์การไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ขอบข่ายของงานที่มีความสำคัญความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำทนาย การมีส่วนร่วมในการ บริหารงาน และลักษณะที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีผลกับความผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยประสพการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกที่ ตนเองมีความสำคัญ ความรู้สึกคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน ระบบ การพิจารณาความดีความชอบ และความน่าเชื่อถือ มั่นคงและพึงพาได้ของหน่วยงาน มีผลกับความผูกพันต่อองค์การ เช่นเดียวกัน

ปฐมา วงษ์อุ้น (2544, หน้า 96) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็น บี พรินซ์ชั่น บอส์ส จำกัด ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยพนักงานมีการ รับรู้บรรยากาศองค์การและมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การ และมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการ รับรู้บรรยากาศองค์การ และมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ตรีชฎา อุ้นเรือน (2545, หน้า 83) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของ ลูกจ้างชั่วคราว รายเดือน กรมวิชาการเกษตรในส่วนกลาง พบว่าในภาพรวมมีคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส

จำนวน ผู้ที่ต้องอุปการะรายได้ต่อเดือน ส่วนราชการที่สังกัด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ภาระหนี้สิน และการมีกรรมสิทธิ์ในที่อยู่อาศัยไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความแตกต่างกัน

วเรศ ทยามันทรนันท์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอด้านสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านจังหวะชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมชื่น นาคพลั้ง และศุภรัถย์ อธิคมสุวรรณ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลการศึกษา พบว่า ระดับความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ซึ่งตัวแปรที่บ่งบอกถึงระดับความมุ่งมั่นผูกพันขององค์กรประกอบด้วย กรรทุมเทความพยายามให้องค์กรด้วยความเต็มใจ ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การปกป้องรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ความปรารถนาเป็นสมาชิกขององค์กร การตระหนักถึงอนาคตขององค์กรและความศรัทธาในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ลักษณะงาน ได้แก่ ความอิสระของงาน โอกาสเรียนรู้และก้าวหน้าในงาน ความท้าทายของงาน การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสำคัญต่อเป้าหมายองค์กร ส่วนลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่ วิธีการ กฎ ระเบียบ การปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ตัดสินใจ ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้ร่วมงานการให้ผลย้อนกลับ อีกทั้งลักษณะองค์กร ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน การสื่อสารภายในองค์กร ความรู้สึกเป็นเอกภาพ การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เกื้อกูล

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับเงินเดือน รายได้พิเศษและการได้รับการพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานบริษัท ส่วนปัจจัยด้านตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

พิมพ์ชนก สิริโยธิน (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เฉพาะสาขาในเขตพื้นที่เขตเดิม (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 195 คน พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความภาคภูมิใจในงานที่ทำมีระดับที่สูงที่สุด รองลงมาคือด้านการนึกถึงองค์กรในทางที่ดี และมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุด ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิราภรณ์ น้อยนคร (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ในเขตอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในเขตอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยคุณภาพชีวิตด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับดีที่สุด รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ 2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในเขตอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร รองลงมาคือความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ให้องค์กรและความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างเต็มที่ ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในเขตอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน

กาญจนา บุญเพลิง (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า

1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาล จังหวัดสมุทรสาคร ด้านภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคม รองลงมาเป็นด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพ การทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ตามลำดับ 2) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล จังหวัดสมุทรสาคร ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายด้าน ได้แก่ ความเต็มใจที่จะทุ่มเท เพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร รองลงมาเป็นด้านความต้องการคงความเป็นสมาชิกกับองค์กร และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ตามลำดับ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เทศบาล จังหวัดสมุทรสาคร โดยคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ ความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) การเปรียบเทียบคุณภาพ ชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล จังหวัดสมุทรสาคร เมื่อจำแนกตามเพศ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามอายุ อายุราชการ ระดับชั้นตำแหน่ง ประเภทสายงาน และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อจำแนก ตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. งานวิจัยในต่างประเทศ

Mathieu & Zajac (1990) ศึกษาวิเคราะห์การวิจัยเกี่ยวกับความผูกพัน ต่อองค์การ จำนวน 174 เรื่อง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความผูกพัน ต่อองค์การได้แก่ อายุ เพศ อายุการทำงาน รายได้ ระดับงาน การรับรู้ว่าตนเองมี ความสามารถ และพบว่าพนักงานที่สมรสแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าคนโสด นอกจากนี้ยังได้เสนอผลงานการวิจัยไว้ว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความ ผูกพันต่อองค์การ คือ พนักงานที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่ำ

Mathieu & Farr (1991) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานขับรถประจำทาง จำนวน 194 คน และวิศวกร จำนวน 220 คน พบว่า ในกลุ่มพนักงานขับรถประจำทางอายุการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ ในขณะที่กลุ่มวิศวกร อายุงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

Huselid & Day (1991) ศึกษาพนักงานระดับผู้จัดการต่าง ๆ จำนวน 241 ราย พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนเพศและอายุงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

Lopopolo (2000) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้ปฏิบัติและผลจากการปรับโครงสร้างบรรยากาศของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า จากความผูกพันในงานมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Patel (2000) ได้ทดสอบการใช้ตัวแบบความผูกพันในองค์การของสตีเยร์ (Steers) ในองค์การทหารรัสเซียที่มีการลดขนาดองค์การ โดยการนำตัวแบบไปใช้ในช่วงหลังการประกาศลดขนาดองค์การในระยะเวลาที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า การมีทักษะที่หลากหลายการให้ความยุติธรรมอย่างทั่วถึง และความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายความผูกพันต่อองค์การที่ดีที่สุดหลังจากการลดขนาดองค์การ

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพงาน การพัฒนาและใช้ความสามารถ ความมั่นคงและโอกาสความก้าวหน้า ภาวะผู้นำ สิทธิของบุคลากร งานและขอบเขตของชีวิตส่วนตัว ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ และการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคลากรภายในที่ทำงานเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุข ช่วยเพิ่มผลผลิตให้องค์การ ช่วยทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานที่ดี ช่วยปรับปรุงศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลของการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยต้องการให้บุคลากรของเทศบาล ในเขตอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข เชื่อมมั่น ครัทธา และผูกพันในองค์การเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