

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 14 อุตรธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
2. บริบทศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 14 อุตรธานี
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เขียนไว้ มีผู้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ไว้ดังนี้

สุจิตรา จรจิตร (2532 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งเป็นไปในทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ การยอมรับเป้าหมาย คุณค่าขององค์การ การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกขององค์การ การปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มความรู้ความสามารถ การพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ การรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ

ปีทมาพร เรียมพานิชย์ (2544 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่พนักงานมีทัศนคติและค่านิยมที่สอดคล้องกับองค์การมีความศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การของตน การยอมรับความสุขบางอย่างเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายตลอดจนมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การตลอดไป

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่บุคคลมีความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์การของตน โดยบุคคลจะแสดงออก

ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ โดยการยอมรับ ยึดมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การพยายามที่จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ รวมถึงการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

พชร อิมวิเศษ (2548 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติ เช่น ความคิด ความรู้สึก ความจงรักภักดีที่บุคคลมีต่อองค์การ และความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ มีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ตั้งใจทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าขององค์การ โดยมีการแสดงออกทางด้านความคิด ความรู้สึกและการแสดงออกในทางที่ดีของสมาชิกได้แก่ มีความตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน การทำงานตรงเวลามีความสม่ำเสมอในการทำงาน มีความเสียสละที่จะทำงานนอกเวลา โดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์การ และมีความต้องการที่จะทำงานต่อไปในองค์การ

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกเป็นทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน ที่มีความต้องการ เป็นสมาชิกขององค์การ และพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

2. ความสำคัญและประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์การ

มีผู้ให้ความหมายของ ความสำคัญและประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้

2.1 ท่านผู้หญิงภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 17) ได้เน้นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การในลักษณะต่อไปนี้

2.1.1 พนักงานซึ่งมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในระดับสูง

2.1.2 พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา

2.1.3 พนักงานซึ่งมีความผูกพันต่อองค์การและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทาง ซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

2.1.4 บุคคลซึ่งมีความผูกพันต่อองค์การสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากพอสมควรในการทำงานในองค์การ ทำให้มีผลการทำงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

2.2 โสภ ทรัพย์มากอุดม (2533 : 11) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การคือ ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การ และยังเป็นตัวทำนายการลาออกของพนักงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะปฏิบัติงานงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์การและผู้ปฏิบัติภารกิจเองและสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติที่ทุกองค์การต้องการ

2.3 จารุณี วงศ์คำแน่น (2537 : 6) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การคือ ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญยิ่งต่อองค์การในประเด็นดังต่อไปนี้

2.3.1 ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราเข้า - ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน

2.3.2 ความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน

2.3.3 ความผูกพันต่อองค์การจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์การกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2.3.4 มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

2.3.5 ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์การมีความรักผูกพันต่อองค์การของตน

2.4 อมร สุวรรณนิมิตร (2541 : 17) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การคือ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีความพึงพอใจในงานทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วม เต็มใจ เอาใจใส่ ต้องการจะอยู่กับองค์การพยายามทำงานที่จะทำงานให้ดีที่สุดและมีจิตใจผูกพันต้องการเห็นความก้าวหน้าขององค์การ นอกจากนั้นผู้บริหารยังสามารถใช้ประโยชน์ในการคาดคะเนพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ เช่น ความสามารถในการผลิตการขาดงาน การมาทำงานสาย และการลาออกจากงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ความผูกพันยังมีผลต่อการทำงาน (Job Performance) และมีส่วนทำให้้องค์การประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้

2.5 บุคคานัน (Buchanan. 1974 : 534) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การคือ ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ และเป็น

ผู้มีส่วนในการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

2.6 สเตียร์ (Steers, 1984 : 78) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออกจากงานของสมาชิกขององค์กร ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีกกล่าวคือ

2.6.1 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิด ซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กร โดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจในงาน สะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแรงกดดันหนึ่งของงานเท่านั้น

2.6.2 ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

2.6.3 เป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เรื่องของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านศึกษา ซึ่งแต่ละท่านต่างมีแนวคิดและศึกษาที่จะหาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด แต่ก็ไม่สามารถที่จะหาตัวแปรดังกล่าวได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ ปัจจัยที่ผู้วิจัยและนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้พยายามศึกษานั้นมีหลายปัจจัยด้วยกัน แต่ละปัจจัยก็แตกต่างกันไป คือ

3.1 กลิสสัน และดูริค (Glisson and Durict, 1988 : 46 ; อ้างอิงใน จิตติชาตรีตรานนท์, 2545 : 43) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันในอาชีพ ความผูกพันต่อสภาพและความพึงพอใจในงาน ส่งผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรก็พบว่า มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน การตั้งใจที่จะคงอยู่หรือออกจากงานและการสับเปลี่ยนงาน ผลงานวิจัยในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรยังพบว่า ปัจจัยพฤติกรรม การบริหารที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน

3.2 โอ เรย์ลีย์ (O'Reilly, 1981 : 597-614 ; อ้างอิงใน ชนิตา เจริญเนื่อง, 2547 : 47) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของคนที่มีความผูกพันต่องาน ความจงรักภักดีและความเชื่อศรัทธาในค่านิยมขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ลักษณะดังนี้

3.2.1 การยินยอมทำตาม (Compliance) คือ การที่บุคคลยอมทำตามความต้องการขององค์กร

3.2.2 การยึดถือตามเจตนารมณ์ขององค์กร (Identification) คือ การที่บุคคลยอมทำตามความต้องการขององค์กรและรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2.3 การซึมซับค่านิยมในองค์กร (Internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

3.3 เอเลนและเมเยอร์ (Allen and Mayer. 1990 : 58 ; อ้างถึงใน อรรวรรณ อยู่คง. 2546 : 21) ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

3.3.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristic)

3.3.2 คุณลักษณะงาน (Job characteristic)

3.3.3 ประสบการณ์ทำงาน (Work experience)

3.3.4 คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural characteristic)

3.4 มาวเดย์, พอร์เตอร์ และสเตียร์ (Mowday, Porter and Steers. 1982 : 175) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้น และอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร 4 ปัจจัยดังนี้

3.4.1 คุณลักษณะของบุคคล (Personal characteristic) ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา บุคลิกลักษณะ

3.4.2 บทบาท (Role-relater characteristic) ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทความท้าทายในงาน

3.4.3 โครงสร้างขององค์กร (Structural characteristic) ได้แก่ ขนาดขององค์กรการรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ

3.4.4 ประสบการณ์การทำงาน (Work experience) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์กร รูปแบบของการบริหารของผู้บริหาร

3.5 ดัมแฮม กรูเบ และแคสทานาดา (Dumham, Grube and Castaneda) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านดังนี้

3.5.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่

1) การรับรู้คุณลักษณะงาน ในแง่ของความเป็นอิสระของ (Task autonomy)

2) ความสำคัญของงาน (Task significance) เอกลักษณ์ของงาน (Task identity) ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) และการผลย้อนกลับของหัวหน้า (Supervisory feedback)

3) การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational dependability)

4) การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร (Perceived participatory management) ซึ่งเป็นความรู้สึกรู้สึกของพนักงานว่า พวกเขามีอิทธิพลในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องกับพวกเขา

3.5.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ได้แก่

1) อายุ (Age)

2) อายุงาน (Tenure)

3) ความพึงพอใจในอาชีพ (Career satisfaction)

4) ความตั้งใจที่จะลาออก (Intent to leave)

3.5.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย

1) ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน (Co-worker commitment)

2) การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational dependability)

3) การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Participatory management)

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจมากที่สุด คือ ประสบการณ์ทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

