

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทแอบบีเคเอส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยดังต่อไปนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### 1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 278) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูงจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2547: 38) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร คือ ทัศนคติที่สะท้อนความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคคลกับองค์กร ผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงจะมองตนเองเป็นสมาชิกที่แท้จริงขององค์กร สิ่งเล็กๆ น้อยๆ ที่องค์กรทำให้ไม่พอใจก็จะไม่สนใจ และปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป ในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำจะมองตนเองเป็นเหมือนคนภายนอก แสดงความไม่พอใจในสิ่งต่างๆ และไม่คิดว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กรในระยะยาว

Richard T. Mowday, Lyman Porter and Richard M. Steers (1982, อ้างในอัมพวัน สุวรรณพรหม, 2549: 6) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้นและแบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็นสองประเภท ซึ่งนิยมไปใช้อย่างกว้างขวางได้แก่ (1) แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitude type) ซึ่งใช้ในการวิจัยของ Bruce Buchanan (1974), Richard M. Steer (1977) และ Richard T. Mowday และคณะ (1982) แนวคิดประเภทนี้ถือว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องพันกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์กรและตัวบุคคล เช่น คุณลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างองค์กร และประสบการณ์ในงาน ปัจจัยเหล่านี้ต่างเป็นตัวกำหนดระดับของ

ความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่างๆ เช่น การลาออกจางาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (2) แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral type) มองว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์การโดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตัวเองมิใช่เพื่อองค์การ แนวคิดนี้มีพื้นฐานจากแนวคิดของ Becker (1964) มีสาระสำคัญว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกงานจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั่นเอง

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึงทัศนคติของบุคคลที่สะท้อนความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีความคิดเห็นสอดคล้องกับองค์การ และมีความเต็มใจปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป

## **2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ**

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537, อ้างในพิชราภรณ์ สุขมั่งมี, 2548: 5) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอด และความมีประสิทธิภาพขององค์การ กล่าวคือ องค์การจะต้องมีความสามารถในการสรรหา และสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์การเพื่อรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพ

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญยิ่งต่อองค์การในประเด็นดังนี้

(1) ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจางานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานและค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน

(2) ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน

(3) ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์การกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

(4) มีส่วนเสริมสร้างความเป็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

(5) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์การมีความรักและผูกพันต่อองค์การของตน

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

John P. Meyer และ Natalie J. Allen (1991 Quoted in Karin Falkenburg and Birgit Schyns, 2007: 709) ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตามแนวคิดของ Allen and Meyer ซึ่งให้แนวคิดว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กร ความผูกพันดังกล่าวอาจแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

(1) ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก (Affective Commitment) คือ ความเห็นด้วยและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมุ่งมั่นที่จะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงถึงความยึดติดทางด้านจิตใจของบุคคลต่อองค์กร การเข้าไปเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งบุคคลอยู่ในองค์กรนั้นเพราะว่าเขาต้องการที่จะอยู่ เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่น่าพึงพอใจจากองค์กร ตลอดจนได้รับความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองการคาดหวังความต้องการพื้นฐานของบุคคล ซึ่งจะทำให้พัฒนาการผูกติดทางอารมณ์ต่อองค์กรนั้น อย่างไรก็ตามองค์ประกอบด้านนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรด้วยคือ เป็นองค์กรที่มีการบริหารแบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ หรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคลบางอย่างร่วมด้วย เช่น ความเชื่ออำนาจภายในตน และมีส่วนช่วยพัฒนาความผูกพันด้านนี้ และการจัดสภาพงานที่พึงพอใจและโอกาสในการได้พัฒนาทักษะในงาน การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน การสนับสนุนทางสังคม เช่น คู่สมรส พ่อแม่ และเพื่อนภายนอกองค์กร (John P. Meyer and Natalie J. Allen, 1990 อ้างในรัชนิดา ศุภคสวัสดิ์, 2545: 15)

(2) ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Continuance Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิดจากการร่วมงานกับองค์กร มีการลงทุนลงแรงที่ผ่านมา และหากเมื่อต้องออกจากองค์กรอาจทำให้มีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น ความผูกพันลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลตระหนักว่าสิ่งที่ได้สะสมมาและลงทุนไปนั้นจะสูญไปทันทีเมื่อเขาออกจากองค์กรนี้ไป

ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก (Affective Commitment) แตกต่างกับความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Continuance Commitment) ตรงที่บุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก (Affective Commitment) จะทำงานร่วมกับองค์กรเพราะพวกเขาต้องการที่จะอยู่ แต่ บุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Continuance Commitment) จะทำงานต่อไปในองค์กรเพราะเป็นสิ่งจำเป็นที่พวกเขาต้องทำ

(3) ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Normative Commitment) คือผูกพันของบุคคลด้านความรู้สึกถึงภาระหน้าที่ที่ควรอยู่ทำงานต่อไปในองค์กร อาจเป็นผลเนื่องมาจากการหล่อ

หลอมทางสังคม เช่น วัฒนธรรมขององค์กรเพื่อสร้างคุณค่าและความจงรักภักดี หรือผลที่เกิดจากการแลกเปลี่ยน เช่น การได้รับรางวัล การได้รับการฝึกอบรม การได้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบแทนองค์กร เป็นความรู้สึกรู้ว่าควรอยู่

#### 4. ผลของความผูกพันต่อองค์กร

ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Organizational Commitment) ต่อพฤติกรรมในองค์กรมีดังนี้

(1) ความผูกพันต่องาน พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในงานและมีความผูกพันต่องานสูง เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ (March and Simon, 1958 อ้างในอัมพวัน สุวรรณพรหม, 2549: 8)

(2) ความคงอยู่ของสมาชิกภาพของพนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสและศรัทธา และไม่มีความต้องการที่จะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น (Koch and Steers, 1976; Porter, Steers, Mowday and Boulian, 1974 อ้างในอัมพวัน สุวรรณพรหม, 2549: 9)

(3) ความทุ่มเทที่ให้กับงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะเต็มใจใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร อันส่งผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น (จารุณี วงศ์คำแน่น, 2537)

#### 5. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Richard M. Steers (1997, อ้างในอัมพวัน สุวรรณพรหม, 2549: 9) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับปัจจัยดังต่อไปนี้

(1) ลักษณะของงาน (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่

(1.1) งานที่มีความชัดเจน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น กฎระเบียบข้อบังคับชัดเจน บุคลากรจะรู้ขอบเขตของงาน บทบาทหน้าที่ของตน และปฏิบัติตามกฎระเบียบนั้น

(1.2) งานที่มีความหลากหลาย ลักษณะงานหลากหลายจะทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในงาน ลักษณะงานไม่จำเจ และเป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามความสามารถหลายด้าน ซึ่งจะกระตุ้นให้บุคลากรสนใจในงาน

(1.3) งานที่มีลักษณะท้าทาย เมื่อบุคลากรรู้สึกว่างานนั้นมีความท้าทายสูงจะพยายามพิสูจน์ความสามารถของตนโดยใช้ความรู้ ความสามารถทางสติปัญญา และความคิดสร้างสรรค์ที่มีอยู่อย่างเต็มที่เพื่อผลสำเร็จในงาน

(1.4) งานที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ ในการที่บุคลากรได้เกิดความทู่หม่ท่งก่าลังกาย และก่าลังสติปัญญา ความสามารถของตนในการทำงานให้กับองค์กรแล้ว ย่อมต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับมาเพื่อเป็นการประเมินความรู้ความสามารถของตนเอง และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นถ้าข้อมูลที่ย้อนกลับมานั้นมีความชัดเจน

(1.5) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นการได้มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความคิดหลากหลาย นำไปสู่การพัฒนาตนเองและพัฒนาในงาน

(1.6) งานที่มีความอิสระ บุคลากรสามารถใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่ โดยมีขอบเขตตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรอยากจะทำง่านอย่างเต็มที่ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การของตนเองมากที่สุด

(2) ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ประกอบไปด้วย

(2.1) อายุ จากการศึกษา Richard M. Steers, Hrebiniak, L.G. and Alutto, J.A. (1997; 1972 อ้างในอัมพวัน สุวรรณพรหม, 2549: 9) พบว่า ผู้ที่มีอายุมากมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย โดยผู้ที่มีอายุมากจะมีความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมขององค์กร และมีความรู้สึกว่างานเองเมื่อมีอายุมากจะไม่ใช่สิ่งที่ต้องการขององค์กรอื่น โดยจากการรับบุคลากรเข้าทำงานใหม่จะรับบุคลากรที่อายุน้อย ไม่รับผู้ที่มีอายุมาก บุคลากรที่มีอายุมากจึงเลือกที่จะอยู่กับองค์กรเดิม

