

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด” มีจุดมุ่งหมายที่จะทราบว่า ตัวแปรใดที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กร ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎี แนวคิด และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2546, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ไว้ดังนี้ แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน, กระตุ้น หรือ โน้มน้าว เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือการกระทำตามที่กำหนดไว้ ด้วยความร่วมมือ อย่างยินดีและเต็มใจ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

มัลลิกา ต้นสอน (2544, หน้า 194 อ้างถึงใน ศิริพร โอพารธรรมรัตน์) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้นที่มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

ดวงพร หุตะเสวี (2544, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเกิดจากสิ่งที่อยู่ภายใน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้

บุญมัน ชนาสุภวัฒน์ (2537, หน้า 122) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ ไว้ดังนี้

แรงจูงใจ (Motive) เป็นแรงผลักดันจากภายในของแต่ละบุคคล ได้แก่ แรงขับ (drive) เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น อีกส่วนหนึ่งของแรงจูงใจได้แก่ ความต้องการ (need) เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในร่างกาย

แรงจูงใจทางสังคม (Social motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ในภายหลังซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้อื่นหรือสังคม เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่น การยอมรับชื่อเสียง เกียรติยศ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในชีวิต ฐานะทางสังคม เป็นต้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจทางสังคมนั้นจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ตัวบุคคล กลุ่มบุคคล สถาบันต่าง ๆ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยม ตลอดจนศาสนาและการเมือง

ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2535, หน้า 258) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคลและงานในตัวของมันเอง ภายหลังจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

ประสาร มฤคพิทักษ์ (2532, หน้า 117 อ้างถึงใน ศิริพร โอพาณิชธรรมรัตน์) กล่าวไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง การได้รับความร่วมมืออย่างเต็มใจของผู้อื่น เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงกว่า เพื่อเกิดความสามัคคีธรรมได้ดีกว่า เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของบริษัทได้มากกว่า

สมพงษ์ เกษมสิน (2531, หน้า 414) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึง ความพยายามที่จะแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งที่ต้องการ สิ่งที่อยู่ใจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล คือความต้องการ

จากความหมายของแรงจูงใจที่ได้กล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายได้ว่าแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้น ให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการ

บุญมั่น ธนาสุภวัฒน์ (2537, หน้า 124-125) กล่าวไว้ว่า นักจิตวิทยาบางกลุ่มยังแบ่งแรงจูงใจทางสังคมออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จโดยมีความมานะพยายาม พินิจอุปสรรค เอาชนะ ความล้มเหลวเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะตั้งระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นอกจากนี้ยังมีแผนการและความพยายามมากกว่าอีกด้วย

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (affiliation motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่ ชอบพอ เอื้ออาทร มักจะแสดงออกโดยการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี ขอมคล้อยตาม หลีกเลี้ยงการโต้แย้ง ชอบเข้าสังคม ฟังพาอาศัยได้ และรู้จักฟังผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (power motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นทั้งโดยตรงและทางอ้อม หรือชอบโต้แย้งถกเถียงเอาชนะ มีลักษณะก้าวร้าว บางคนก็ขี้มั่วแจ่มใส แต่ก็ทำไปเพื่อให้ผู้อื่นอยู่ใต้อำนาจของตน ไม่พอใจในการตกอยู่ใต้อำนาจการนำของผู้อื่นหรือถูกวิพากษ์วิจารณ์

แรงจูงใจ แบ่งตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (intrinsic motivate) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลที่มองเห็นคุณค่าของการทำกิจกรรมว่ามีประโยชน์ และจะทำด้วยความเต็มใจเพื่อมุ่งหวังความสำเร็จในการทำกิจกรรม โดยไม่ต้องมีใครควบคุม ความสำเร็จในการทำกิจกรรมจะเป็นรางวัลภายในที่มีค่ามากกว่ารางวัลภายนอก เช่น ความอยากรู้อยากเห็น อยากเด่นอยากดัง อยากก้าวหน้า ความทะเยอทะยานของบุคคล เป็นต้น แรงจูงใจประเภทนี้มีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุด เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้เป็นอย่างดี เป็นแรงจูงใจที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงมากที่สุดถึงแม้ว่าจะทำได้ยากกว่าวิธีอื่นก็ตาม

2. แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motivate) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการคาดหวังสิ่งอื่นที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล เช่น รางวัล คำชมเชย สิ่งล่อใจอื่นๆ เป็นต้น โดยไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้น ๆ เลย แรงจูงใจภายนอกอาจเป็นแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมายและมีทิศทางโดยกระบวนการใดๆก็ได้จากภายนอกตัวบุคคล เช่น การแข่งขันที่หวังชัยชนะและรางวัล การเสริมแรงจากการได้รับความพอใจ การลงโทษ เป็นต้น

ทฤษฎีที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลาคือทฤษฎีปัจจัยคู่ (two-factor theory) ของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg อ้างถึงใน ฉัฐเดช จันทรางศุ, 2547, หน้า 12) ในเรื่องปัจจัยจูงใจ (motivation factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงาน โดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจ ซึ่งได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

4. ลักษณะของงาน

ปัจจัยสุขอนามัยเป็นองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรงแต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1. การบังคับบัญชา
2. นโยบายการบริหาร
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
5. เงินเดือน
6. ความมั่นคงในงาน
7. ชีวิตส่วนตัว

ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ เป็นสิ่งที่คนทำงานต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัยทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความทุกข์หรือความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น เมื่อใดก็ตามที่คนได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้อย่างเพียงพอแล้ว จะไม่มีความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่มิได้หมายความว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง การบริหารงานให้ประสบความสำเร็จนั้น นอกจากผู้บริหารต้องรู้จักการจัดการทรัพยากรแล้ว ยังต้องรู้จักการจูงใจคนในองค์กรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วย (วิชัย โถสุวรรณจินดา, 2535)