3.6 ไมเนอร์ (Miner, 1992 : 67 ; อ้างถึงใน อุปกิจ พลระวงศ์, 2544 : 23-24) ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายมากกว่าความจงรักภักดีของบุคคลที่จะทุ่มเทให้กับองค์กร และความยึดมั่นผูกพัน ยังหมายถึงความต้องการคงอยู่ในองค์กร มีขั้นตอนการเกิดดังนี้

3.6.1 ความผูกพันเบื้องต้น (Initial commitment) ความรู้สึกผูกพันที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นที่บุคคลยังไม่ได้เริ่มงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในขั้นต้น ได้แก่

1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ค่านิยม ความเชื่อ บุคลิกภาพ

2) ความคาดหวังที่เกี่ยวกับงาน

3) คุณลักษณะของทางเลือกของงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจ การยกเลิกไม่ได้ การเสียสละ การพิจารณาที่เหมาะสม

ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน บุคคลจะเลือกทำงานตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ตนมี คือ การพื้นฐานของค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพ ซึ่งปัจจุบันคุณลักษณะส่วนบุคคลทำให้เกิดความคาดหวังในงานนั้น ๆ และเช่นเดียวกับคุณลักษณะของงานก่อนจะทำงานนั้นจริง บุคคลจะมีความคาดหวังในตัวเอง ซึ่งคุณลักษณะของงานมีความต้องการที่มีลักษณะที่ทำให้เขาอยากทำงานและพึงพอใจปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในเบื้องต้น

3.6.2 ความผูกพันระหว่างการจ้างงานในช่วงแรก (Commitment early employment) เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเมื่อเข้าทำงานเป็นการประเมินสิ่งที่พบตามความจริงจากงานนั้น ซึ่งได้แก่

- 1) ประสบการณ์เริ่มแรกของการทำงาน (Initial work experience) ประกอบด้วย งาน การควบคุม กลุ่มทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนจากองค์กร
- 2) ความรู้สึกผิดชอบเป็นผลมาจากประสบการณ์เริ่มแรกของการทำงาน
- 3) ความผูกพันเบื้องต้น

3.6.3 ความผูกพันในช่วงปลายเป็นความผูกพันที่บุคคลที่เข้าไปทำงานอยู่ในองค์กรในช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานหรืออายุงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในช่วงปลายนี้ได้แก่ การลงทุน การมีส่วนร่วม การปรับเปลี่ยน

3.7 มาวเคย์ และคนอื่น ๆ (Mowday and others. 1982 : 175) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ประกอบด้วย

3.7.1 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) ได้แก่ ความคาดหวังต่องาน (Job expectation) ความผูกพันทางจิตใจ (Psychological contract) ปัจจัยด้านทางเลือกในงาน (Job choice factor) และลักษณะทางบุคคล (Personal characteristic)

3.7.2 ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational factors) ได้แก่ ประสบการณ์เมื่อเริ่มเข้าทำงาน (Initial work experience) ขอบเขตของงาน (Job scope) การนิเทศงาน (Supervision) ความสอดคล้องของเป้าหมาย (Goal consistency) และลักษณะขององค์กร (Organization characteristic) ลักษณะของงานต่างๆ เช่น งานที่มีความท้าทาย งานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความสอดคล้องของเป้าหมายบุคคลกับองค์กร นอกจากนี้ลักษณะองค์กร เช่น การให้ความสนใจต่อบุคคล การทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

3.7.3 ประสบการณ์ทำงาน (Work experience) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์กรและรูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร

3.7.4 โครงสร้างองค์กร (Organizational structure) ได้แก่ ขนาดขององค์กร การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ ความเป็นทางการ

3.8 คอฟแมน และกาเบรียล (Coffman and Gabriel, 2002 : 12-5) ได้สรุปโครงสร้าง หรือลำดับขั้นของความผูกพันต่อองค์กร เป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.8.1 ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic need) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐาน ที่องค์กรควรระบุเป้าหมายให้ชัดเจนและควรอธิบายถึงขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ทำตามได้ ซึ่งแนวทางที่จะทำให้พนักงานรู้ว่าควรทำงานอย่างไรและเพื่ออะไรนั่นคือการสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสม (I have materials and equipment to do work right) การขาดเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงานนั้นส่งผลให้คุณภาพของผลงานลดลงได้ในองค์กรส่วนใหญ่ผู้บริหารมักเป็นผู้ควบคุมทรัพยากรและข้อมูลต่างๆ ไว้เพียงผู้เดียว เพราะคิดว่าสิ่งนี้จะช่วยเสริมอำนาจการสั่งการได้ ซึ่งตรงข้ามกับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะองค์กรที่ประสบความสำเร็จเหล่านั้นจัดเตรียมทุกสิ่งที่สำคัญต่อการทำงานแก่พนักงาน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลต่างๆ โดยใช้การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way flow of communication) เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง

3.8.2 ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (Management support) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของตน ก็อาจทำให้พวกเขาหยุดที่จะทุ่มเทในการทำงาน เช่นเดียวกับถ้าพนักงานไม่ได้ทำงานที่เหมาะสมกับตนเองแล้วก็ไม่สามารถจะสร้างผลงานออกมาได้ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้น ผลผลิตส่วนใหญ่มาจากการที่พนักงานได้ทำงานตามที่เขานัด ทั้งนี้เพราะพรสวรรค์หรือความสามารถ (Talent) ของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่ติดอยู่กับบุคคลและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ได้รับการยกย่องหรือชมเชยในงานที่ออกมาดี (In the last seven days, I have recognition or praise for doing good work) มีหัวหน้าหรือคนที่ทำงานคอยดูแลเอาใจใส่ (My supervisors, or someone at work, seem to care about me as a person) ได้รับการดูแลหรือมีการบริหารจัดการที่ดี แล้วพนักงานก็จะเต็มใจและยินดีที่จะทำงานอย่างเต็มที่ มีบางคนในที่ทำงานที่คอยสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนา (There is someone at work who encourage development)

3.8.3 ด้านสัมพันธ์ภาพ (Relatedness) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจาก พันธกิจหรืออุดมการณ์ขององค์กรนั้นสำคัญ มีความสัมพันธ์กับพันธกิจขององค์กรแล้วจะช่วยเหลือเสริมสร้างให้เกิดกำลังใจและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นอกจากนี้การที่พนักงานเข้าใจใน พันธกิจอย่างชัดเจนจะช่วยให้เกิดความจงรักภักดีและความภาคภูมิใจ ซึ่งเป็นส่วนที่สร้างให้เกิด ความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานมี คุณภาพ (My associates or fellow employee are committed to doing quality of work) พนักงาน ต้องการเพื่อนร่วมงานที่จะมาช่วยแบ่งปันความทุกข์ เพราะเมื่อสมาชิกของทีมงานทำงานอย่าง เต็มที่แล้วได้ผลงานออกมาดีแล้ว ทุกคนก็จะได้รับความดีความชอบจากการทำงานนั้นๆ ด้วย ดังนั้นการที่มีเพื่อนร่วมงานที่ตั้งใจทำงานอย่างมีคุณภาพจึงส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างทุ่มเท เช่นกัน

3.8.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจาก ความก้าวหน้าในงานจะทำให้พนักงานรับรู้ถึงจุดแข็งของตนและพัฒนาจุดแข็งนั้นให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน (This last year, I have had opportunities to learn and grow at work) หลังจากทำงานได้หนึ่งปีแล้วพนักงานควรรู้ว่า อะไรที่ตนทำได้ดี หรือทำได้ไม่ดี และเรียนรู้ถึงข้อปรับปรุงเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การเรียนรู้จะไม่ช่วยขยายจุดแข็งของพนักงานให้สามารถก้าวหน้าและเติบโตในงานซึ่งหาก พนักงานได้รับการตอบสนองในประเด็นดังกล่าวแล้วจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดเป็นความผูกพัน ต่อองค์กร

3.9 จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปลำดับขั้นความผูกพันทั้ง 4 ด้าน ได้ดังนี้

3.9.1 ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) ประกอบด้วย

- 1) ความคาดหวัง (Expect)
- 2) เครื่องมือและอุปกรณ์ (Materials and equipment)

3.9.2 ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) ประกอบด้วย

- 1) โอกาสที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุด (Opportunity to do best)
- 2) การได้รับการยอมรับ (Recognition)
- 3) การดูแลเอาใจใส่ (Care about me)
- 4) การพัฒนา (Development)

3.9.3 ด้านสัมพันธ์ภาพ (Relatedness) ประกอบด้วย

- 1) การยอมรับในความคิดเห็น (Opinions count)

- 2) ภารกิจ / วัตถุประสงค์ (Mission / Purpose)
- 3) เพื่อนร่วมงานมีคุณภาพ (Employee committed to quality)
- 4) เพื่อนที่ดีที่สุด (Best Friend)

3.9.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) ประกอบด้วย

- 1) ความก้าวหน้า (Progress)
- 2) การเรียนรู้และพัฒนา (Learn and Grow)

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Coffman และ Gabriel มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาว่าบุคลากร มีความผูกพันอย่างไรต่อองค์การที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์การ

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

การที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การจะเกิดความผูกพันต่อองค์การ มีความเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้นั้น องค์การจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลต้องการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยตระหนักว่าบุคคล แต่ละคนก็จะมี ความต้องการที่แตกต่างกันซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและผูกพันต่อองค์การในที่สุด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ทฤษฎีลำดับความต้องการ ทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีแนวคิดว่าด้วยความเสมอภาค

4.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการ

4.1.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow. 1964 : 66-67 ; อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2542 : 32-34) มาสโลว์ได้ให้ สมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประการคือ

- 1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจ สำหรับพฤติกรรมนั้นต่อไปอีก

3) ความต้องการของคนที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความสำคัญเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูง จะตามมา

4.1.2 มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการ (Hierarchy of needs) ของคนไว้ 5 ลำดับ ดังนี้

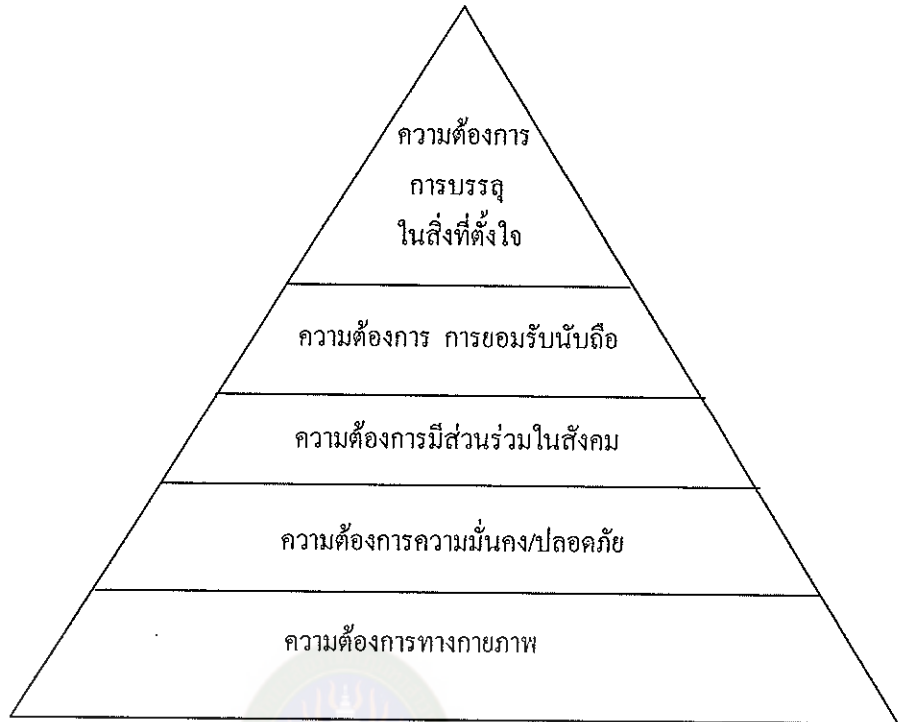
1) ความต้องการทางด้านร่างกายขั้นพื้นฐาน (Hierarchy of needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสมรักษาโรคตลอดจนถึงความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายขั้นพื้นฐาน ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการขั้นสูงต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำไม่ถูกปลดออกหรือถูกย้ายงานบ่อย ๆ แต่จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บไข้ก็จะได้รับการเอาใจใส่รักษาพยาบาล เมื่อจะออกจากงานก็ต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทนนอกจากนี้ยังต้องมีรายได้พอสมควรแก่การดำรงชีพ

3) ความต้องการทางสังคม (Social and belongingness needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ต้องการมีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ เมื่อคนเรารู้สึกว่าสังคมยอมรับก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบ รักษาส่วนได้ส่วนเสียของสังคมอย่างเต็มที่

4) ความต้องการมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem and self respect needs) เป็นความต้องการความมั่นใจในตนเอง เป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น ต้องการมีเกียรติมีชื่อเสียงในหมู่คนทั่วไป

5) ความต้องการได้รับความสำเร็จ (Self actualization) ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้เป็นความนึกคิดอย่างสูงสุดในชีวิต นั่นคือมนุษย์อยากจะมีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่าง เช่น ต้องการจะเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงของประเทศ ฯลฯ



แผนภาพที่ 1 ลำดับความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันทน์ และฌักยาพร เสมอใจ (2547: 184)

4.2 ทฤษฎีสองปัจจัย

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factors theory) เซอร์ชเบอร์ก (Herzberg, 1966 : 35 ; อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2542 : 46-47) ได้ศึกษาโดยการสุ่มตัวอย่าง นักบัญชีและวิศวกร 200 คน และผลการศึกษาพบว่าความต้องการมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานหลายๆ ด้านด้วยกัน ความต้องการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการต่อปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) และความต้องการต่อปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ทั้งสองประเภทนี้แยกจากกัน

4.2.1 ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานซึ่งรวมถึงนโยบายของบริษัท การบริหาร การควบคุมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงิน สถานภาพ และความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น หากขาดปัจจัยเหล่านี้พนักงานจะไม่ความพึงพอใจในการที่ตนทำอยู่ และถึงแม้ว่าพนักงานจะได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ ก็มิได้ทำให้พนักงานมีมูลเหตุจูงใจเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

4.2.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ซึ่งรวมถึงความสำเร็จ การที่คนอื่นยอมรับผลงานของตน ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น งานที่ท้าทาย และความเจริญงอกงาม และพัฒนาการ เป็นต้น หากมีปัจจัยจูงใจเหล่านี้ พนักงานก็จะไม่รู้สึกรู้ว่าตนไม่มีความพึงพอใจต่องานแต่อย่างใด กล่าวคือ มูลเหตุจูงใจเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

เฮอริชเบอร์ก ได้เสนอแนะว่า วิธีที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานนั้นจะต้องเน้นที่งานเป็นหลัก เรียกว่า “การปรุงแต่งงาน” (Job enrichment) ซึ่งรวมถึงการยกระดับความรับผิดชอบขยายขอบเขต และเพิ่มความท้าทายที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่

จากทฤษฎีสองปัจจัยนี้ ผู้บริหารจะทราบถึงความต้องการต่าง ๆ ของพนักงาน เมื่อสนองตอบความต้องการพนักงานเหล่านั้นได้ ก็จะสามารถรักษานุคลากร ไม่ให้ลาออกจากงานได้

4.3 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg) ซึ่งแสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทรรศนะที่แตกต่างกันดังปรากฏในรายละเอียดดังนี้ (ดีน ปรัชญพฤทธิ. 2542 : 53-55)

4.3.1 ทฤษฎี X สมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1) คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

2) เนื่องจากคนไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับจะพยายามแนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3) คนโดยส่วนเฉลี่ยชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงานพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญของ ทฤษฎี X ซึ่งให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่ชอบทำงาน หลีกเลี่ยงการทำงานเมื่อมี โอกาส ในขณะที่เดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับเพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษ หรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับ โดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทน โดยตรงเท่านั้น

4.3.2 ทฤษฎี Y สมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1) คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานปกติราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

2) การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3) การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน

4) คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5) คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาองค์กร

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็น การมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร จากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กรจะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

ความหมายของทฤษฎีทั้ง 2 นี้ อาจสรุปได้อีกครั้งดังนี้ คือ องค์กรที่ยึดถือข้อ สมมติตาม Theory X แต่เพียงอย่างเดียวเท่ากับมิได้มีการจูงใจคนงานแต่อย่างใดและเมื่อไม่มี การจูงใจ งานต่าง ๆ ก็จะไม่มีความหมายสำหรับคนงาน คนงานจึงไม่อยากจะรับผิดชอบ หรือหาพันธะ และพยายามบอกรีดหรือหลีกเลี่ยงงานทั้งในทางตรงและทางอ้อม

แมกแกเกอร์ (McGregor) ได้ให้ข้อแนะนำไว้ว่า ถ้าผู้บริหารเข้าใจตามข้อ สมมุติทฤษฎี Y ก็จะช่วยให้คนงานสามารถตอบสนองความต้องการที่สูงขึ้นไปของตนเองได้ โดยเปิดโอกาสให้มีเขามีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือความคิดริเริ่มต่าง ๆ รวมทั้งมี อิสรเสรีในการทำงานมากขึ้น

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์, เฮอร์ซเบิร์ก และแมคเกรเกอร์

Maslow	Herzberg	McGregor
ความต้องการระดับสูง	ปัจจัยจูงใจ	ทฤษฎี Y
ความต้องการความสมหวัง ของชีวิต	ความสำเร็จ	การตอบสนองความต้องการ เกียรติยศ ชื่อเสียง และความ สมหวัง ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ การ ควบคุม และการตั้งการด้วยตนเอง
ความต้องการยกย่องใน สังคม	ความยกย่อง ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน	
ความต้องการระดับต่ำ	ปัจจัยค้ำจุน	ทฤษฎี X
ความต้องการด้านทางสังคม	นโยบายการบริหารงาน	ความต้องการความมั่นคง เหนือสิ่งอื่นใด ความต้องการการสั่งการ
ความต้องการความปลอดภัย	การบังคับบัญชา	
ความต้องการทางด้าน ร่างกาย	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน สภาพแวดล้อม ของการทำงาน	

ที่มา : จิรประภา สุคตสาร (2545 : 16)

4.4 ทฤษฎีความคาดหวัง

วรูม (Vroom, 1964 : 99 ; อ้างอิงใน วัฒนพันธ์ ฉัตรเนตร, 2545 : 22-23) ให้ความสำคัญต่อการที่บุคคลรับรู้ในสถานการณ์หรือคาดหวังว่าจะอะไรจะเกิด หากเขาปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง การคาดการณ์ความเป็นไปได้ของผลได้นี้เป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการออกมา เราสามารถจะจูงใจบุคคลได้หากเขาคิดว่า ความพยายามของเขามีผลต่อการทำงานที่ต้องการและนำมาซึ่งรางวัลที่ปรารถนา ได้แก่ การปรับเงินเดือน การเลื่อนขั้น การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ดีเยี่ยมและการได้รับประโยชน์จากบริการ เป็นต้นเขาแบ่งองค์ประกอบของการจูงใจออกเป็น 3 ประการคือ ความชอบ (Valence) ความคาดหวัง (Expectancy) และความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality)

ความชอบ หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบในรางวัลหรือผลได้ ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอายุ การศึกษา สถานภาพและลักษณะงาน เป็นต้น

ความคาดหวัง หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่า หากมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้นหรือเป็นคามเชื่อว่าความพยายามนั้น ๆ จะนำไปสู่เป้าหมายอันพึงประสงค์

ความเป็นเครื่องมือ หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ เช่น บุคคลคาดว่าหากผลงานที่เพิ่มมากขึ้นนั้น เขาจะได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นความเป็นเครื่องมือที่สูงจะแสดงให้เห็นว่าความเป็นไปได้ของการได้รับเงินเดือนเพิ่มมีมากตรงข้ามกับความเป็นเครื่องมือต่ำซึ่งความเป็นเครื่องมือนี้ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัลตอบแทน เช่นเดียวกับความชอบ และความคาดหวัง

ในปี ค.ศ. 1968 ไลย์แมน ดับเบิลยู พอร์เตอร์และเอดเวิร์ด อี ลาวเลอร์ (Lyman W. Porter and Edward E. Lawler) ได้แก้ไขและขยายทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom) โดยเพิ่มเติมส่วนที่ขาดหายไประหว่างทัศนคติของพนักงานต่อคนงานต่อคนงานและผลการทำงาน ได้ขยายแนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานโดยทดลองกับผู้จัดการระดับต่าง ๆ จากหลายบริษัทในแง่บริหาร พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ซึ่งเชื่อมโยงด้วยรางวัลหรือผลตอบแทนในรูปของเงินเกินผลประโยชน์เกี่ยวกับสถานภาพ สถานภาพการทำงาน การยอมรับตนเอง ความภูมิใจในความสำเร็จและความรู้สึกพอใจในงาน เป็นต้น ดังนั้นรางวัลตอบแทนที่เป็นธรรม ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ

อย่างไรก็ตามการนำทฤษฎีจูงใจมาใช้ในองค์กรหรือเพื่อจูงใจให้บุคคลในองค์กรทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถนั้น บางครั้งได้ผลดี แต่บางครั้งก็ล้มเหลว ทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากความสามารถของผู้นำทฤษฎีมาใช้ นั่นคือ ผู้บริหารในองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาที่จะจูงใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนว่ามีความสามารถเพียงใดในการเลือกใช้ทฤษฎีให้เหมาะสมกับบุคคลตามลักษณะของปัจเจกบุคคลและในสถานการณ์ที่แตกต่างกันซึ่งทฤษฎีจูงใจเพียงทฤษฎีเดียวไม่สามารถให้คำตอบได้ทุกอย่าง นอกจากนี้ยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมากที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น อายุ บุคลิกภาพ ทัศนคติ อารมณ์ ประสบการณ์ของผู้

ถูกใจ ตลอดทั้งโครงสร้างขององค์กร ถ้าหากผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีการจูงใจให้ได้ผลเต็มที่ จะต้องใช้ต่อเนื่องสม่ำเสมอและจะต้องมีความจริงจังในการที่จะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย

4.5 ทฤษฎีว่าด้วยความเสมอภาค

ริทชาร์ด (Pritchard . 1969 : 193 ; อ้างอิงใน ชวนา อัครักษ์ณ์พันธุ์. 2546 : 47-49) ซึ่งให้เห็นว่า ตัวกำหนดใ้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงานปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และพึงพอใจในการทำงานของตนหรือไม่ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมที่ได้รับเป็นผลตอบแทน จากการทำงาน เมื่อบุคคลนั้นเปรียบเทียบกับผู้อื่น ถ้าพบว่าถ้าตนไม่ได้รับการปฏิบัติโดยเสมอภาคก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงมองการทำงานที่เป็นลักษณะ สัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ทำงาน

แนวคิดว่าด้วยความเสมอภาคอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{ก. ความเสมอภาค} = \frac{\text{ผลที่ได้รับการตอบแทน}}{\text{ความพยายามที่ใช้ลงไป}}$$

$$\text{ข. ผลตอบแทนที่ได้รับ ของบุคคลที่ 1} = \frac{\text{ผลตอบแทนที่ได้รับของบุคคลที่ 2}}{\text{ความพยายามที่ใช้}}$$

ทฤษฎีแนวคิดว่าด้วยความเสมอภาค (Adam Equity Theory) ทฤษฎีแนวคิดว่าด้วยความเสมอภาค แสดงให้เห็นว่าความพยายามในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของตนขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น (Kossen. 1991 : 193-195 อ้างอิงใน ชวนา อัครักษ์ณ์พันธุ์. 2546 : 50-51)

ดังนั้น หากมองลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงาน (ลักษณะการทำงาน) กับความคาดหวังของผู้ทำงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$\text{เปรียบเทียบความเสมอภาค} = \frac{\text{ผลตอบแทนที่ได้รับ}}{\text{ความพยายามที่ใช้ในการทำงาน}}$$

หากพนักงานสามารถเปรียบเทียบได้ว่าตนได้รับผลตอบแทนที่เท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รวมทั้งการที่ได้ทุ่มเทแรงกาย

แรงใจในการทำงานของตน พนักงานก็ให้ความรู้สึกที่ดี รู้สึกผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากเขารู้สึกว่าองค์กรนั้นมีความยุติธรรมต่อเขาและทำให้เขาเกิดความพอใจได้

บริบทศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 14 อุตรธานี

ผู้อำนวยการศูนย์ฯ

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป

มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับ

1.1 ปฏิบัติงานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานงบประมาณ งานการเงิน และบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานอาคารสถานที่ ยานพาหนะ พัสดุครุภัณฑ์ งานเรื่องราวร้องทุกข์ งานรัฐพิธี ราชพิธีของหน่วยงาน ตลอดจนการบริหารงบประมาณและเงินอุดหนุนราชการในความรับผิดชอบของศูนย์

1.2 อำนาจการควบคุม กำกับ สนับสนุน และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกิจด้านการสาธารณสุข

1.3 กลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานและใบสำคัญให้เป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด

1.4 สนับสนุนและประสานความช่วยเหลือ ตลอดจนงานปฏิบัติงานช่วยเหลือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และการจัดการ

มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับ

2.1 การประสานกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการจัดทำ นำนโยบายและยุทธศาสตร์ระดับประเทศ กระทรวง กรมแปลงไปสู่การปฏิบัติในระดับศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต

2.2 ให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตามประเมินผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ในพื้นที่รับผิดชอบ

2.3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน ประชาชน ตลอดจนองค์กรเอกชนในการสร้างเครือข่ายเพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.4 การพัฒนา จัดทำระบบและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล เครือข่าย สมาชิก อปพร. และฐานข้อมูลพื้นฐานด้านสาธารณสุขที่มีการเชื่อมโยงจากจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบ

2.5 งานพัฒนาระบบราชการ และการจัดทำแผนงานงบประมาณทั้งในระดับ ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด

2.6 บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

2.7 เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.8 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มงานป้องกันและปฏิบัติการ

มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับ

3.1 ศึกษา วิเคราะห์ สืบค้นและจัดทำฐานข้อมูลสภาพภูมิประเทศ สิ่งก่อสร้างที่อาจเป็นสาเหตุของการเกิดสาธารณภัย

3.2 ดำเนินการและประสานงานด้านวิศวกรรมในการป้องกันสาธารณภัยอย่างเป็นระบบ ตลอดจนวิเคราะห์ความเหมาะสมด้านวิศวกรรมและประเมินราคาโครงการ

3.3 ควบคุม กำกับ ติดตาม เฝ้าระวังการปฏิบัติการ ป้องกัน บรรเทา และฟื้นฟูด้านสาธารณภัย ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และมาตรฐานที่กำหนด

3.4 ดำเนินการฟื้นฟูบูรณะสภาพพื้นที่ที่ประสบภัย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และ ดำเนินการแก้ไขให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว

3.5 ดำเนินการเฝ้าระวัง รับแจ้งเหตุ รายงานและติดตามสถานการณ์สาธารณภัย ตลอด 24 ชั่วโมง

3.6 ประเมิน และรายงานระดับความรุนแรงขั้นต้นของสาธารณภัย เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวก สั่งการ คุ้มภัย และเร่งระดมทรัพยากรสนับสนุน

3.7 ประสานการปฏิบัติการร่วมกับอาสาสมัครองค์กรประชาชนในการดำเนินการด้านสาธารณภัย

3.8 สนับสนุนและให้คำปรึกษาแนะนำการบริหารจัดการศูนย์อำนวยความสะดวกกิจการสาธารณภัยในระดับจังหวัด

3.9 บริหารจัดการให้ความช่วยเหลือ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และฟื้นฟูผู้ประสบภัยและสภาพพื้นที่ในสถานะฉุกเฉิน และติดตามประเมินผลการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

3.10 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. กลุ่มงานสนับสนุนทรัพยากรกัญชา

มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับ

4.1 ดำเนินการบริหาร วางแผน ควบคุม กำกับ ติดตาม และรายงานการใช้ การบำรุงรักษา การจัดหาทดแทนเครื่องจักรกล เพื่อใช้ในกิจการด้านสาธารณสุข

4.2 ดำเนินการซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องจักรกลให้มีสภาพดีอยู่เสมอ

4.3 ดำเนินการซ่อมและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า อาคาร และระบบสื่อสาร

4.4 ให้การสนับสนุนวิชาการด้านเครื่องกลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.5 วางระบบและรวบรวมข้อมูลแหล่งทรัพยากรสนับสนุนการจัดการกัญชาในภารกิจงานด้านสาธารณสุข

4.6 ประสานงานในการจัดหา จัดสรร และสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

4.7 สนับสนุนและให้คำปรึกษาแนะนำการบริหารจัดการศูนย์รับบริจาคเงินและสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบภัย

4.8 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5. กลุ่มงานฝึกอบรม

มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับ

5.1 จัดทำแผนปฏิบัติการ การฝึกอบรม ฝึกซ้อม ฝึกปฏิบัติของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.2 อำนวยการและปฏิบัติ การฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติ ฝึกซ้อมด้านการป้องกันบรรเทาและฟื้นฟูให้กับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาสาสมัครประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรเอกชน

5.3 ติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติ ฝึกซ้อมด้านการป้องกันบรรเทาและฟื้นฟูในทุกระดับ

5.4 รายงานผลการการฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติ ฝึกซ้อมด้านการป้องกัน บรรเทาและฟื้นฟูให้กับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาสาสมัคร ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรเอกชน

5.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

6. โครงสร้างสำนักงาน ปก จังหวัด

ประกอบด้วย กลุ่มงานยุทธศาสตร์และการจัดการ ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ และฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

6.1 อำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์และการจัดการ

6.1.1 ประสานให้คำปรึกษาแนะนำทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายและยุทธศาสตร์ระดับประเทศ กระทรวง กรม แปลงไปสู่การปฏิบัติระดับกลุ่มจังหวัด จังหวัด อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ในพื้นที่รับผิดชอบ

6.1.2 จัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด แผนการเผชิญเหตุ แผนการฝึกซ้อมป้องกันภัยและแผนการอพยพประชาชนจากพื้นที่เสี่ยงภัย ให้เป็นไปตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด

6.1.3 วิเคราะห์การใช้ประโยชน์ข้อมูลจากฐานข้อมูลเครือข่ายและฐานข้อมูลด้านสาธารณสุข รวมทั้งบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

6.1.4 ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติระดับจังหวัด(ก.ช.ภ.จ.)และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติระดับอำเภอ(ก.ช.ภ.อ.)

6.1.5 ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนระดับจังหวัด

6.1.6 สนับสนุน บริหารจัดการรบบกลาง และเงินอุดหนุนราชการในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน ใบสำคัญ การขอโอนเงินชุดใช้เงินอุดหนุนราชการในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอให้เป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด

6.1.7 ปฏิบัติงานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานพัฒนาระบบราชการ งานวินัย งานอาคารสถานที่ ยานพาหนะ พัสดุครุภัณฑ์ งานเรื่องราวร้องทุกข์ งานรัฐพิธี ราชพิธีของหน่วยงาน

6.1.8 ตรวจสอบโครงการที่หน่วยงานขอรับการสนับสนุนงบประมาณให้เป็นไปตามแบบมาตรฐานของสำนักงบประมาณหรือตามที่กฎหมายอื่น ๆ กำหนด

6.1.9 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

6.2 อำนาจหน้าที่ของฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

6.2.1 ช่วยเหลือ บรรเทาเหตุเบื้องต้นและอพยพผู้ประสบภัย

6.2.2 ประสานงาน สนับสนุนการจัดการ จัดสรรทรัพยากรเพื่อการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

6.2.3 ดำเนินการฟื้นฟูบูรณะสภาพพื้นที่ประสบภัย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและดำเนินการแก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

6.2.4 รวบรวม รายงาน และจัดเก็บข้อมูลผู้ประสบภัยตามที่ระบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการและกฎหมายอื่นๆกำหนด

6.2.5 วางระบบสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่

6.2.6 จัดตั้งและอำนวยความสะดวกการจัดการศูนย์รับบริจาคเงินและสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบภัย

6.2.7 ติดตามและประเมินผลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

6.2.8 ประเมินความเสียหายและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่ขอรับการช่วยเหลือให้เป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด

6.2.9 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

6.3 อำนาจหน้าที่ของฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ

6.3.1 วิเคราะห์ สำรวจและจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณภัย พื้นที่เสี่ยงภัย สภาพภูมิประเทศและสิ่งก่อสร้างที่อาจเป็นสาเหตุของการเกิดสาธารณภัย

6.3.2 ควบคุม กำกับ ติดตาม เฝ้าระวังการปฏิบัติการป้องกัน บรรเทาและฟื้นฟูด้านสาธารณภัย ให้เป็นไปตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด

6.3.3 ดำเนินการและประสานงานด้านวิศวกรรมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่

6.3.4 เฝ้าระวัง รับแจ้งเหตุ รายงานและติดตามสถานการณ์สาธารณภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ประเมินและรายงานระดับความรุนแรงขั้นต้นของสาธารณภัย รวมทั้งจัดทำ ประกาศภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน

6.3.5 บริหารจัดการให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน พี่นฟู ผู้ประสบภัย ผู้ชีพผู้ภัยและสภาพพื้นที่ในสภาวะฉุกเฉิน โดยการบูรณาการจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

6.3.6 ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการสื่อสารของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด

6.3.7 จัดตั้งและอำนวยการบริหารจัดการศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจสาธารณภัยในระดับจังหวัด

6.3.8 ฝึกซ้อมแผนสาธารณภัย แผนฝึกซ้อมป้องกันภัย แผนเผชิญเหตุ แผนการอพยพประชาชนจากพื้นที่เสี่ยงภัย ให้เป็นไปตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด

6.3.9 ประสานการปฏิบัติงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาสาสมัคร เครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชนในพื้นที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับจังหวัด

6.3.10 เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

6.3.11 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน ประชาชน และเครือข่ายภาครัฐและเอกชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

6.3.12 สนับสนุนการดำเนินงานของกิจการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน(อปพร.) และภาคีเครือข่าย

6.3.13 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

7. โครงสร้างบุคลากร

7.1 สำนักงาน ปภ หนองคาย

7.1.1	หน.สนง.ปภ.นค	1	คน
7.1.2	กลุ่มยุทธศาสตร์และการจัดการ	7	คน
7.1.3	ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ	5	คน
7.1.4	ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	4	คน
	รวม	17	คน

7.2 สำนักงาน ปก บึงกาฬ

7.2.1	หน.สนง.ปก.นค	1	คน
7.2.2	กลุ่มยุทธศาสตร์และการจัดการ	5	คน
7.2.3	ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ	3	คน
7.2.4	ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	4	คน
	รวม	13	คน

7.3 สำนักงาน ปก หนองบัวลำภู

7.3.1	หน.สนง.ปก.นค	1	คน
7.3.2	กลุ่มยุทธศาสตร์และการจัดการ	5	คน
7.3.3	ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ	5	คน
7.3.4	ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	5	คน
	รวม	16	คน

7.4 สำนักงาน ปก อุดรธานี

7.4.1	หน.สนง.ปก.นค	1	คน
7.4.2	กลุ่มยุทธศาสตร์และการจัดการ	8	คน
7.4.3	ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ	6	คน
7.4.4	ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	5	คน
	รวม	20	คน

7.5 สำนักงาน ปก เลย

7.5.1	หน.สนง.ปก.นค	1	คน
7.5.2	กลุ่มยุทธศาสตร์และการจัดการ	7	คน
7.5.3	ฝ่ายป้องกันและปฏิบัติการ	8	คน
7.5.4	ฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย	5	คน
	รวม	21	คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

กรรณิกา ภัทรพิสิฐพงศ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากความร่วมมือกับธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ปี 2545 : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานบริษัทมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันและยังพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานอันประกอบด้วยตัวแปรย่อยคือ งานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่สำคัญและโอกาสก้าวหน้า แะปัจจัยด้านประสบการณ์จากงานอันประกอบด้วย ตัวแปรย่อย คือ ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กรทัศนคติของงาน การพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อองค์กร

ขวัญใจ เลียบประดม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยด้านลักษณะงานนั้น ตัวแปรที่มีความผูกพันต่อองค์กร คือ ตัวแปรความหลากหลายของงาน และตัวแปรความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรความอิสระในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นตัวแปรทั้งสามตัวประกอบด้วยตัวแปรสภาพการทำงานและตัวแปรสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จารุวรรณ ประดา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ความพร้อมขององค์กร กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรตามการรับของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลจิตเวช พบว่า 1) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร 3) วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์และความพร้อมขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพัน

ต่อองค์กร 4) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความพร้อมขององค์กร และวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ โดยสามารถร่วมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้

พงศกร เผ่าไพโรจน์กร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด พบว่า 1) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงานความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริการนโยบาย กฎ ข้อบังคับและขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน การเห็นความสำคัญของงาน สภาพการทำงาน และทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกปัจจัยลักษณะบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ และประสบการณ์ในการย้ายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันส่วนระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

มาริสสา ทรงพระ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตอุตสาหกรรม พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูงพนักงานที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างก็มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลตอบแทน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลด้านชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน

กิตติมาภรณ์ นิลนิยม (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบรวมกิจการกับธนาคารศรีนครจำกัด(มหาชน) ปี 2545 ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่พบว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ตัวแปร ความอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ได้แก่ ตัวแปร ความมั่นคงและหน้านับ

ถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จิรเดช ทัศนยาพันธุ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร
: กรณีศึกษาพนักงานองค์กรเกษตรกรรมในสำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีความผูกพัน
ต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ
ระดับงานที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา
สถานะภาพสมรส และอายุงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยลักษณะ
งานอิสระในการทำงานความสัมพันธ์อย่างชัดเจนต่องาน ความขัดแย้ง ในบทบาทปริมาณงาน
ความหลากหลายของงาน โอกาสก้าวหน้าในองค์กรผลตอบแทน ปัจจัยด้านประสบการณ์จาก
การทำงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาการสนับสนุน
จากองค์กร ผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ธนันท์ ทะสุดใจ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร :
ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการตุลาการในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 5 พบว่าความ
ผูกพันของข้าราชการตุลาการในระดับสูง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การมี
ส่วนร่วมในการบริการความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กร ความก้าวหน้าในงาน การ
ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความรู้รู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ระบบพิจารณา
ความดี ความชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการทำงาน และโอกาส
ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นตามลำดับ

จรัสศรี จินดารัตนวงศ์ และนางลักษณ โภมารกุล ณ นคร (2548 : บทคัดย่อ)
ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร :
กรณีศึกษา บริษัทจำหน่ายเวชภัณฑ์และเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง พบว่า 1) ประชากรกลุ่มตัวอย่างมี
ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสังคม และความ
ผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านสังคม และความผูกพันต่อองค์กร
ด้านการคงอยู่ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา 3) คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านและ
โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านและโดยรวม 4) คุณภาพ
ชีวิตการทำงานในแต่ละด้านมีลำดับความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรเท่านั้น โดย
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านภาวะอิสระจากงาน ด้าน

ลักษณะการบริหาร ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 5) คุณภาพชีวิตการทำงาน มีจำนวน 3 ด้าน ที่พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านสังคมสัมพันธ์โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ ผู้กพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ร่วมกันพยากรณ์ได้ คือ คุณภาพชีวิตด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงานและความผูกพันต่อองค์กร ด้านมาตรฐานสังคมมีคุณภาพชีวิต การทำงานสังคมสัมพันธ์ และด้านภาวะอิสระจากงานเป็นตัวแปร คุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร

ทมลวรรณ แก้วจำจรัส (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท แพรคติก้า จำกัด พบว่า 1) ระดับความผูกพันของพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงานความท้าทายในการทำงาน ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น ความเข้าใจในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความรู้สึกระหว่างปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณคือคนที่พึ่งพิงได้ 2) ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อผูกพันต่อองค์กร พบว่า เพศ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ความท้าทายในการทำงาน ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น ความเข้าใจในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านความรู้สึกระหว่างปฏิบัติงาน ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณคือคนที่พึ่งพิงได้ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร 3) ปัจจัยสำคัญที่ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และแผนการงานที่ปฏิบัติหน้าที่

ปีพมา พรหมมินทร์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด พบว่า พนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัดพบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และตำแหน่ง ไม่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนอายุ อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงานมี

ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด พบว่า โครงสร้างการทำงาน รางวัลและผลตอบแทน ความมั่นคงและความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความเสียสละในการทำงาน ความยืดหยุ่น และมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วันชาติ แก้วคง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ในพระราชวังบางปะอิน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ในพระราชวังบางปะอิน ในภาพรวมลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ลักษณะงาน พบว่า ด้านความอิสระในงาน ความหลากหลายของงาน ความก้าวหน้าในงาน และความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในมีความผูกพันในระดับสูง สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมีความผูกพันในระดับสูง และผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อริทธิ์ ประกอบสุข (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สยามนิสสัน ออโตโมบิล จำกัด พบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สยามนิสสัน ออโตโมบิล จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง 1 ด้าน ได้แก่ ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทานครบถ้วน 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ความเข้าใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ความท้าทายในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ 2) ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความท้าทายในการทำงาน ความเข้าใจในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้

อภิชาติ จิววิริยะวัฒน์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา สำนักงานบริษัทอีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานสำนักงานบริษัทอีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานบริษัทอีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างก็มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันในเรื่องของ เพศ ระดับตำแหน่งงาน และระยะจากบ้านถึงที่ทำงาน ส่วนในเรื่องของอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและระยะเวลาปฏิบัติงาน (อายุงาน) แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง พนักงานที่เป็นโสดจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่สมรส ม่าย หย่า หรือแยกกันอยู่ พนักงานที่มีอายุมาก จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย แต่ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานและปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชาลิสา พรหมอินทร์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทอินโดน่า ฟาส เเทนนิ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด พบว่า ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.89 ซึ่งจะเห็นได้ว่า พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อบรรยากาศในองค์กร โดยพนักงานมีความรู้สึกที่ผู้บริหารบริษัทจะพิจารณาความคิดเห็นความชอบให้แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมเสมอ การบริหารงานเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นอกจากนี้ พนักงานรู้สึกว่าการบรรยากาศระหว่างผู้ปฏิบัติงานในแผนกมีความเป็นมิตรเมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานที่ยาก พนักงานสามารถขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ สิ่งที่ดีที่สุดในการทำงานคือการหลีกเลี่ยงข้อโต้แย้ง และพนักงานรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นสมาชิกหนึ่งในทีม ในส่วนของระดับการรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.97 ซึ่งจะเห็นได้ว่า พนักงานรู้สึกที่องค์กรมีการบริหารงานที่เหมาะสมแล้ว แม้ถึงเวลาเลิกงานแล้วหากงานยังไม่เสร็จพนักงานก็เต็มใจจะอยู่ต่อเพื่อทำงานให้แล้วเสร็จ และพนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในส่วนของการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่าบรรยากาศองค์กรด้านความอบอุ่น บรรยากาศองค์กรด้านความเสี่ยงบรรยากาศองค์กรด้านการสนับสนุน บรรยากาศองค์กรด้านรางวัล บรรยากาศองค์กรด้านความเป็น

อันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และบรรยากาศขององค์กรด้านการจัดการความขัดแย้ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแต่อย่างใด

จากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรทั้งจากนักวิจัยในประเทศและต่างประเทศ พบว่า รูปแบบในการศึกษาและปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษามีความหลากหลาย แตกต่างไปตามองค์กรหรือรูปแบบของพันธกิจที่แต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

กรุสกี (Grusky, 1966 : 31A) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความก้าวหน้าทางอาชีพ และความผูกพันต่อองค์กร (Career mobility and organizational commitment) โดยการใช้แบบสอบถามเขาเสนอปัจจัย 2 ประการที่คาดว่าจะมีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กร คือ รางวัล ที่ได้รับจากองค์กร และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้จัดการของบริษัทธุรกิจขนาดใหญ่ในสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,694 คน โดยสมมติฐานไว้ 2 ข้อ คือ ผู้จัดการที่ได้รับรางวัลจากองค์กรมากกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้จัดการที่ได้รับรางวัลน้อยกว่า และผู้จัดการที่ต้องการเอาชนะอุปสรรคมากกว่าเพื่อจะได้รับรางวัลจากองค์กรจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้จัดการที่ต้องการเอาชนะอุปสรรคน้อยกว่า

สำหรับการวิจัยเรื่องนี้ เขาได้กำหนดให้ความก้าวหน้าทางอาชีพ ขึ้นโดยวิธีการเปรียบเทียบ จากตำแหน่งที่กลุ่มตัวอย่างได้รับในครั้งแรกที่เริ่มเข้ามาทำงานในบริษัทกับตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน แล้วใช้เป็นตัววัด “รางวัล” ที่ผู้จัดการแต่ละระดับได้รับ โดยแบ่งระดับความก้าวหน้าที่ได้รับเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และระดับสูงสำหรับความผูกพันต่อองค์กรนั้น เขาได้กำหนดตัวแปร 4 ตัว เป็นดัชนีวัดคือ 1) ความอาวุโสในการปฏิบัติงาน โดยวัดเป็นระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท 2) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับบริษัท 3) ทศนคติต่อผู้บริหารบริษัท 4) ความพึงพอใจทั่วไปที่มีต่อบริษัท ผลการวิจัยปรากฏว่า สมมติฐาน ข้อที่ 1 ไม่ได้การสนับสนุนที่เพียงพอ เนื่องจากพบว่าในบรรดาผู้จัดการที่ได้เลื่อนขั้นมาสู่ระดับสูงนั้นแม้จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดก็ตามแต่ผู้จัดการที่ได้เลื่อนขั้นมาสู่ระดับกลางหรือต่ำนั้น ไม่ได้แสดงระดับความผูกพันตามรูปแบบที่เขาได้ทำนายได้ สำหรับสมมติฐาน ข้อที่ 2 นั้นได้รับการยอมรับตามที่คาดไว้ โดยเขาได้ทำการทดสอบแบบเปรียบเทียบ ในผู้จัดการทั้ง 3 ระดับ ซึ่งนำมาแยกกลุ่มด้วยเพศ และการศึกษาอย่างเป็น

ทางการ คือผู้สำเร็จการศึกษามาในระดับมัธยมตอนปลายกับระดับมัธยมตอนปลายกับระดับวิทยาลัย เนื่องจากกรูสกี ได้กำหนดตัวแปร 2 ตัวนี้เป็น “อุปสรรค” ต่อความก้าวหน้าของการเลื่อนขั้นสู่ระดับสูงของผู้จัดการผลปรากฏว่าผู้จัดการที่มีการศึกษาน้อย จะมีผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้จัดการที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่า เพราะต้องการเอาชนะอุปสรรคในการทำงานมากกว่าในการที่จะเลื่อนระดับขึ้นไป

แฮคแมน และ ลาวเลอร์ (Hackman and Lawler. 1971 : 259-285, อ้างถึงใน วณีพันธ์ ฉัตรเนตร. 2545 : 29) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยศึกษาจากพนักงานโทรศัพท์ 208 คน จากบริษัทโทรศัพท์ทางตะวันออกของสหรัฐอเมริกา เขาทั้งสองได้สร้างแบบทดสอบวัดลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 ลักษณะ คือ ลักษณะงานที่หลากหลาย (Variety) ความมีอิสระในงาน (Autonomy) ความประจักษ์ในงาน (Task identity) และผลป้อนกลับของงาน (Feedback) พบลักษณะงานเหล่านี้มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความพอใจในงานกล่าวคือ พนักงานที่พอใจในงานที่ปฏิบัติจะมีการขาดงานน้อย และขณะเดียวกันก็ทำงานได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น

เฮอร์บีเนียก และอลูโต (Herbiniak and Alutto. 1972 : 23-25) ได้ทำการศึกษาพบว่า หากมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงานมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้แล้วรวมทั้งการที่ผู้บังคับบัญชาขึ้นเหนือขึ้นไปไม่ใช่อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการ (Formal) มากเกินไป ก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังกล่าวเกี่ยวกับอายุกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คนที่มีอายุมากจะมีผูกพันต่อองค์กรกว่าคนที่อายุน้อยทั้งนี้เนื่องจากอายุทำให้คนตระหนักว่าทางเลือกในการทำงานของตนเองลดลง เพราะเมื่อคนอายุมากขึ้นจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงและสิ่งจูงใจที่จะทำให้เขาออกไปทำงานในองค์กรอื่นก็ต้องเพียงพอที่จะทำให้เขาย้ายออกไปทำงานในองค์กรอื่น และสิ่งนี้เองทำให้แรงดึงดูดใจของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานอื่นลดลงดังนั้น การเคลื่อนไหวระหว่างองค์กรจะลดลงเมื่อคนมีอายุมากขึ้นคนจึงอยู่กับองค์กรมากขึ้น และทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามไปด้วยอายุจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร

เชลท์ (Chelte. 1983 : 35 ; อ้างถึงใน อารยา วลัยไชย. 2546 : 20) ได้ทำการศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตของการทำงานพบว่าอายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

กล่าวคือ คนที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากคนที่มีอายุมากมีทางเลือกน้อยกว่า คนที่มีอายุน้อยดังนั้นจึงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

แมทวิวและแฟร์ (Mathieu and Farr. 1991 : 368-642) ศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขับรถประจำทางจำนวน 194 คน และวิศวกรจำนวน 311 คน โดยศึกษาองค์ประกอบด้านต่าง ๆ คือ

1. ความตึงเครียดทางบทบาท ได้แก่ ความขัดแย้ง และความคลุมเครือในบทบาท
2. ลักษณะของงานที่พัฒนาศักยภาพ ได้แก่ งานที่มีความเป็นเอกภาพ งานที่มีความหลากหลาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีอิสระในการดำเนินงาน มีโอกาสทราบผลสะท้อนกลับ และได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. ความภูมิใจในองค์กรที่ทำงานอยู่
4. ความตึงเครียดในงาน ซึ่งวัดจากลักษณะงานที่เสี่ยงต่อสุขภาพ จีระดับที่งานมีผลกระทบต่อความสุขและสุขภาพของพนักงาน
5. การบริหารงาน ซึ่งวัดจากการให้พนักงานมีส่วนร่วมตัดสินใจ การแบ่งสรรข้อมูลจากฝ่ายบริหารสู่พนักงาน และการปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความยุติธรรม

ผลการศึกษาพบว่า สำหรับกลุ่มพนักงานขับรถประจำทาง องค์ประกอบหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่พัฒนาศักยภาพความภูมิใจในองค์กร และอายุงานและลักษณะการบริหารงาน ส่วนองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความเครียดทางบทบาท และความเครียดในงาน ขณะที่เพศและสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานแต่อย่างใด สำหรับกลุ่มวิศวกรตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ลักษณะของงานที่พัฒนาศักยภาพและการประเมินผลอย่างเป็นทางการของผู้บังคับบัญชา แต่อายุงานและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร

โซเมอร์ (Sommer. 1995 : 359-371) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร การลาออกและการขาดงาน โดยทดสอบผลกระทบทางตรงและผลจากปฏิกริยาร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 442 คน โดยใช้แบบจำลองความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกความผูกพันต่อเนื่อง ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคมศึกษา ความรู้สึกเบื่อหน่ายในงาน การลาออกและการขาดงาน ผลพบว่าความผูกพันด้านความรู้สึกเป็นตัวพยากรณ์ที่สอดคล้องกับผลเหล่านี้ และเป็นองค์ประกอบ

ของความผูกพันตัวเดียวที่สัมพันธ์กับการลาออกและการขาดงาน สำหรับความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์เฉพาะความรู้สึกเบื่อน่ายในงาน ส่วนความรู้สึกความผูกพันต่อเนื้อไม่พบว่ามึผลโดยตรงต่อตัวแปรเหล่านี้ อย่างไรก็ตามพบว่า ความผูกพันต่อเนื้อมึปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน (interaction) กับความผูกพันด้านความรู้สึกในการพยากรณ์ ความรู้สึกเบื่อน่ายและการขาดงาน

เชน และฟรานเชสโก (Chen and Francesco, 1999 : 139) ได้ทำการศึกษาผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐานต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยศึกษาจากกลุ่มพนักงานในบริษัทยาแห่งหนึ่งในเมืองกวางตุ้ง สาธารณประชาชนจีน ประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาและพนักงานจำนวน 254 คนพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 14 อุตรธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการพื้นฐาน ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร ด้านสัมพันธ์ภาพ และด้านความก้าวหน้าในงาน ดังแผนภาพที่ 2

