

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้า จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Porter and Smith (อ้างในพิชญากุล ศิริปัญญา, 2545) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความหมาย 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วย มีความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองทำงานด้วยความภาคภูมิใจ ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความหวังใจต่อความเป็นไปขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์กร การรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Sheldon (1972) ให้ความหมายความผูกพันว่า เป็นมิติของความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร เป็นความตั้งใจที่จะสละเวลา พลังงาน รวมทั้งความซื่อสัตย์ให้กับการกระทำนั้น ๆ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

Maech & Mannari (1977) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร รวมทั้งมีทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์กร

Eisenberger, Rasolo & Davis-LaMastro (1990) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึกร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกันที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูล สนับสนุนขององค์กร ซึ่งผลที่ตามมาคือความอดสาหัสของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร

กาญจนา นุใจทอง (2542) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือ ภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กรของตน โดยที่บุคคลที่มีความรู้สึกยึดมั่นดังกล่าวจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การยอมรับและยึดมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร การตั้งใจทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรที่แสดงออก โดยมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ตนรับผิดชอบ และพร้อมจะปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างเต็มความสามารถของตนเพื่อความก้าวหน้า ขององค์กร มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าและออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่า
2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่าง ความต้องการของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

4. มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ
5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลจากการที่สมาชิกในองค์การมีความรัก ความผูกพันต่อองค์การของตน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ มีหลายแนวคิดดังนี้

1. Mowday, Porter and Steers (1982) ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์การเป็นสองประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งถือว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์การอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์การ นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้ จะมองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์การและตัวบุคคล เช่น ลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่นการลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ แนวคิดที่สองคือ ประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) มองว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์การ โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์การ มีสาระสำคัญว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงานจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั่นเอง

2. Near (1989) กล่าวว่า มีทฤษฎีพื้นฐานที่อธิบายความผูกพันต่อองค์การอยู่สองทฤษฎี ได้แก่

- 2.1 The Psychological Model ทฤษฎีนี้อธิบายความผูกพันว่าเป็นความสอดคล้องหรือลงรอยกันระหว่างค่านิยมส่วนบุคคลและค่านิยมขององค์การ พนักงานที่เชื่อในเป้าหมายขององค์การจะรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การอย่างมาก และตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การ นำไปสู่การทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อองค์การ

2.2 The Structural Model เป็นแนวคิดที่ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในองค์กร และการตระหนักว่าการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นสิ่งสมเหตุสมผล

3. Allen and Meyer (1990) มีทฤษฎีว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 แนวทางคือ

3.1 แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงถึงความยึดติดทางด้านจิตใจของบุคคลต่อองค์กร การเข้าไปเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งบุคคลอยู่ในองค์กรนั้นเพราะเขาต้องการจะอยู่ เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่น่าพึงพอใจจากองค์กร ตลอดจนได้รับความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองการคาดหวังความต้องการพื้นฐานของบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่พัฒนาการผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร อย่างไรก็ตามองค์ประกอบด้านนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรด้วยคือ เป็นองค์กรที่มีการบริหารแบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ หรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคลบางอย่างร่วมด้วย เช่น ความเชื่ออำนาจภายในตน จะมีส่วนช่วยพัฒนาความผูกพันด้านนี้ การจัดสภาพงานที่พึงพอใจ โอกาสในการได้พัฒนาทักษะในงาน การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน การสนับสนุนทางสังคม

3.2 แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Perceived Costs) แสดงถึงการที่บุคคลผูกพันกับองค์กรของตนเอง เนื่องมาจากการรับรู้ว่ามีต้นทุนสูงถ้าออกจากองค์กรไปแล้วจะเสียผลประโยชน์ที่ตนได้ลงทุนไว้กับองค์กร ขณะเดียวกันก็รับรู้ถึงการขาดทางเลือกของตนเองหรือรับรู้ถึงทางเลือกที่มีจำกัด ทำให้บุคคลอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ พัฒนาความผูกพันด้านนี้ได้โดยให้พนักงานได้ลงทุนที่การลงทุนนั้นจะสูญหายไปหรือลดค่าลงเมื่อออกจากองค์กร