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533, หน้า 80-81) ได้กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (motivator) ที่สำคัญไว้มี 6 ประการ

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงาน และความพอใจการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ที่มีความสำคัญแก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมในข้อนี้ก็จะยอมรับสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับ (recognition) โดยปกติแล้วทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการยกย่องชมเชยหรือการให้ผลตอบแทน (feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานมากทีเดียว

3. ความก้าวหน้า (advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการเพราะการเข้าสู่ตำแหน่งใหม่ หรือการได้เผชิญกับงานในสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (interest) หมายถึง การให้บุคคลมีโอกาสดพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะหรือการทำงานตามที่เขาสนใจ หรือให้เขามีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่เขาสนใจ นับเป็นแรงจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5. ความรับผิดชอบ (responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากรที่จะทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเองและไม่ชอบการถูกบังคับให้ทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานหรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้ จะจูงใจให้บุคคลยอมรับ ในความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 320-321) ได้แยกประเภทของสิ่งจูงใจให้คนพอใจในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน สิ่งจูงใจประเภทนี้เป็นอิทธิพลโดยตรงในการปฏิบัติงานซึ่งสามารถใช้จูงใจทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ สิ่งจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้าง ส่วนสิ่งจูงใจทางอ้อมได้แก่ บำเหน็จบำนาญค่ารักษาพยาบาลและผลประโยชน์อื่น ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน เป็นความต้องการทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย การยอมรับจากหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความมั่นคงในงาน ความต้องการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากคนอื่น และการมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มอยู่เสมอ

1.2 ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (สมยศ นาวิการ, 2540, หน้า 148-150)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Hertzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยอนามัย (Maintenance Factor)

ปัจจัยค่าจูนหรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการ แต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate. Peers) หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรืออวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน (Work Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือ เครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผล ที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ดังนั้นในการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำ ให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นมี 2 ปัจจัยคือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งทฤษฎีที่สามารถจัดองค์ประกอบแรงจูงใจได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม คือ ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮอร์เบิร์ก ซึ่งทางผู้วิจัยมีความสนใจและใช้ทฤษฎีนี้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากเมื่อ บุคคลเกิดความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆเหล่านี้แล้วก็จะทำให้พวกเขาเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่ง เมื่อเกิดแรงจูงใจในการทำงานแล้วพวกเขาก็จะทำงานโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย เพื่อ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งเมื่อพวกเขาเกิดความรู้สึกเหล่านี้แล้วก็จะกลายเป็น ความรู้สึกจงรักภักดีและสั่งสมจนกลายเป็นความผูกพันต่อองค์กรต่อไปจนไม่คิดที่จะลาออกไป ทำงานที่อื่น

1.3 ทฤษฎีความต้องการของ Maslow's Hierarchy of Needs Theory (ดร. อนิชาวัง แก้ว จันทวงศ์ 2552, หน้า 66 - 68)

Abraham H. Maslow เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดิช ได้พัฒนาทฤษฎีการจูง ใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา Maslow ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจาก ระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยัง ระดับสูงสุด

มาสโลว์ (Maslow) ได้ให้สมมติฐานเกี่ยวกับ ความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประการ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้มีอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจในพฤติกรรมต่อไปอีก

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

มาสโลว์ (Maslow) เรียกลำดับความต้องการนี้ว่า “Hierarchy of Needs” ซึ่งประกอบด้วยลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูง 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน (Basic Physiological Needs) คือ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and security Needs) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคงความต้องการลำดับที่สองของ Maslow จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคงจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social belonging Needs) คือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดย Maslow ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem and self respect Needs) คือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่นจะเป็นความต้องการประเภทนี้

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) คือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ซึ่งความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ทำทลายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

การศึกษาทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากขั้นต่ำไปขั้นสูง ซึ่งความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนเองมุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละระดับได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน เพื่อที่จะทำให้เกิดความต้องการในระดับต่อไป ซึ่งถ้าบุคลากรที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะเกิดความต้องการ

พึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์

อัลเดอร์เฟอร์ (สุรพงษ์ เจริญพรณ. 2537 : 14 – 15 ; อ้างอิงจาก Alderfer. : 1969) ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยจำแนกความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำไประดับสูง ซึ่งประกอบด้วย 3 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดในการดำรงชีวิต ซึ่งเกี่ยวกับด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการในขั้นต่ำซึ่งเป็นพื้นฐาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการเพื่อความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สัมพันธภาพในสังคม และสภาพแวดล้อมทางสังคมที่แวดล้อมบุคคลอยู่

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการภายในของบุคคลเพื่อการพัฒนาตนเอง บุคคลมีความต้องการความก้าวหน้าความสำเร็จ การพัฒนาเพื่อใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ โดยแสวงหาต่อโอกาสและประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งสามารถจะประสบความสำเร็จต่อโอกาสที่ท้าทาย ทฤษฎี ERG นั้นมีประเด็นสำคัญ 2 ประการ ดังที่ เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold 1983 : 111 – 112), แวกเนอร์ ทรี และฮอลเลนแบค (Wagner III and Hollenback 1992 : 207) ได้อธิบายความยืดหยุ่นของทฤษฎี ERG ดังนี้

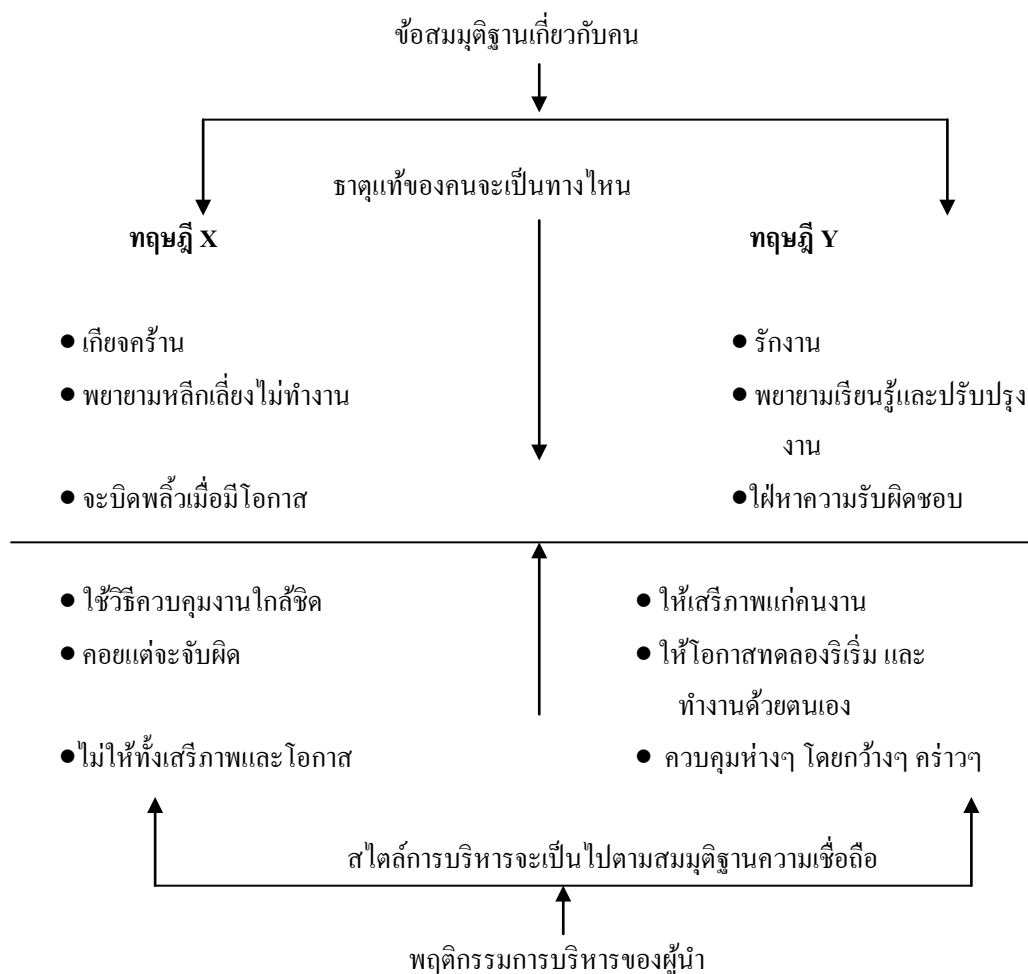
3.1 ทฤษฎี ERG เสนอไว้ว่าความต้องการของบุคคลมากกว่า 1 ความต้องการอาจจะแสดงออกในเวลาเดียวกัน

3.2 ขณะที่บุคคลแสวงหาความต้องการเพื่อก้าวไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ความคับข้องใจที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่พยายามตอบสนองความต้องการ สามารถทำให้เขาถอยกลับไปสู่ความต้องการในขั้นก่อนที่ต่ำกว่ากล่าวคือ มีความเป็นไปได้ที่บุคคลจะก้าวไปสู่ระดับที่สูงขึ้นตามลำดับขั้นของความต้องการหรือถอยกลับไปสู่ความต้องการในขั้นก่อนที่ต่ำกว่า ซึ่งในประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับที่ สมิทเธอร์ (Smither. 1988 : 283) , มันดี (Mondy. 1990 : 432) และ ออร์แกนและแบทแมน (Organ and Bateman. 1991 : 66) กล่าวถึงทฤษฎี ERG ไว้เช่นกัน นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าระดับขั้นความต้องการนั้น มีความเกี่ยวเนื่องกันดังที่ ลูธธาน (Luthans. 1985 : 203) ได้อธิบายว่าทฤษฎี ERG ไม่ได้ระบุไว้ตายตัวหรือเข้มงวดเกี่ยวกับเส้นแบ่งระดับความต้องการระดับต่ำและความต้องการในขณะทีทฤษฎีของ Maslow และ Herberg ได้แยกแยะระหว่างความต้องการระดับต่ำและความต้องการระดับสูง อย่างไรก็ตามทฤษฎี ERG ยังไม่ประสบความสำเร็จจนเป็นที่

แพร่หลายเหมือนกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทั้งนี้เนื่องจากยังขาดการสนับสนุนจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี ERG โดยตรง

1.5 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ ดักลาส แม็กเกรเกอร์ (Douglas McGregor)

McGregor's Theory X and Theory Y (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, หน้า 54 - 55) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงของ M.I.T. Douglas ชื่อ McGregor ได้สรุปข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนในหนังสือ ชื่อ "The Human Side of Enterprise" ข้อสมมุติฐานทั้งสอง คือ Theory X และ Theory Y ซึ่งแสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทฤษฎีที่แตกต่างกันดังนี้



ภาพที่ 2.1 สมมุติฐานเกี่ยวกับคน

ที่มา : McGregor's Theory X and Theory Y (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, หน้า 54 - 55)

Theory X

McGregor ได้ตั้งสมมุติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่าจะมีลักษณะดังนี้ คือ

ลักษณะของคนโดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาสด้วยเหตุที่คนไม่ชอบงานดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้จะให้คนปฏิบัติงานในห้องจักรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงต้องใช้วิธีการบังคับ (Coerced) ควบคุม (controlled) กำกับ (directed) หรือ ข่มขู่ (threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆคนทั่วไปมักจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากที่จะให้มีการบังคับสั่งการ โดยตัว ผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบต่างๆ คนทั่วไปจะไม่มี ความกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องความมั่นคงเป็นสำคัญเท่านั้น

Theory Y

ภายหลังจากที่วิชาการความรู้ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้รับการศึกษาและค้นคว้าอย่าง กว้างขวางมีผลให้เกิดข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวกับคนขึ้นมาใหม่ McGregor ได้สรุปไว้ดังนี้

ในขณะที่คนกำลังปฏิบัติงานโดยใช้แรงกำลังความคิดในหน้าที่ต่าง ๆ นั้น คนงานอาจถือว่า งานเป็นเรื่องที่สนุกสนานและเป็นสิ่งที่ทำให้ความเพลิดเพลินได้ด้วย แต่งานต่างๆจะดีหรือไม่ดี สำหรับคนงานหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของความควบคุม ถ้าหากงานนั้นได้รับการจัดอย่าง เหมาะสม ก็อาจเป็นสิ่งที่ตอบสนองถึงจิตใจของคนงานได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากงานนั้น เป็นไปลักษณะบังคับจะทำให้คนไม่ชอบที่จะทำงาน

ดังนั้น การควบคุมและข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่างๆ จึงไม่ใช่วิธีที่จะช่วยให้ห้องจักรบรรลุ วัตถุประสงค์ได้ แต่ที่ถูกต้องควรจะต้องเปิดโอกาสให้คนมีโอกาสใช้ดุลพินิจของตนเอง (Self-direction) และสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเอง (self-control) ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามที่ได้รับ มอบหมายมา เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.1.6 ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ (Vroom's Expectancy Theory of Motivation)

ทฤษฎีนี้เป็นผลงานของ Vroom (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2542 : 419-420 ; อ้างอิง จาก Vroom. 1970) ซึ่งกล่าวว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ถูกใช้ในการอธิบายการกระตุ้นการทำงานของพนักงาน โดยค่อนข้างที่จะได้รับความนิยมนิยมและถูกใช้ใน งานวิจัยอย่างกว้างขวาง

Vroom (สุภัทรา โกศลมนตรี; กนิษฐา พิพัฒพันธ์; และลาวัลย์ เนียมลาภ. 2539 :23 ; อ้างอิง จาก Vroom. 1970) พิจารณาผลกระทบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจ มีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความชอบพอ (Valence) หมายถึง ความรู้สึกชอบพอแต่ละบุคคลใน ผลตอบแทนที่ตนได้รับเป็นความต้องการภายในของบุคคล ต่างกันตามแต่ละบุคคล เช่น คน ต้องการงานราชการเพราะมีความมั่นคงแม้เงินเดือนจะน้อย

2. สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง การรับรู้และหวังว่าผลงานที่เกิดขึ้น จะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ ถ้าผู้ปฏิบัติผู้ใดคิดว่าเมื่อทำงานได้ผลดีแล้วจะไม่ได้ได้รับความสนใจและรางวัลตอบแทน บุคคลนั้นก็จะไม่เลือกที่จะทำงานอย่างขยันขันแข็ง ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานและรางวัลตอบแทน

3. ความคาดหวัง (Expectation) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่า ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้นหรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 419) ความคาดหวังเป็นความน่าจะเป็นสำหรับการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ หากการคาดหวังเช่นนี้เกิดกับบุคคลใดก็จะเกิดมีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

ความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการเจริญเติบโตและความสำเร็จของทุกองค์กร หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมนำมาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ในหลายทัศนะ ซึ่งผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงความหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้ ดังนี้

เฮบิเนก และอลอตโต (Hrebiniak and Alutto. 1972 : 555 – 573) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์กร ไม่ว่าจะเพื่อหารายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระของอาชีพ หรือ การมีเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

แคนเตอร์ (Kanter. 1968 : 449 – 517) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเต็มใจของสมาชิกในสังคมที่พยายามจะเสียสละเวลา แรงงาน และความจงรักภักดีให้กับองค์กร

มาร์ส และ มานนารี (Marsh and Mannari. 1977 : 57) เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือ ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และการประเมินองค์กรในทางที่ดี

บุคคาเนน (Buchanan. 1974 : 553) ได้ให้คำนิยามของความผูกพันไว้ว่า เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others. 1974 : 604 – 609) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงระหว่างพนักงานและองค์กร โดยความผูกพันนี้จะประกอบไปด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร

3. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

Steers (ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ. 2542 : 7) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเต็มใจที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กร รวมทั้งมีทัศนคติที่มั่นคงต่อองค์กร

ภรณ์ กิรติบุตร (2529 : 95) กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร สามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์กร (Formal Attachment) ซึ่งแสดงออกโดยการไปทำงานตามเวลาที่กำหนด

2. ความผูกพันทางจิตใจ และ ความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

โสภณ ทรัพย์มาอุดม (2533 : 14) สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่น ความผูกพัน และความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นไว้

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

มีการศึกษาวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บุคคาแนน (Buchanan, 1974 : 340) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งขององค์กรเพราะความผูกพันจะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างจินตนาการของพนักงานกับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 : 39 – 41) ได้กล่าวถึงสาเหตุ 3 ประการเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรนี้ สามารถใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนงานสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

2. ความผูกพันต่อองค์กรพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต้องเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ที่ศึกษาเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคลากรมากขึ้น

ภรณ์ กิรติบุตร (ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ, 2545 : 9 ; อ้างอิงจาก ภรณ์ กิรติบุตร 2529 : 97) กล่าวว่า ใ้ว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. จากความหมายของคำว่าผูกพัน (Commitment) เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติการอยู่ในระดับเหนือคนอื่น

ดังนั้น จึงสามารถสรุปประเด็นความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้าและการออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงานเพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมกว่าความพึงพอใจในงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของ แอลเลน และเมเยอร์ (อรนัทร สรญาณธนาวุธ. 2545 : 17 ; อ้างอิงจากเสงี่ยม บุญวัฒน์. 2538 : 10-11) ได้สรุปแนวคิดไว้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนจะผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพโดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไป ซึ่งผลเสียจะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวคิดนี้ คือ ทฤษฎี side – bet ของ Howard S. Backer ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าเขาลาออกจากองค์กร เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและความเต็มใจที่อุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่า เมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

เมื่อทั้งบุคคลและองค์กรมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทั้งสองฝ่าย จึงต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน ในด้านทรัพยากรซึ่งแต่ละฝ่ายมีอยู่ การแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์กรจึง

เกิดขึ้นโดยบุคคลเข้ามาปฏิบัติภารกิจด้วยเจตนาที่จะพยายามใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อผลตอบแทนต่างๆที่องค์กรจะจัดหาให้ ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรจะต้องจัดหาให้เป็นสิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานของบุคคลซึ่งจะต้องมีความเท่าเทียมกับความคาดหวังของบุคคล จะทำให้บุคคลผูกพันที่จะปฏิบัติงานแก่องค์กรต่อไป แต่หากผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้ไม่เป็นไปตามที่เขาคาดหวัง จะทำให้เขาลาออกจากองค์กรและเข้าไปร่วมกับองค์กรอื่นที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองที่ดีกว่า หรือแม้ว่าเขาจะคงอยู่กับองค์กรต่อไปด้วยเหตุของการมีโอกาสจำกัดหรือไม่มีทางเลือก เขาจะยอมรับ (จ่ายอม) ผลตอบแทนที่องค์กรจัดให้แต่ความผูกพันที่เขา มีต่อองค์กรก็จะต่ำลง

2.1 องค์กรประกอบที่สัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

เชลดอน (Sheldon. 1971 : 143-150) กล่าวว่า องค์กรประกอบที่สัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวข้องกับ อายุ เพศ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และปัจจัยที่เป็นประสบการณ์จากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานในด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร สิ่งสำคัญในการศึกษา คือ การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง สตีเยร์ (Steers. 1977 : 96) ซึ่งกล่าวไว้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความต้องการประสบความสำเร็จ

2. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร (Work Experiences) เช่น ความน่าเชื่อถือ ฟังพาได้ขององค์กร และความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ และความรู้สึกอื่นๆของพนักงานที่มีต่อองค์กร

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) เช่น งานที่มีความท้าทาย ความหลากหลายของงาน โอกาสมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บทบาทที่สอดคล้องกับตนเองมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร ผลตอบแทนในลักษณะต่างๆ

นอกจากนี้ มาวเดย์ และคณะ (Mowday and others. 1979 : 224-227) ยังได้พบปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

- ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)
- ลักษณะงาน (Job – related Characteristics)
- ลักษณะโครงสร้างองค์กร (Structural Characteristics)
- ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experiences)

2.3 ตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

เฮอบินเนก และอลอตโต (Hrebiniak and Alutto, 1972 : 555-557) กล่าวถึงตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คือ

- ระยะเวลาของประสบการณ์จากการทำงานในหน่วยงาน
- ความไม่พึงพอใจในงาน
- ความตึงเครียดในบทบาท

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร

Klerk (2001) ได้ให้ความหมายของบุคคลเกี่ยวกับงานที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจในงานและความผูกพันในงาน พบว่าบุคคลที่ให้ความหมายของงานว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในชีวิตจะมีแรงจูงใจในงานและความผูกพันในงานสูง และบุคคลที่ให้ความหมายว่างานไม่ค่อนเป็นส่วนที่สำคัญในชีวิตจะมีแรงจูงใจในงานและความผูกพันในงานที่ต่ำ โดยแรงจูงใจและความผูกพันในงานจะมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันอย่างมีนัยสำคัญโดยแรงจูงใจในงาน

อรฉัตร สรณานชนาวุธ (2545 : 12) กล่าวว่า องค์กรจำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีความเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้กับองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งแรงจูงใจจะมีส่วนผลักดันให้เกิดพฤติกรรมของพนักงานในด้านความรู้สึผูกพันต่อองค์กร

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ผู้ทำการวิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวความคิดในการศึกษาดังต่อไปนี้

งานวิจัยต่างประเทศ

เชลท (สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์. 2544 : 24-26 ; อ้างอิงจาก Chelte. 1983 Organizational Commitment, Job Satisfaction and Quality of Work Lift) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตของการทำงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคนที่มีอายุน้อย ส่วนสถานภาพการสมรสพบว่าคนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่โสด

ออสติน (อรัญญา สุวรรณวิถ. 2541 : 21-22 ; อ้างอิงจาก Austin, 1984. Dissertation Alestracts International 45(2). p. 423) ได้ศึกษาผู้บริหารระดับกลางในมหาวิทยาลัยโดยการสำรวจ และการสัมภาษณ์ใน 3 ด้านคือ ความผูกพันกับตำแหน่ง ความผูกพันกับหน่วยงาน และความผูกพันกับอาชีพที่เป็นอาจารย์ ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 50 มีความผูกพันกับตำแหน่งเป็นอันดับแรก และองค์ประกอบที่ส่งผลมี 4 ประการ ได้แก่ ความต้องการอิสระ ความต้องการชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ และการที่ได้มีโอกาสร่วมทำงานกับบุคคลที่น่าสนใจ

เฮบิเนียและอัลตโต (สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์. 2544 : 24 ; อ้างอิงจาก Hrebiniak and Alutto, 1972. Administrative Science Quarterly 17.) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของครูและพยาบาล ในรัฐนิวยอร์ก พบว่า คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากอายุทำให้คนตระหนักว่ามีข้อจำกัดในการเปลี่ยนงาน เมื่อคนมีอายุมากขึ้นจึงอยู่กับองค์กรมากขึ้น และทำให้เขามีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย อายุจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องสถานภาพสมรสพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร เรื่องระดับการศึกษาพบว่ามีสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรแบบผกผัน คือ คนที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าคนที่มีระดับการศึกษาน้อย ส่วนคนที่มีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จจะทำให้คนเกิดความผูกพันต่อองค์กร ในทางตรงกันข้าม หากคนไม่พอใจในนโยบายการให้รางวัลตอบแทนขององค์กรหรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะทำให้ความผูกพันของสมาชิกในองค์กรลดลง และหากมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงาน มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้แล้ว รวมทั้งการที่ผู้บังคับบัญชาขึ้นเหนือขึ้นไปไม่ใช่อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการมากเกินไปก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กร

เจอเมียร์และเบอเคส (วิลพร คัมภีร์รักษ์. 2542 : 38 ; อ้างอิงจาก Jermier and Berke. 1979. Administrative Science Quarterly 24. p. 1-19) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 158 นาย พบว่า พฤติกรรมผู้นำแบบให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา และพฤติกรรมผู้นำแบบให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง

บุชานัน (สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์. 2544 : 24 ; อ้างอิงจาก Buchanan. 1974. Administrative Science Quarterly 19. p. 533-545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการของบริษัทธุรกิจและรัฐบาล พบว่า ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้จัดการจะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร

เชลดอน (จิราวรรณ หาดทรายทอง. 2539 : 21 ; อ้างอิงจาก Sheldon. 1971. Administrative Science Quarterly 16. p. 149) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก และปฏิบัติงานอยู่ในห้องทดลอง ผลการวิจัยพบว่า การเกี่ยวข้องกับสังคม (Social Involvement) กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

กรัสกี (สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์. 2544 : 29-30 ; อ้างอิงจาก Grusky. 1966 Administrative Science Quarterly 10. p.488-503) ได้ศึกษาพบว่า ผู้จัดการที่ได้รับรางวัลโดยการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้จัดการและองค์กรจะดำเนินไปเรื่อยๆ จนถึงจุดที่รางวัลที่ผู้จัดการได้รับจากองค์กรเกินกว่าต้นทุนที่ผู้จัดการได้ลงไว้ เนื่องจากการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจะทำให้สามารถเข้าถึงรางวัลตอบแทนที่สำคัญขององค์กรซึ่งองค์กรจะสามารถให้ได้คนที่ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นจะยังได้รับเงินเดือนและมีสิทธิอำนาจมากขึ้น ดังนั้นผู้จัดการที่มีการเลื่อนตำแหน่งบ่อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้จัดการที่มีการเลื่อนตำแหน่งน้อย

แองเจิลและเพอริ (อรัญญา สุวรรณวิก. 2541 : 21 ; อ้างอิงจาก Angle and Perry. 1981. Administrative Science Quarterly 26. p. 1-24) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพขององค์กรพบว่า คุณลักษณะส่วนตัวด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ชาย

สเตียร์ (สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์. 2544 : 30 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977. Administrative Science Quarterly 22.) ได้ทำการศึกษาวิศกร นักวิจัยในห้องปฏิบัติการ พนักงานและผู้บริหารในโรงพยาบาล พบว่าความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

พอล อี มีอท (ภรณ์ กิรีดิบุตร. 2529 : 66-67 ; อ้างอิงจาก Paul E. Mott. ม.ป.ป.) ได้ทำการสำรวจเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์กร โดยเสนอสมมติฐานว่า ประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ความสามารถในการผลิต (Productivity) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) และความสามารถยืดหยุ่นได้ (Flexibility) สมมติฐานนี้กล่าวอย่างง่าย ๆ ว่า ประสิทธิภาพทั้งหมดขององค์กรสัมพันธ์โดยตรงกับปัจจัย 3 ประการ ซึ่งใช้วัดตัวแปรทั้ง 3 ตัว มีดังนี้คือ

1. ความสามารถในการผลิตวัดจากการเฉลี่ยคำตอบของสมาชิกในองค์กรที่ให้ตอบแบบสอบถามใน 3 ประเด็นด้วยกัน โดยขอให้ผู้ตอบประเมิน ปริมาณ คุณภาพ และประสิทธิภาพของงานที่ทำในองค์กร

2. ความสามารถในการปรับตัว วัดโดยการถามคำถาม 4 ข้อ แก่ผู้ตอบคำถามแต่ละข้อ เกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วม และการแก้ไขปัญหา โดยรวมถึงคำถามที่สะท้อนให้เห็นอัตราส่วนของบุคคลซึ่งยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

3. ความสามารถยืดหยุ่นได้ วัดโดยการถามคำถามซึ่งขอให้ผู้ตอบประเมินว่าคนในองค์กรปรับตัวให้เข้ากับสภาวะฉุกเฉินได้ดีเพียงใด

ผลสรุป ประสิทธิภาพทั้งหมดขององค์กรได้จากการวัดจากคำตอบ โดยเฉลี่ยต่อคำถาม 8 ข้อ ซึ่งครอบคลุมตัวแปรทั้ง 3 ซึ่ง Mott รายงานว่าสัมพันธ์กันดีพอสมควร

งานวิจัยภายในประเทศ

ณัฐเดช จันทรางศุ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบก” โดยใช้กรอบทฤษฎีปัจจัยคู่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคูคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลดุริยางค์ทหารบกตามองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่าองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เมื่อพิจารณาด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่าด้านความสำเร็จของงานมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุดส่วนด้านงานรับผิดชอบ มีส่วนระดับต่ำสุดและเมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่าด้านการบังคับบัญชามีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีระดับสูงสุด ส่วนด้านงานนโยบายการบริหารมีระดับต่ำสุดและพบว่า ระดับชั้นยศ ระดับรายได้ วุฒิการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัทอดินพ จำกัด” พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมด้านผลตอบแทนในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานบริษัท อดินพ จำกัด มีในระดับค่อนข้างมาก โดยแรงจูงใจในการทำงานอันดับ 1 และอันดับ 2 คือแรงจูงใจด้านเงินเดือนและผลตอบแทนในการทำงาน แรงจูงใจอันดับ 3 คือแรงจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนลำดับของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอันดับ 1 คือปัญหาอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันดับ 2 คือภาระงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปัญหาอันดับ 3 คือสถานที่ตั้งของบริษัทและระยะทางในการเดินทางมาทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ พบว่า อายุงานและผลตอบแทนในการทำงานไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตำแหน่งงานมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการ

ทำงานให้กับพนักงานในบริษัทอดินพ จำกัด ควรเพิ่มแรงจูงใจในด้านตำแหน่งงาน โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทั้งในด้านความรู้ ความสามารถในงาน และด้านภาวะผู้นำไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บริษัทดำเนินการแข่งขันกับบริษัทอื่นในทุกๆด้าน

วไลพร เจริญพร (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการซึ่งใช้กรอบทฤษฎี ปัจจัยคู่ในการศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัยเทคโนโลยีไทยไวร์เอนด์ เคเบิล เซอร์วิส เซส จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง หากวิเคราะห์รายด้านพบว่าแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี 2 ด้านคือ สภาพการทำงานและด้านสวัสดิการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน และผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานมีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตทำงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างกัน

กริชเพชร ชัยช่วย (2544) ได้ทำศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า” โดยใช้กรอบทฤษฎีปัจจัยคู่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมของข้าราชการกรมเจ้าท่าอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่ามีองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่า องค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เมื่อพิจารณาหลายด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่าด้านความสำเร็จของงานมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ส่วนด้านงานรับผิดชอบ มีสัดส่วนระดับต่ำสุด และเมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่าด้านชีวิตส่วนตัวมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูงสุด ส่วนด้านงานรับผิดชอบ มีสัดส่วนระดับต่ำสุด และพบว่า ปัจจัยด้านสายงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือสายงานด้านปฏิบัติการมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงที่สุด ส่วนสายงานด้านงานบริหารทั่วไปและสายงานด้านวิชาการมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ

ลัดดา กุลนันทน์ (2543) ศึกษาว่าแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วท.) ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน การได้การยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายการบริหารองค์กร และด้านเงินเดือนค่าจ้างตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานวิจัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ ($R = 0.721$)

ชมชื่น สมประเสริฐ (2542) ปรินญาวิทยาศาสตร์คุษฎีบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้ศึกษารูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล โดยมีแนวคิดเพื่อให้พยาบาลมีพฤติกรรมการทำงานด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจากภายในตนเอง และเพื่อสามารถขยายผลต่อเนื่องไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด

มนัส บุญวงศ์ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของพนักงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 70 ข้อ และแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล การวิจัยพบว่า พนักงานในสถานประกอบการขนาดต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน และพนักงานที่มี อายุ การศึกษา สถานภาพ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่ต่างกัน

วุฒิชัย จ้านง (2525) ได้ศึกษาเรื่อง “การจูงใจในองค์กรธุรกิจ” ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการและหัวหน้างานระดับต่าง ๆ จำนวน 85 คน โดยมีพื้นฐานทฤษฎีแรงจูงใจหลาย ๆ ทฤษฎีแต่มีความเฉพาะเจาะจงในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก และทฤษฎีสี่ระบบของลิเคิร์ท ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการตอบสนองให้เกิดความไม่พึงพอใจในระดับค่อนข้างมากจนถึงระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้รับการตอบสนองให้เกิดความไม่พึงพอใจในระดับน้อย จนถึงระดับค่อนข้างน้อย โดยปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจมีลักษณะไปด้วยกัน กล่าวคือเมื่อความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจสูงขึ้นในระดับหนึ่งแล้ว ความไม่พึงพอใจในปัจจัยค้ำจุนก็จะลดน้อยลงถึงระดับหนึ่ง เช่นกัน และสิ่งสำคัญที่ควรตระหนักถึง คือ ปัจจัยจูงใจจะเพิ่มขึ้นไม่ได้ครบเท่าที่ปัจจัยค้ำจุนได้รับการดูแลส่งเสริมให้ดีพอควร

เสาวนีย์ อวยผล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานระดับปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด มีอายุระหว่าง 23-27 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 มีรายได้ 4800-9600 บาทอายุการทำงาน 1-3 ปี มีเขตที่พักอาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงกับที่ตั้งขององค์กร ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานรวม มีระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน เขตที่พักอาศัยและสภาพการจ้าง ของพนักงานระดับปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลให้ระดับแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุการทำงาน และสภาพการจ้าง ของพนักงานระดับปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิรากุล วสะพันธุ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทโอจี เปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานบริษัทฯ มีความพึงพอใจในงานและความผูกพันองค์กรในระดับปานกลาง (2) พนักงานบริษัทฯ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงาน รายได้ และประสบการณ์ในการย้ายงานแตกต่างกันมีความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน (3) พนักงานบริษัทฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมเกียรติ ชรรณินาย (อรัญญา สุวรรณวิภ. 2542 : 25 ; อ้างอิงจาก สมเกียรติ ชรรณินาย. 2536 : 54) ได้ศึกษาเรื่องความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดนที่เป็นโสดกับผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดนที่สมรสแล้วมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดนที่สมรสแล้ว มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดนที่เป็นโสด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานภาพสมรสมีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ปรานอม กิตติคุณฎี (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การย้ายงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และค่าจ้าง ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญของลักษณะงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น โอกาสก้าวหน้าในงาน และงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยด้านผลป้อนกลับของงาน ลักษณะงานที่ทำท้อ และความหลากหลายในงาน ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านทัศนคติต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความมีชื่อเสียงและเชื่อถือได้ขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกปัจจัย ส่วนปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคลในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และ

ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชา พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด

อริญญา สุวรรณวิภ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยุคคอม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัทยุคคอมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก พนักงาน บริษัทฯ ที่มีอายุค่อนข้างมากมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่ สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด พนักงานที่มีเงินเดือนสูงและ ค่อนข้างสูงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำและปานกลาง พนักงานที่มี ตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงาน พนักงานที่มีอายุงานสูงและปาน กลางมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำ พนักงานที่มีเพศและการศึกษาแตกต่าง กันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านชีวิตสังคม ปัจจัยด้าน ลักษณะงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจเฉพาะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่าย ปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานฯ มีความ ผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับสูง (2) ตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความตระหนักว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรและอายุงานในองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายการ เปลี่ยนแปลงความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าของบริษัทฯ ได้ ร้อยละ 17.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (3) ตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ โอกาสก้าวหน้าในงาน สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความรู้สึกของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าของบริษัทฯ ได้ร้อยละ 22.00 อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .001 (4) ตัวแปรความตระหนักว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร อายุงานในองค์กร และ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความต่อเนื่องของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าของบริษัทฯ ได้ร้อยละ 13.00 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .001 (5) ตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและอายุงานในองค์กร สามารถ ร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมของพนักงานฝ่าย ปฏิบัติการคลังสินค้าของบริษัทฯ ได้ร้อยละ 9.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ถาวร ศุภศิริวุฒิ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร : ศึกษากรณีกอง ควบคุมงานซ่อมบำรุงอากาศยาน ฝ่ายช่างการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวม ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกองควบคุมงานซ่อมบำรุงอากาศยานอยู่ในระดับต่ำ และ เมื่อจำแนกตามรายละเอียดทั้ง 3 ด้าน พบว่า ในด้านการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จ ขององค์กรและในด้านความภาคภูมิใจในองค์กรของตน พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กร

ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้อยู่ในระดับต่ำ ส่วนภาพรวมของระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของพนักงานในด้านต่างๆ พบว่า มีความพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นความพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งพนักงานมีความพอใจน้อย และมีความพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรตามความต้องการของตนมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันจะมีความพึงพอใจในความเพียงพอของรายได้แตกต่างกัน และตำแหน่งของพนักงานยังมีความสัมพันธ์กับอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้วย

สุมนา ศิริบรรเทียรติ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัวเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร พบว่า ประเภทขององค์กร และขนาดขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีขนาดความสัมพันธ์ไม่ค่อยมากนัก ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในงานนั้น พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมแสดงความสัมพันธ์กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และมีขนาดความสัมพันธ์กันค่อนข้างมาก

ขนิษฐา เมฆมานะ (ธนวินทร์ พัฒนครู. 2546 : 41 ; อ้างอิงจากขนิษฐา เมฆมานะ. 2542) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเชิงเหตุที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงาน และปัจจัยจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ความเข้าใจในภาระหน้าที่ ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือจากหน่วยรับตรวจ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และปัจจัยจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความสามารถในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา การเข้าอบรมตามลักษณะงานที่ปฏิบัติกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เพศหญิงอายุ 29-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี การเงิน การบัญชี การจัดการ มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ดำรงตำแหน่งนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน ปฏิบัติงานตรวจสอบประเภทเดียว และเคยได้รับการอบรม และปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม ด้านความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในระดับสูง ส่วนผลการทดสอบนั้น

พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อม และปัจจัยจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ .01

ญานิสรา ลิ้มรัตน์ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศจริยธรรม ในงานของกลุ่มการพยาบาล คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 384 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร บรรยากาศจริยธรรมในงานของกลุ่มการพยาบาลและ คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปอยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. บรรยากาศจริยธรรมในงานของกลุ่มการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน และบรรยากาศจริยธรรมในงานของกลุ่มการพยาบาลได้ร้อยละ 50.7

ประนอม ลอองนวล (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรมหาวิทยาลัย หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสามารถจัดลำดับความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ จากความพึงพอใจมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุดได้ดังนี้
 1. การได้รับการยอมรับนับถือ
 2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 3. ความก้าวหน้าในการทำงาน
 4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน
 5. ระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 6. การติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน
 7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา
 8. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

9. นโยบายในการบริหารงาน

10. ลักษณะงาน

11. เงินเดือน/ผลตอบแทน/สวัสดิการ

12. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และบุคลากรมีความทุ่มเทให้กับงานจะสูงกว่าระดับ ความผูกพันต่อองค์กร

2. ตัวแปรด้านลักษณะบุคคลของบุคลากรได้แก่ จำนวนปีที่ทำงานที่มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจต่างมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อความทุ่มเทให้กับการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน

อรอุมา ศรีสว่าง (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน ไม่พบ ว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยค่าจูนและ ปัจจัยจูงใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มีตัวแปร 8 ตัวที่สามารถพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยค่าจูน 4 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ 3 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ และความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ

กานต์รวี จันทร์เจือมาศ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท อุตสาหกรรมแอมมิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับปานกลาง

จากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลในการดำเนินงาน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยด้านบรรยากาศทางจริยธรรมในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรรวมถึงผลการดำเนินงานขององค์กร โดยอ้างถึงทฤษฎี แนวคิดและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของบุคคลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ มาวเดย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1979) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใช้วัดทัศนคติด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 องค์ประกอบคือ

- 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 3) ความปรารถนาที่จะรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

โดยผู้วิจัยได้เพิ่มเติมองค์ประกอบที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในแบบสอบถามขึ้น 2 องค์ประกอบ คือ 1) การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร 2) ความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ ชงชัย สันติวงษ์ (2535) เนื่องจากแนวคิดได้กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพขององค์กรไม่ควรจำกัดการวัดโดยสนใจแต่เฉพาะตัวผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจหรือผลผลิตที่ทำออกมาได้เท่านั้น แต่จะต้องวัดให้เห็นถึงขนาดความสำเร็จว่ามีมากน้อยเพียงใด สำเร็จดีขนาดไหน เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ดีเพียงใด ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นเพียงใดและตอบสนองความต้องการของพนักงานเพียงใด

สรุปได้ว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ใช้แนวคิดของบุคคลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เพราะทุกท่านที่กล่าวมาในงานวิจัยเป็นบุคคลที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวข้องกับเรื่องของปัจจัยภายในองค์กรที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร