

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

อรุณ ศรีระยับ¹

อรุณ รักธรรม²

เพ็ญศรี นิริน³

ชาญ ธาระวาส⁴

Received 5 July 2020

Revised 7 August 2020

Accepted 31 August 2020

บทคัดย่อ

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรอย่างมากถึงแม้ว่าในปัจจุบันองค์กรต่างๆ จะนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อทดแทนกำลังคนเป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามพนักงานก็ยังคงมีความสำคัญต่อการทำงานเนื่องจากความพึงพอใจของมนุษย์จะไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตามสภาพการณ์ของการทำงานและปัจจัยอื่นๆ ภายในองค์กร การเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่เสมอ เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจก็จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดสวัสดิการที่ดีหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ แก่พนักงาน เช่น การจัดการให้มีที่พักอาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร มีวันหยุดพิเศษ จัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และเพิ่มทักษะในการทำงาน จะช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยเป็นส่งเสริมสร้างความพึงพอใจและเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความผูกพันระหว่างองค์กรกับพนักงาน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร

^{1 2 3 4} วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เลขที่ 96 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 อีเมล: mctu555@gmail.com ³อีเมล: pensri.chi@rmutr.ac.th ⁴อีเมล: cham@c-amc.co.th

QUALITY OF WORKING LIFE AND ORGANIZATION COMMITMENT

Arun Srirayap¹

Arun Raktham²

Pensri Chirinang³

Charn Tharawas⁴

Abstract

The quality of working life of employees has a significant impact on the efficiency of the organization, although at present the various organizations will use technology to replace a lot of manpower. However, employees are still important to work because human satisfaction is dynamic and keep changing. According to work conditions and other factors within the organization, changes in job satisfaction will affect the work performance of employees. Therefore, in the management of human resources, managers must always give priority to the satisfaction of employees in the quality of work life. When employees are satisfied, they can perform their duties efficiently. Providing good welfare or other benefits to employees such as management of accommodation, savings cooperative, child tuition fees, special holidays, and training program arrangement to increase knowledge and increase work skills, will help employees feel secured and then increase satisfaction as well as increase quality of work life which will lead to the commitment between the organization and employees.

Keywords: Quality of Working Life, Organizational Commitment

^{1 2 3 4} Rattanakosin College of. Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin 96 Moo 3 Phutthamonthon Sai 5 Road, Salaya, Phutthamonthon, Nakhon Pathom 73170 E-mail: mctu555@gmail.com

³E-mail: pensri.chi@rmutr.ac.th ⁴E-mail: charn@c-amc.co.th

บทนำ

การบริหารบุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็ตามผู้บริหารจะต้องมีความพยายามที่จะให้งานของหน่วยงานได้รับความสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และนโยบาย หรือแผนงานที่กำหนดไว้ให้ดีที่สุด พร้อมทั้งยังต้องพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานอยู่เสมอจึงเห็นได้ว่าภาระหน้าที่ของผู้บริหารนั้นมีมากมายและล้นหลามแตกต่างกันตามตำแหน่งหน้าที่การงาน แต่ที่สำคัญคือการชักนำจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้มีความรัก ความสามัคคีซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดพลังของกลุ่มในการที่จะทำงานขององค์กรไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้การบริหารงานบุคคล เพื่อที่จะให้ทุกคนร่วมกันทำงานอย่างมีน้ำหนึ่งใจเดียว ทำงานด้วยความพึงพอใจโดยแต่ละคนมุ่งมั่นกับวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างแรงกล้า และจะพยายามที่จะให้ภาระหน้าที่การงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างให้ดีขึ้นได้ โดยองค์กรจะต้องสร้างกำลังใจและขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งขวัญและกำลังใจที่ดีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการบริหารงานเนื่องจากกำลังใจที่ดีจะเพิ่มพลังการทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาคือผลผลิตขององค์กรจะสูงไปด้วยดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆ ด้านเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลผลิตที่ดีในการทำงานแก่องค์กร (กนกทิพย์ จันทรพลังศรี, 2558)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ผู้บริหารในองค์กรต้องให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่เสมอ และเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจก็จะเกิดความพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยการจัดสวัสดิการที่ดีหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ แก่พนักงาน ซึ่งหมายความว่าให้ประโยชน์นอกเหนือไปจากรายได้ เงินเดือน ค่าจ้างธรรมดา เช่น การจัดการให้มีที่พักอาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร มีวันหยุดพิเศษ จัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และเพิ่มทักษะในการทำงาน เป็นต้น จะช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยเป็นสิ่งเสริมสร้างความพึงพอใจและเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานดังนั้นหากองค์กรมีการเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการที่จะจัดให้แก่พนักงานในด้านต่างๆ จะทำให้พนักงานทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพและลดอัตราการเข้าออกของพนักงานและขณะเดียวกันก็จะทำให้เขารู้สึกภักดีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันระหว่างองค์กรกับพนักงานอีกทางหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะองค์กรใดถ้าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรสูงองค์กรนั้นก็จะเป็นรูปเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดการประสบผลสำเร็จในด้านธุรกิจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรนอกจากนี้ยังจะทำให้เกิดความรู้สึกที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กรเสมือนหนึ่งเป็นบ้านของตนเองซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้บุคลากรไม่คิดที่จะลาออกหรือโอน-ย้ายไปที่อื่น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่ความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ซึ่งความผูกพันจะส่งผลต่อการทำให้สมาชิกขององค์กรแสดงออกทางพฤติกรรมอันพึงประสงค์ต่อองค์กร ทำให้ไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาองค์กร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

(Walton, 1973) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และยังมีความหมายที่กว้างขึ้น มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่มีความหมายรวมไปถึงความต้องการ และความปรารถนาในชีวิต ของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้น

(Bluestone, 1977) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึง การสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกในองค์การในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์การย่อม ทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวัดกันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

(Huse and Cummings, 1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิภาพขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ และอธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

(Carrell, 1992 อ้างถึงใน กนกทิพย์ จันทร์พลังศรี 2558) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การพยายามที่จะให้ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานได้รับการสนองตอบในการทำงานของพวกเขา และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานนั้น องค์การทำได้ทั้งในด้านสังคมและด้านรับผิดชอบในเชิงจริยธรรม โดยโปรแกรมคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น จะเน้นไปที่การสร้างความสะดวกสบาย สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และโดยเฉพาะ พยายามสร้างให้คนงานมีความสุขกับงาน

เหมือนกำลังเล่นสนุกอยู่กับเพื่อน อันจะทำให้พนักงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ กระปรี้กระเปร่า และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

(Allen and Meyer, 1990) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมทุก ๆ อย่างในการทำงาน ทั้งในเรื่องของบุคคล เทคโนโลยี และสภาพเศรษฐกิจ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมว่าจะต้องทำอะไรและทำอย่างไร และทำให้เกิดความพึงพอใจ และให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแก่บุคคล

สรุปแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากการที่นักวิชาการหลายๆ ท่าน ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ทั้งเหมือน และแตกต่างกันออกไป สามารถสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานและต่อองค์กรในด้านต่างๆ ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องศึกษาคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ พิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบ โดยคำนึงถึงความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลในองค์การว่า มีความต้องการองค์ประกอบใดเป็นอันดับแรกและองค์ประกอบใดมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด แล้วจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและของตัวบุคคล องค์กรจึงจะเป็นองค์กรที่มีสุขภาพดี บุคคลในองค์กรเองก็จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรตามความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในที่สุด (Walton, 1973) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทน

จากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (Social integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total life space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าการดำเนินงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร (Employee Commitment) พบว่าได้มีการเริ่มต้นศึกษาโดย March and Simon (1958 อ้างใน สุกานดา ศุภคติสันต์, 2540) ในแง่มุมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในเชิง

แลกเปลี่ยน โดยกล่าวว่า บุคคลจะยึดติดกับองค์การ เพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลหรือผลลัพธ์ที่แน่นอนจากองค์การ ต่อมา Becker (1960 อ้างใน สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การในเชิงแลกเปลี่ยนเช่นเดียวกัน โดยกล่าวว่าความผูกพันเป็นการแสดงออกของบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมบางอย่างอันสืบเนื่องมาจากการที่เขาได้ลงทุนเสียเวลาและพลังงานไปกับสิ่งนั้น ๆ ซึ่ง Becker ได้นำเสนอนิยามในเชิงของ Side Bet Theory ไว้โดยแนวทางดังกล่าว ได้กลายเป็นแนวทางให้กับนักวิชาการในยุคต่อมา ดังเช่น Kanter (1968 อ้างใน กฤษวรรณ นวกุล, 2547) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย และความจงรักภักดีให้แก่องค์การที่สมาชิกเป็นอยู่และ (Hrebiniak & Alutto, 1972) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปรากฏการณ์อันเป็นผลจากความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การในรูปของการลงทุนทางกาย และกำลังมีสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กร ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่นๆ ในรูปค่าจ้าง สถานภาพ และมิตรภาพที่สูงกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม

Mary Sheldon (1974 อ้างถึงในสมชิ้น นาคพลั้ง, 2547) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ทศนคติ หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติการ ที่มีต่อองค์การเป็นการประเมินองค์การในทางบวก ซึ่งทศนคติ หรือความรู้สึกนี้ จะเป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้น กับ องค์การซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพัน และผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การ จะตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย Porter, Steers, and Mowday (1974 อ้างใน สมชิ้น นาคพลั้ง, 2547) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเกี่ยวข้องกับการแสดงออกของแต่ละบุคคลอย่างมั่นคงและการมีส่วนร่วมในองค์การโดยแสดงให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

สอดคล้องกับการให้ความหมายของ (Buchanan, 1974) โดยได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์การ (Identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์การว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน
2. ความเกี่ยวพันกับองค์การ (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์การ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์การ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

Herbert and Arthur (1976 อ้างใน ปรานอม กิตติสุขภูธร, 2538) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การประสานพฤติกรรมของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์การซึ่งได้กำหนดกิจกรรมและเสนอแนะทางการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การไว้แล้ว การที่สมาชิกเห็นด้วย

กับเป้าหมายขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับเป้าหมายนั้น จะเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ขณะที่ (Steers, 1977) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานหนัก เพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกโดย

1. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

สรุปจากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรต่างๆ ที่ได้กล่าวไปนั้น ไม่ว่าจะเป็นของต่างประเทศหรือประเทศไทยจะพบว่า การให้ความหมายของแต่ละคนนั้น จะมีความหมายที่แตกต่างกันและไม่สามารถสรุปได้อย่างแท้จริงว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยแท้จริงแล้วมีนิยามหรือความหมายว่าอย่างไร เช่นเดียวกับความผูกพันของพนักงาน ที่ยังไม่สามารถสรุปถึงความหมายที่แท้จริงได้ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของความหมายของ Employee Engagement และ Employee Commitment พบว่า ความหมายของทั้งสองคำนั้นมีความหมายคล้ายคลึงกัน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานและองค์กร โดยพนักงานมีความทุ่มเท ความพยายามในการทำงานทั้งที่เป็นงานของตนเอง และไม่ใช่งานของตนเองอย่างเต็มความสามารถ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรรวมถึงความต้องการดำรงอยู่ในองค์กรเป็นสมาชิกขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Hrcbiniaak and Alutto (1972) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ความตั้งใจในการหาความรู้ล่วงหน้า และบุคลิกลักษณะของบุคคล 2 อย่าง (ระดับความไว้วางใจระหว่างบุคคลและความเผด็จการ)

2. ความสัมพันธ์ของงาน (Role-Related) ได้แก่ ความขัดแย้งของงาน (Role conflict) ความไม่พอใจในการทำงาน (Dissatisfaction) ความตึงเครียดในการทำงาน (Role tension) ความไม่ชัดเจนในการทำงาน (Ambiguity) ระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานในหน้าที่ (Years total experience)

(Steer and Porter, 1979) ได้สร้างและทดสอบแบบจำลองเกี่ยวกับปัจจัยและผลลัพธ์ของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยแบ่งแบบจำลองออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (antecedents of commitment) โดยมีปัจจัย ดังนี้

- 1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics) ได้แก่ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ความต้องการประสบความสำเร็จ ความอิสระ เป็นต้น

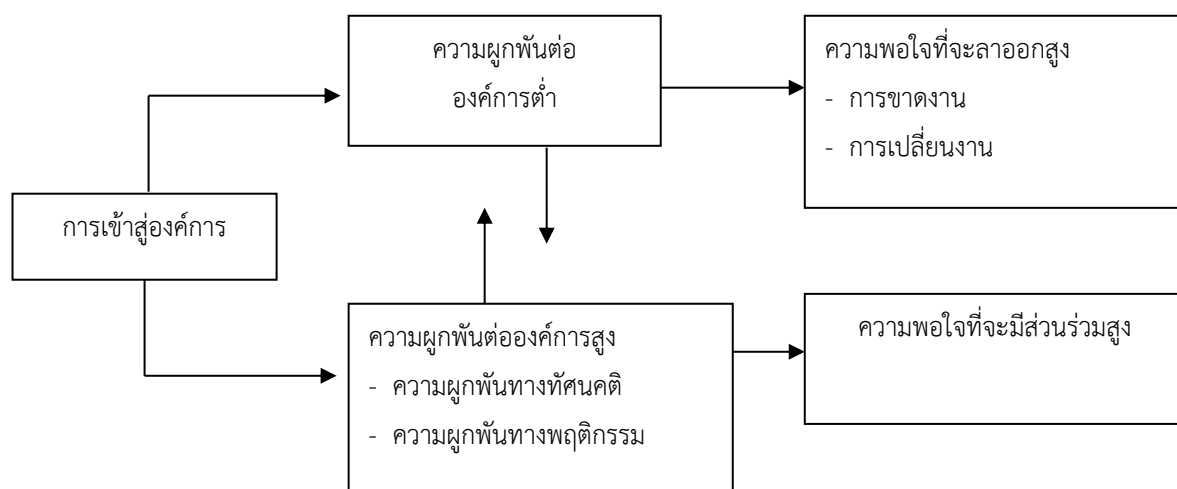
1.2 คุณลักษณะของงาน (Job characteristics) ได้แก่ ความอิสระในการทำงาน (Autonomy) ความหลากหลายในการทำงาน (Variety) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) และโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Opportunity for optional interaction)

1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์การ (Group Attitudes) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ (Met expectation) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ (Personal importance) และความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งได้ (Organization Dependability)

2. ผลของความผูกพันที่มีต่อองค์การ (Outcomes of commitment)

ความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การและผลของความผูกพันต่อองค์การ (Steer and Porter, 1979) พบว่าความผูกพันต่อองค์การมี

ความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความต้องการลาออกของบุคลากรในองค์การ กล่าวคือ หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การสูง ความต้องการลาออกก็จะอยู่ในระดับต่ำ ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ก็จะมีความต้องการลาออกมากขึ้น แสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 1 ผลของความผูกพัน

ที่มา: Steers and Porter (1979)

อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความคงอยู่ในองค์การ เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกได้ ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) จากคำนิยามของ ความผูกพันต่อองค์การของนักวิชาการต่าง ๆ สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความเต็มใจและความพยายามทำงานเพื่อองค์การ และจากการงานวิจัยขององค์การที่ปรึกษาต่าง ๆ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานขององค์การนั้น ๆ กล่าวคือ องค์การใดที่พนักงานมีระดับความ

ผูกพันอยู่ในระดับที่สูง ย่อมมีแนวโน้มของผลการปฏิบัติงานที่สูงตาม ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงได้กลายเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันในโลกธุรกิจในปัจจุบันนี้

2. การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Organizational goal attainment) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีความต่อเนื่องในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และมีความเชื่อในวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีความพยายามในการทำงานเพื่อต้องการทำให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีความผูกพันต่องานด้วยเช่นกัน เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับงาน ย่อมทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ให้กับงาน และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรส่งผลให้องค์กรสามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

3. สุขภาพของพนักงาน (Employee Health) จากการศึกษาของ The Gallup organization) ในการสอบถามพนักงานในอเมริกา เรื่องผลกระทบของงานในด้านสุขภาพ โดยถามถึงงานในปัจจุบันว่ามีผลกระทบต่อสุขภาพทางด้านร่างกายและสุขภาพจิตอย่างไร ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 43 ของพนักงานรู้สึกว่าการที่ทำอยู่นั้น มีผลต่อสุขภาพในด้านลบร้อยละ 29 ตอบว่ามีผลในด้านลบ และอีกร้อยละ 27 บอกว่างานที่ทำไม่มีผลกระทบต่อสุขภาพ ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่าง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) โดยพบว่าร้อยละ 62 ของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้น รู้สึกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) รู้สึกว่าการที่ทำอยู่มีผลกระทบทางด้านสุขภาพกาย สะท้อนให้เห็นว่างานมีผลกระทบทางด้านสุขภาพกายของพนักงาน โดยที่พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีแนวโน้มของการมีสุขภาพทางกายที่ดี มากกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

ในด้านสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 78 ของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้น รู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีผลกระทบทางด้านสุขภาพจิตร้อยละ 48 ของพนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) และร้อยละ 15 พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) รู้สึกว่าการที่ทำอยู่มีผลกระทบทางด้านสุขภาพจิต จากผลการศึกษาพบว่างานที่ทำอยู่นั้นมีผลกระทบทางด้านสุขภาพร่างกายและสุขภาพใจ และความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันและไม่มีความผูกพัน โดยพนักงานที่มีความผูกพันจะมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพที่ดีกว่า เพราะมีความผูกพันในงานที่ทำ และได้ทำในงานที่ตนเองนั้นพึงพอใจ ตรงกันข้ามกับพนักงานที่ไม่มีความผูกพัน ที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้สุขภาพจิตเสีย ไม่อยากทำงานหรือทำงานผิดพลาด เกิดอุบัติเหตุ ยังผลให้สุขภาพกายเสียด้วยสังคม ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านจิตวิทยาถือเป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อและไม่สามารถควบคุมได้

บทสรุป

การพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความตั้งใจทุ่มเทกำลังกายและใจ รู้สึกผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้

คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุดและปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและการบริหารงานขององค์กรในภายภาคหน้าต่อไป โดยองค์กรที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีการแสดงออกของสมาชิก ในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำพฤติกรรมของสมาชิกที่แสดงออกจะเป็นไปในทางที่องค์กรไม่พึงปรารถนาให้มี เช่นทำงานไม่เต็มที่ ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน หรือย้ายไปอยู่ที่อื่นซึ่งจะทำให้เกิดความสูญเสียทั้งสองฝ่าย ดังนั้นการศึกษาถึงความผูกพันของสมาชิกในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งผลให้องค์กรดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนั้นยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวชี้วัดหรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับอัตราและแนวโน้มในการลาออก หรือโอนย้ายของบุคลากรในองค์กรได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- กนกทิพย์ จันทร์พลังศรี. (2558). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน).** (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- กฤษฎวรรณ นวกุล และนิภาภรณ์ วีระสกุลทอง. (2547). **ความผูกพันของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทมิซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ปรานอม กิตติสุขภูธร. (2538). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สมชื่น นาคพลั่ง และวิริตี โกมุทีวงศ์. (2547). **ความมุ่งมั่น ผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทอิวเวลต์ – แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกานดา ศุภคติสันต์. (2540). **ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน:กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- Allen, N. J. and J. P. Meyer. (1990). The Measurement and Antecedents of affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. **Journal of Occupational Psychology**, 63: 1-18.
- Buchanan, B. (1974). Building Organization Commitment: The socialization of Managers in Work Organizations. **Administrative Science Quarterly**, 19(4), 535-546.

- Bluestone, Irving. (1977). Implementating Quality-of-worklife Programs. **Management Review**, 6(9), 43-46.
- Hrebiniak, L. G. & Alutto, J. K. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly**, 17(12), 555-573.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). **Organization Development and Change** (3rd ed.). St. Paul, MN: West.
- Porter, L., R. M. Steers & P. V. Bowlan. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. **Journal of Applied Psychology** 59.
- Reynolds, L.A. (2005). Communicating total rewards to the generations, **Benefits Quarterly**, Second Quarter, 13-17.
- Steers, R. M. (1977). **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment**. *Administrative Science Quarterly* 22 ,Summer
- Steers, R.M. & L.W.Porter. (1979). **Motivation and Work Behavior**. New-York: MC Graw-Hill.
- Walton, R.E. (1973). Quality of Working Lift : What Is It?. **Stone Management Review**, 14(2), 11-12.