3.3 แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) แสดงถึงการที่บุคคลรับรู้ถึงพันธะของตนต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากสองตัวแปรได้แก่

3.3.1 การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) ซึ่งแบ่งได้เป็นการหล่อหลอมทางครอบครัวและการหล่อหลอมในองค์กร เช่น จากวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อสร้างคุณค่าและความจงรักภักดี

3.3.2 การแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น การได้รับรางวัล ไม่ว่าจะเป็นรางวัลทางสังคมและรางวัลจากองค์กร หรือการลงทุนขององค์กรในตัวบุคคล เช่น การพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรม การให้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบแทนองค์กร เป็นความรู้สึกว่าควรจะต้องอยู่

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของความมั่นคงของสมาชิกในองค์กร การที่บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร และมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต้องอาศัยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซาว์น ปัญญา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน โครงสร้างของงาน มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ รายรับ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

Applewhite (1956) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม "ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้น ๆ"

Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดจากความสนใจและทัศนคติต่อบุคคลที่มีคุณภาพและลักษณะสภาพของกิจกรรม

Risser (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง

Campbell (1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Luthans (1989) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้นจะถูกกำหนดโดยความแตกต่าง (Discrepancy) ระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังจากการทำงานกับสิ่งที่ได้รับจากงานตามการรับรู้ของบุคคล ดังนั้นบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจถ้ามีความแตกต่างระหว่างสองสิ่งนี้เกิดขึ้น

Spector (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ขอบเขตของความรู้สึก และปฏิกิริยาที่แสดงออกของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ การวัดความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นจะวัดจาก เพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน เงื่อนไขในการทำงาน หัวหน้างาน และสวัสดิการที่ได้รับ

โดยทั้งความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นสองหลักการสำคัญที่ใช้ทดสอบทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามสถานการณ์ในแต่ละองค์กร (Williams, Jane R.) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงความรู้สึกทางด้านจิตใจ (Psychological state) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ หรือ ความผูกพันต่อองค์กร และแสดงออกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Meyer and Allen, 1994)

สำหรับการวัดความพึงพอใจ ภนิตา ชัยปัญญา (2542) กล่าวถึงวิธีการวัดความพึงพอใจดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพอใจในด้านที่ต่าง ๆ กัน
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยา ท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน มีหลายแนวคิด ดังนี้

1. ทฤษฎีของ Alderfer เป็นทฤษฎีที่เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นว่าขั้นใดเกิดก่อนเกิดหลัง แบ่งออกเป็น 3 ชั้น คือ (1) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค องค์กรอาจตอบสนองในการให้เงิน ค่าแรง ค่าตอบแทน เงินเพิ่มพิเศษ รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีสัญญาการว่าจ้างทำงาน (2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพกับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรจะมีการส่งเสริมให้บุคคลในองค์กร

มีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลภายนอก (3) ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล เช่น การได้รับการยกย่อง ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รับผิดชอบงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ (รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์, 2545)

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) Herzberg, Mausner & Synderman (1959) ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานของวิศวกรและนักบัญชีที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 200 คน โดยการสัมภาษณ์ว่ามีสิ่งใดที่ทำให้คนงานไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจ มีสิ่งใดบ้างที่ทำให้คนงานมีความสุขและพึงพอใจ และความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานนั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ และจากผลการวิจัยสรุปว่าความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานนั้นไม่ได้เกิดขึ้นต่อเนื่องกัน แต่เป็นคนละส่วนกันและไม่มีความสัมพันธ์กัน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานแบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยป้องกัน (Hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยปัจจัยจูงใจประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลใช้พลังความสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความสำเร็จของตัวเองก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม โดยการรับรู้จากพฤติกรรมที่กลุ่มแสดงออกในรูปของการยกย่อง ชมเชย และเลื่อนขั้นเงินเดือน การประกาศเกียรติคุณ รางวัลที่เป็นสิ่งของหรือการแสดงออกอื่น ๆ

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบที่ท้าทายความสามารถ งานใหม่ ๆ ที่ไม่ใช่งานประจำ รวมถึงการได้รับอำนาจอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับโอกาสก้าวหน้า ได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ตนเองต้องการ มีความก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจ งานไม่จำเจ งานที่ท้าทายความสามารถ จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ งานที่น่าสนใจมีความแปลกใหม่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษาอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน งานที่มีความหลากหลายพอประมาณและงานที่มีความเป็นอิสระจะสร้างความพึงพอใจในงานได้สูงที่สุด

ปัจจัยป้องกัน เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาวะแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย

1. นโยบายการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) ได้แก่ กาวางแผนการบริหารงานขององค์กรที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสาร ื่อต่อประสานงาน และการปฏิบัติงาน นโยบายการบริหารงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors, Peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อ รวมทั้งไม่ว่าจะเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

3. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การบังคับบัญชาในการดำเนินงานที่มีความยุติธรรม มีความโอบอ้อมอารี และเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี จะช่วยลดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาไม่เพียงแต่มีหน้าที่ควบคุมดูแลงานให้สำเร็จเพียงอย่างเดียว ต้องมีวิธีการที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและเตรียมใจทำงานจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

4. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บรรยากาศ แสง เสียง ห้องพักผ่อน ตารางเวลาการทำงาน ความสะดวกของสถานที่ รวมถึงการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึงค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

6. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร ความมั่นคงตลอดอายุการทำงาน ลักษณะงานที่ไม่เสี่ยงต่ออันตรายจนเกินไป

7. ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม เป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

3. ทฤษฎีของ Whitley & Putzier เป็นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพในงาน บทบาทเชิงวิชาชีพ และผลประโยชน์ตอบแทน แต่ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาเพียง 4 ด้านเท่านั้นคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพในงาน และผลประโยชน์ตอบแทน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานของศูนย์กระจายสินค้าของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยปัจจัยแต่ละด้านมีสาระสำคัญดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Professional Work Environment) หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ในองค์กรที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานให้ดำเนินไปได้ด้วยดี และเกิดผลสัมฤทธิ์คือ คุณภาพในการบริการ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนให้เกิดคุณภาพ โครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน การบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อน จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดงานที่ชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้น

2. คุณค่าของงาน (Work Worth) หมายถึง การรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติว่ามีคุณค่าต่อตนเอง ต่อองค์กร ต่อวิชาชีพ และต่อสังคม โดยวิธีที่เพิ่มคุณค่าของงานที่ส่งผลดีก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ

2.1 ลักษณะของงานที่มีความหมาย (Meaningfulness) หมายถึง ขนาดของความหมาย ความมีคุณค่า และความคุ้มค่าที่ได้จากการลงแรงทำงานมีมากหรือน้อย เป็นการรับรู้ของพนักงานต่องานที่ตนเองทำอยู่ว่ามีความหมายต่อตนเอง ต่อองค์กร ต่อสังคม

2.2 การได้รับผิดชอบงาน (Responsibility) หมายถึง การที่ได้รับผิดชอบการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งงานสำเร็จ เมื่อประสบความสำเร็จก็จะเกิดความพึงพอใจ

2.3 การมีโอกาสรับรู้ถึงผลงานของตนเอง (Knowledge of Results) โดยปกติบุคคลต้องการรับรู้ถึงผลงานของตนเอง เมื่อได้รับรู้ความสำเร็จของงานว่างานนั้นเป็นประโยชน์ต่อ

ตนเองและต่อสังคม งานนั้นสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ งานนั้นเป็นงานที่มีคุณภาพ และเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ก็จะเกิดความพึงพอใจและมองเห็นคุณค่าของงาน

3. สัมพันธภาพในงาน (Professional Relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน รวมทั้งการติดต่ออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี มีความร่วมมือ การได้รับการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน การสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความเป็นมิตรต่อกัน มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิด

4. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) หมายถึง เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษที่ได้รับจากการทำงาน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ ค่าล่วงเวลา ค่าเลี้ยงชีพ วันหยุด รวมทั้งสิทธิการลาต่าง ๆ ซึ่งเป็นรางวัลตอบแทนการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ตอบแทนที่มากเพียงพอกับความ ต้องการจะสร้างความพึงพอใจในงาน จะเป็นเครื่องกระตุ้นให้พนักงานมีกำลังใจและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เมื่อองค์กรให้ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเหมาะสม พนักงานก็ไม่ต้องดิ้นรนไปจากองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Mayer, Allen, & Smith (1993) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันในอาชีพของพยาบาล พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทั้งความผูกพันในองค์กรและความผูกพันในอาชีพ โดยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ และมีความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน

กรกฎ พลพานิช (2540) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาวิชาชีพการตลาด บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

มณีนรัตน์ ไพรรุ่งเรือง (2540) ทำการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยลักษณะบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ การศึกษา आयงาน ความรับผิดชอบทางการเงิน ต่อครอบครัว และประสบการณ์ในการขับรถมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ประสบการณ์ด้าน

ประวัติการเปลี่ยนงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมั่นคงและโอกาส ก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ความสมดุลของชีวิต และ ค่าตอบแทนตามลำดับ

กาญจนา นุใจกอง (2542) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสามด้านของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ กับพฤติกรรมทำงานสามประเภท ได้แก่ ผลปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน รวมทั้งศึกษาปฏิสัมพันธ์แต่ละด้านของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อการทำนายพฤติกรรมทำงาน สามประเภท ดังกล่าว พบว่า ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ ทางบวกระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนและผลการปฏิบัติงานแต่อย่างใด องค์ประกอบทั้งสามด้านของความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในการทำงานและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่เท่านั้นที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1(เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาส ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำคัญต่อองค์กร ปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อ องค์กร ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ธรรมศักดิ์ ดีสมศักดิ์ (2546) ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานโรงงานสยามไซเคิลอินดัสตรี พบว่า พนักงานของสยามไซเคิลอินดัสตรี มีความรู้สึก

ผูกพันต่อองค์การสูง โดยมีทัศนคติในเชิงบวกต่อบริษัทอยู่ในระดับมาก และในระดับปานกลาง และทัศนคติในเชิงลบต่อบริษัทอยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลและมีผลกับความผูกพันต่อบริษัทได้แก่ อายุ อายุการทำงานในโรงงานปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงานในโรงงานทั้งหมด โดยที่ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ คือ เพศ การศึกษา ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว จำนวนบริษัทที่เคยร่วมงานด้วย และจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อบริษัท

เบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546) ทำการศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร และสมุทรสงคราม พบว่า ความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อัตราเงินเดือนของพนักงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ส่วนเพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจาก องค์การ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

1. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ถ้าพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณค่าของงานอยู่ในระดับสูง ด้านสัมพันธภาพในงานอยู่ในระดับสูง และด้านผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจในงานด้านสภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

เอี่ยมพร แอ่มไร่ (2546) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ซีบา สเปลเซียลตี้ เคมิคอลส์ อินคัสตรี จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ในด้านความรักความอบอุ่นของครอบครัวเพราะทำให้มีความพร้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อที่ทำงานจนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ในด้านการได้รับ ความเชื่อถือไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด การได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนเอง และมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กร พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ในด้านความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน และผลตอบแทนที่ได้รับและสวัสดิการที่จัดให้กับพนักงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การได้รับการยอมรับยกย่องชมเชยภายในองค์กร และการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาภายในองค์กร