(2.2) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลากรได้ทู่หม่ท่งก่าลังกาย ก่าลังใจ สติปัญญาเพื่อการทำงานในองค์กร สะสมความรู้ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่เพิ่มขึ้น ถ้าบุคลากรได้ปฏิบัติงานนานเท่าใดย่อมรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

(2.3) ความต้องการสำเร็จหรือความต้องการก้าวหน้า ในการทำงานที่บุคลากรประสบความสำเร็จในงานมีโอกาสก้าวหน้าในงานนั้น ทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพราะองค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าเขาสามารถทำงานและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

(2.4) การศึกษาของ Koch and Steers (1976 อ้างในอัมพวัน สุวรรณพรหม, 2549: 9) พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาด่ามีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง เนื่องจากบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับสูงมีข้อมูลวุฒิการศึกษา ประกอบการตัดสินใจ ทำให้มีข้อต่อรองมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อย

(3) ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน (Job Experience)

(3.1) ความสำคัญของตนเองในองค์กร ถ้าหากผู้บริหารให้ความสำคัญแก่บุคลากร มีการมอบอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและคิดว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กร เขาจะเกิดความรู้สึกยึดมั่นผลผูกพันต่อองค์กร

(3.2) ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับ เมื่อบุคลากร ได้ทุ่มเทกำลังความสามารถที่มีให้กับองค์กรไปแล้ว แน่ใจว่าตนเองคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรมกับการทำงานที่ได้ทำไป เช่น ค่าตอบแทน ค่าชมเชย และระบบการพิจารณาความดีความชอบที่องค์กรสามารถตอบสนองให้บุคลากรได้ จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ผูกพันต่อองค์กร

(3.3) ทัศนคติของกลุ่มในองค์กร ทัศนคติของกลุ่มในองค์กรมีผลต่อการทำให้บรรยากาศในองค์กรของแต่ละองค์กรแตกต่างกันไป ถ้าบรรยากาศในองค์กรดีส่งผลให้ทัศนคติของกลุ่มในองค์กรดี ทำให้บุคคลมีทัศนคติที่ดีด้วยเนื่องจากอิทธิพลของกลุ่มนั้น มีผลต่อทัศนคติของบุคคล ทำให้มีความรู้สึกที่อยากอยู่กับองค์กรต่อไป

(3.4) ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร องค์กรที่รู้สึกมั่นคงและน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกมั่นใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และก่อให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เพราะบุคลากรจะรู้สึกว่าสามารถพึ่งพาองค์กรได้ จากการศึกษาของ Richard M Steers และ Lyman Porter (1973) พบว่าถ้าองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกที่มีเสถียรภาพและมั่นคงต่อองค์กรได้นั้นจะเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรไม่อยากจะทำงาน ไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

## 6. ความหมายของความพึงพอใจในงาน

เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540: 100) อธิบายความพอใจในงานว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกชอบงานของคนคนหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจมากน้อยเท่าใดด้วย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจขันธ์ (2542: 130) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

Edwin A. Locke และ Paul E. Spector (1976; 1997 Quoted in Alf Crossman and Bassem Abou-Zaki, 2003: 368) ได้ให้นิยามความพึงพอใจในงานว่า เป็นสภาวะทางอารมณ์ด้านบวกอันเป็นผลมาจากความความสุข ความพอใจของบุคคลที่มีต่องาน

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้นหมายถึง ทัศนคติและอารมณ์หรือความรู้สึกที่ดีต่องาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมินจากประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล โดยเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น ทั้งจากลักษณะงานที่ทำทั้งหมดตลอดจนถึงแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ที่ประสบในขณะที่ทำงาน

## 7. ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

Karin Falkenburg และ Birgit Schyns (2007: 708-723) ทำการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของความพึงพอใจในงานและความผูกพันองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมการถดถอย (Withdrawal behaviors) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความใส่ใจและความพึงพอใจต่องาน และเป็นความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการเปลี่ยนงานของพนักงาน ความสัมพันธ์เหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อผลการทำงานด้วย ความผูกพันของลูกจ้างที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงสุดและการกำหนดนโยบายทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานและความผูกพันของลูกจ้างที่มีต่อองค์กร

Kathy A. Hanisch และ Charles L. Hulin (1991 Quoted in Karin Falkenburg and Birgit Schyns, 2007: 710) กล่าวว่าทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมขาดงาน เช่น พฤติกรรมการถดถอย (Withdrawal behaviors) ได้แก่ การขาดงาน (Absenteeism) และการลาออกงาน (Turnover) ทัศนคติที่สะท้อนออกมานั้นได้แก่ ความไม่พึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรน้อย ซึ่งหากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้วจะส่งผลให้พนักงานขาดงานลดลง และในการศึกษาครั้งนี้ Karin และ Birgit (2007) เน้นว่า ในสภาวะแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกันไป เช่น จำนวนคน เพศ ภาวะการทำงาน เป็นแบบแข่งขันที่รุนแรงหรือพึ่งพาอาศัยกัน ย่อมมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการถดถอย

Richard M. Steers (1977, อ้างในรัชนิดา ตุงคสวัสดิ์, 2545: 20) กล่าวว่า หากความต้องการหรือความปรารถนาของบุคคลได้รับการตอบสนองอย่างน่าพึงพอใจจากการที่ได้ใช้ทักษะต่างๆ ที่ตนมีในงานแล้ว จะพัฒนาไปสู่ความรู้สึกยึดมั่นและเกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

อมร ทองรักษ์ (2548) กล่าวว่า ผู้บริหารองค์กรควรให้การส่งเสริมสนับสนุน ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ตลอดจนการนิเทศติดตามงาน การ

ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรไปพร้อมๆ กัน

### 8. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในงานมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงาน ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคคลย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกอยากอยู่กับงาน อยากทำงาน ทুম่ความสามารถเพื่องานและหน่วยงานเต็มใจเพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทฤษฎีที่กล่าวถึงการจูงใจบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานมีหลายแนวคิดทฤษฎี ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งพบว่าแนวคิดทฤษฎีอยู่หลากหลายขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้ที่จะศึกษาตามแนวคิดนั้นๆ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำเสนอเฉพาะแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดการศึกษาด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่องาน ซึ่งมีนักวิชาการและนักวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวาง ดังต่อไปนี้

Whitley MP and Putzier DJ (1994, อ้างในสารานุกรม บัญญัติ, 2539: 16-21) เป็นการศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพในงาน บทบาทเชิงวิชาชีพและผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งการศึกษานี้ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในงานที่เกิดจากกลุ่มปัจจัย 4 กลุ่ม ได้แก่ ลักษณะผู้นำในองค์กร การสื่อสารในองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงาน และการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมประเภทเครื่องประดับและอัญมณี ของ บริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยปัจจัยแต่ละด้านมีสาระสำคัญดังนี้

(1) สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน (Professional work environment) หมายถึงองค์ประกอบต่างๆ ในองค์กรที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานให้ปฏิบัติงานไปได้ด้วยดี และเกิดผลสัมฤทธิ์คือประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีโครงสร้างการบริหารงานที่มีความชัดเจนเห็นโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การบังคับบัญชาไม่ซับซ้อนจะทำให้การดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารควรสร้างรูปแบบการบริหารงานในรูปของการร่วมมือในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานเป็นระบบเปิด พนักงานสามารถเสนอแนวคิดและความคิดเห็นได้ทุกโอกาสและมีการสื่อสารสองทาง มีอิสระในการสื่อสาร ควรมีการสร้างวัตถุประสงค์ของหน่วยงานร่วมกับผู้ร่วมงาน ให้โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เมื่อขาดการสนับสนุนช่วยเหลือก็จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน



(2) ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน (Autonomy of practice) หมายถึง การปฏิบัติงานโดยอิสระสามารถใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเองโดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด ถ้าผู้บริหารให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจ และนำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานนี้ผู้ศึกษาจะวัดในองค์ประกอบลักษณะของผู้นำในการให้อิสระในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน

(3) คุณค่าของงาน (Work worth) หมายถึง การรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติว่ามีคุณค่าต่อตนเอง ต่อองค์กร ต่อวิชาชีพ และต่อสังคม วิธีเพิ่มคุณค่าของงานที่ส่งผลดีก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (ธงชัย, 2538 อ้างในสำราญ บุญรักษา) ได้แก่

(3.1) ลักษณะของงานที่มีความหมาย (Meaningfulness) หมายถึงขนาดของความหมาย ความมีคุณค่าและความคุ้มค่าที่ได้จากการลงแรงทำงานมีมากหรือน้อย

(3.2) การได้รับผิดชอบงาน (Responsibility) หมายถึงการที่ได้รับผิดชอบการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จงาน เมื่อประสบความสำเร็จก็จะเกิดความพึงพอใจ

(3.3) การมีโอกาสรับรู้ถึงผลงานของตน (Knowledge of result) โดยปกติบุคคลต้องการรับรู้ถึงผลงานของตนเอง เมื่อได้รู้ถึงความสำเร็จของงานว่างานนั้นเป็นประโยชน์ต่อตนเองและต่อสังคม งานนั้นสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ งานนั้นมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาจะเกิดความพึงพอใจและมองเห็นคุณค่าของงาน

ผู้ศึกษาจะวัดระดับความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานของการมีโอกาสรับรู้ถึงผลงานของตน ซึ่งจะวัดในส่วนลักษณะผู้นำในการแจ้งผลการทำงานแก่พนักงาน แต่จะไม่ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีต่อลักษณะงานที่มีความหมายและการได้รับผิดชอบงาน เนื่องจากลักษณะของงานที่วัดครั้งนี้ไม่มีความแตกต่าง เป็นงานประเภทเดียวกัน

(4) สัมพันธภาพในงาน (Professional relationship) หมายถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการติดต่ออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี มีความร่วมมือ การได้รับการยอมรับนับถือซึ่งกันและกันจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะวัดสัมพันธภาพในงานจากความพึงพอใจต่อลักษณะของผู้นำ และการสื่อสารภายในองค์กร

(5) บทบาทเชิงวิชาชีพ (Professional role enactment) หมายถึงการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามบทบาท เช่น บทบาทด้านการบริหาร ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล การวางแผน การจัดระบบงาน การจัดบุคลากร และการควบคุมงาน บทบาทด้านการบริการ บทบาทด้านการวิจัย เป็นต้น ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) วิชาชีพ หมายถึง อาชีพประเภทใดประเภทหนึ่งที่มี

อำนาจและสถานภาพทางสังคมเป็นที่ยอมรับว่ามีความสำคัญในสังคม ผู้ประกอบวิชาชีพโดยปกติต้องมีทักษะทางเทคนิคสูง และได้รับการศึกษาหรืออบรมจนเป็นที่รับรองอย่างเป็นทางการมีหลักฐานแสดงวุฒิ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะไม่วัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทเชิงวิชาชีพ เนื่องจากธรรมชาติของลักษณะงานของบริษัท แอบบีเครสท์(ประเทศไทย) จำกัด ไม่เหมาะสม

(6) ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) หมายถึงเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษที่ได้รับจากการทำงานเช่นสวัสดิการต่างๆ ค่าล่วงเวลา ค่าเลี้ยงภรรยา วันหยุด สิทธิการลา เป็นต้น โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อผลประโยชน์ตอบแทนจากการวัดความพึงพอใจการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน

พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2547: 38) สรุปปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจในงานออกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) สิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ คุณลักษณะของงานและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ตัวแปรด้านบทบาท ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน ค่าตอบแทน เป็นต้น

(2) ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ อายุ เพศ วัฒนธรรม และเชื้อชาติ ระดับสติปัญญา ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพ และระดับอาชีพ พบว่ามีผลต่อความพึงพอใจในงาน แม้ว่าองค์การจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยเหล่านี้ได้ แต่ก็ยังเป็นปัจจัยที่ใช้ทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้

(3) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน เช่น ความเหมาะสมระหว่างคนกับงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลและงานมีความเหมาะสมและสอดคล้องซึ่งกันและกัน เป็นต้น

Edwin A. Locke (1976: 1302 อ้างอิงใน นำชัย สุภฤกษ์ชัยสกุล, 2550: 35) พบว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการทำงานมีดังต่อไปนี้

(1) งาน (Job) คืองานที่พนักงานทำอยู่ พนักงานนั้นมีความชอบ ความถนัด ความสนใจในงานนั้นมากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากมีความชอบ ความสนใจแล้ว ย่อมจะมีความพึงพอใจในงานนั้นสูงเป็นทุนอยู่ ในขณะที่พนักงานทำงานไป โอกาสที่จะเรียนรู้งานและสิ่งใหม่ๆ ก็มีมากขึ้นและถ้าสิ่งที่เรียนรู้เพิ่มเป็นสิ่งที่พนักงานชอบอีกก็ย่อมเพิ่มความพึงพอใจในงานให้มากขึ้นไปด้วย

(2) ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้พนักงานนั้นอยากทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมทำให้ผู้ทำงานมีความพึงพอใจ

ในการทำงานได้ นอกจากนี้ ค่าจ้างแรงงานที่ให้กับพนักงานนั้นต้องมีความยุติธรรมด้วย โดยเฉพาะกับพนักงานหรือลูกจ้างที่อยู่ในระดับหรือมีคุณสมบัติเดียวกัน

(3) โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) พนักงานทุกคนเมื่อทำงานแล้ว ก็ย่อมตั้งความหวังไว้ว่าจะได้มีโอกาสได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นจากเดิม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาต้องมีวิธีการที่ดีในการพิจารณาเพื่อให้เกิดความยุติธรรม เพราะสิ่งนี้เป็นปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้

(4) การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานหากมีการยอมรับในตัวพนักงานแล้ว ย่อมทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นได้ ดังนั้นการให้เกียรติ ยอมรับฟังความคิดเห็นจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

(5) สภาพการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานเช่น ความสะอาดเรียบร้อย ความเป็นระเบียบ ความกว้างขวาง สภาพทางกายภาพเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

(6) ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับตอบแทนในการทำงานที่นอกเหนือจากค่าจ้างแรงงาน เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมัน

(7) หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าที่บังคับบัญชาโดยตรงมีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใดมีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น หัวหน้ามีความสามารถในการแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีเพียงไร

(8) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หากพนักงานมีเพื่อนร่วมงานที่ดี เข้าใจซึ่งกันและกัน มีสายสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานด้วยกันได้โดยปราศจากปัญหา ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน

(9) องค์กรและการจัดการ (Organization) องค์กรที่มีชื่อเสียงและมีการทำงานที่เป็นระบบ มีระบบการจัดการที่ดี ย่อมทำให้พนักงานที่ทำงานด้วยความยอมรับและความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน

Beverly Von Haller Gilmer (1966: 1302 อ้างอิงใน วิชาญ รัตนมงคลศักดิ์, 2546: 17) กล่าวว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อความพึงพอใจในงานประกอบด้วย

(1) ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เช่น การประกันสุขภาพ อุบัติเหตุ และชีวิต การเก็บสะสมเงิน การให้บำเหน็จบำนาญ เมื่อเกษียณอายุ การมีงานทำไม่ตกงาน เป็นต้น

- (2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นต้น
- (3) สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ
- (4) ค่าจ้าง สำหรับค่าจ้างหรือรางวัลนั้นต้องมีความเสมอภาค สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานและมีลักษณะจูงใจทั้งภายในและภายนอก
- (5) ลักษณะของงานน่าสนใจ เช่น งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่จำเจ น่าเบื่อ งานที่ท้าทายความสามารถ เป็นต้น
- (6) การควบคุมบังคับบัญชา การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนย้ายงานและลาออกจากงานได้
- (7) ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
- (8) การติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงานในทุกระดับที่จะได้ผลดีนั้นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการจูงใจต่างๆ ก็ต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่ดี
- (9) สภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ต้องมีความเหมาะสมกับงานนั้น ๆ
- (10) สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า นักวิชาการและนักวิจัย มีแนวความคิดในเรื่ององค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคล้ายคลึงกัน ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงคัดเลือก ปัจจัยที่นักวิชาการมีความเห็นสอดคล้องกันมาทำการศึกษา โดยสรุปเป็นความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยในการวิจัยรวม 4 กลุ่มปัจจัยดังต่อไปนี้ (1) ความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะผู้นำในองค์กร (2) ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารในองค์กร (3) ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน (4) ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

ตารางที่ 1 องค์ประกอบความพึงพอใจในงานในแต่ละแนวความคิด

กลุ่มปัจจัย	Whitley&Putzier (1994)	พงษ์จันทร์ (2547)	Locke (1976)	Haller Gilmer (1966)
1. ลักษณะผู้นำ ในองค์กร	1. ความเป็นอิสระ ในการปฏิบัติงาน	-	1. หัวหน้างานหรือ ผู้บังคับบัญชา	1. การควบคุมบังคับ บัญชา
2. การสื่อสาร ในองค์กร	-	-	-	2. การติดต่อสื่อสาร
3. สภาพแวดล้อม การทำงาน	2. สภาพแวดล้อม การปฏิบัติงาน 3. คุณค่าของงาน 4. สัมพันธภาพใน งาน	1. สิ่งแวดล้อมใน การทำงาน 2. ปฏิสัมพันธ์ ระหว่าง สิ่งแวดล้อมใน การทำงานและ ปัจจัยส่วนบุคคล	2. สภาพการทำงาน 3. เพื่อนร่วมงาน 4. องค์กรและการ จัดการ	3. ความมั่นคง ปลอดภัย 4. สถานที่ทำงาน และการจัดการ 5. ลักษณะของงาน น่าสนใจ 6. ลักษณะทาง สังคม 7. สภาพการทำงาน
4. การบริหาร ทรัพยากร มนุษย์	5. ผลประโยชน์ตอบแทน	-	5. งาน 6. ค่าจ้าง 7. โอกาสที่ได้เลื่อน ขั้นหรือเลื่อน ตำแหน่ง 8. การยอมรับ 9. ผลประโยชน์และ สวัสดิการ	8. โอกาสก้าวหน้า ในการทำงาน 9. ค่าจ้าง 10. สิ่งตอบแทน/ ประโยชน์ที่เกี่ยว ข้องต่างๆ
หมายเหตุ	6. บทบาทเชิง วิชาชีพ : ผู้ศึกษา จะไม่วัดด้านนี้ เนื่องจากลักษณะ ขององค์กรไม่มี ความเหมาะสม	3. ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ศึกษาจะ ทำการศึกษาแยก ส่วนความสัมพันธ์ ของปัจจัยส่วน บุคคลที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจ แต่ละกลุ่มปัจจัย และความผูกพัน องค์กร	-	-

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำราญ บุญรักษา (2539) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 246 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ ด้านบทบาทเชิงวิชาชีพในระดับสูง ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานและด้านผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความพึงพอใจในงานทุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการ ยกเว้นด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ พบว่าผู้บริหารทางการพยาบาลและพยาบาลประจำการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและผู้บริหารทางการพยาบาลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพยาบาลประจำการ และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

กาญจนา นุใจกอง (2542) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสามด้านของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ กับพฤติกรรมการทำงานสามประเภท ได้แก่ ผลปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และตั้งใจที่จะลาออกงาน รวมทั้งศึกษาปฏิสัมพันธ์แต่ละด้านของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อการทำนายพฤติกรรมการทำงานสามประเภทดังกล่าว พบว่า ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนและผลการปฏิบัติการแต่อย่างใด องค์ประกอบทั้งสามด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความต้องการลาออกจากงาน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่เท่านั้นที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ถ้าพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณค่าของงานอยู่ในระดับสูง ด้านสัมพันธภาพในงานอยู่ในระดับสูง และด้านผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจในงานด้านสภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงานมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

อมร ทองรักษ์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของทีมนักศึกษา ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสัมพันธภาพและการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและประชาชน และด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้าที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีเพียงความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในศูนย์ชุมชนที่ปฏิบัติงานอยู่ของสายพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

พัชรารัตน์ สุภมั่งมี (2548) ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันและความพึงพอใจในงานมาศึกษาพนักงานสำนักงานและพนักงานขาย พบว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณค่างาน สิ่งแวดล้อม และผลตอบแทน ตามลำดับ ส่วนความรู้สึกผูกพันจะแตกต่างกันขึ้นกับสายงานที่ทำ อายุงาน และระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน สายงานสำนักงานจะรู้สึกผูกพัน มากกว่าสายงานผิงค์ฟอก อายุงานที่มากก็จะผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ นอกจากนี้พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร