

บทที่ 2

วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

มีผู้ให้นิยามความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร ไว้หลายท่านดังนี้

พอร์เตอร์ และสมิธ (Porter & Smith, 1970) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามและพลั่งอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรนั้นไว้

เฮร์บีนิก และออตโต (Hrebiniak & Alutto, 1972) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์ของการรับรู้ที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ หรือปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างบุคคลหรือองค์กรในรูปของการลงทุนกำลังการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับบทบาทของสมาชิกในองค์กรเป็นอย่างมาก

บุชนัน (Buchanan, 1974) ให้คำนิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ข้อผูกพันของผู้บริหารที่มีต่อองค์กร และเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ค่อนข้างจะสลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. ความรู้สึกส่วนตัวที่มีความเกี่ยวข้องเป็นพวกเดียวกับองค์กร
2. ความรู้สึกของการมีส่วนร่วมหรือผูกพันทางจิตวิทยา ในภาระหน้าที่ของบุคคลที่มีต่อองค์กร
3. ความรู้สึกจงรักภักดีและชื่นชมต่อองค์กร โดยแสดงได้จากความไม่เต็มใจที่จะจากองค์กรไปที่อื่น

สเตียร์ (Steers, 1977) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ซาแลนซิก (Salancik, 1983) มีความเห็นในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร ว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร มากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

ดังนั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กรของตน โดยบุคคลที่มีความรู้สึกยึดมั่นดังกล่าว จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การยอมรับและยึดมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร การตั้งใจทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร การมีความจงรักภักดีและการยังคงอยู่กับองค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอด และความมีประสิทธิภาพต่อองค์กร กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ด้วยการพยายามสร้างทัศนคติที่ดีให้กับสมาชิกในองค์กรในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ นักวิชาการยังกล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องอื่น ๆ คือ

สเตียร์ (Steers, 1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากราชการของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน ความสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กร โดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานจะสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่อองค์กร หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงประสิทธิภาพขององค์กร

ภรณ์ มหามานนท์ (2529) กล่าวว่าความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพต่อองค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย
3. เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การและความเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักจะมี ความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความผูกพันจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากพอควรในการทำงานในองค์การ ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการหลายท่านมองแนวคิดของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็น 2 ด้าน คือ 1) แนวคิดด้านทัศนคติ คือ ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การ โดยรู้สึกว่าคุณเองมีความเกี่ยวข้องและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 2) แนวคิดด้านพฤติกรรม คือความยึดมั่นผูกพันของบุคคลต่อองค์การ ซึ่งแนวความคิดนี้ มองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม

โอ ไรลีย์ และ แชตแมน (O'Reilly & Chatman, 1986) กล่าวว่า แม้ความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นภาวะยึดมั่นทางจิตใจอย่างหนึ่งจะได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย แต่กลับไม่ได้มีการศึกษาถึงมิติที่เกี่ยวข้องรวมทั้ง โครงสร้างของมโนทัศน์นี้ให้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Morrow(1983) และ Staw (1977) O'Reilly และ Chatman จึงได้ศึกษางานของ Kelman (1958) ที่อธิบายว่าบุคคลจะยอมรับอิทธิพลของบุคคลอื่นในสามลักษณะที่แตกต่างกัน ได้แก่ (1) การยอมรับเนื่องจากการยอมตามหรือต้องการสิ่งแลกเปลี่ยน (Compliance or Exchange) เช่น ค่าตอบแทน เป็นต้น โดยที่ทัศนคติส่วนบุคคลอาจไม่ได้สอดคล้องกับองค์การ (2) การยอมรับเนื่องจากมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การและยึดมั่นในค่านิยมขององค์การ (3) การยอมรับเนื่องจากมีค่านิยมที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าพื้นฐานของการเกิดความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย รางวัลตอบแทนภายนอก ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ และความสอดคล้องกันระหว่างค่านิยมส่วนบุคคลและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ O'Reilly และ Chatman สรุปว่าเป็นมิติของความผูกพันต่อองค์การ

แนวคิดที่น่าสนใจอีกแนวคิดหนึ่งคือแนวคิดของ Near (1989) ที่กล่าวว่า มีทฤษฎีพื้นฐานที่อธิบายความผูกพันต่อองค์การอยู่สองทฤษฎีได้แก่ (1) The psychological model ทฤษฎีนี้ อธิบายความผูกพันว่าเป็นความสอดคล้องหรือลงรอยกันระหว่างค่านิยมส่วนบุคคลและค่านิยมของ

องค์การ พนักงานที่เชื่อเป้าหมายขององค์การจะรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การอย่างมากและตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การ นำไปสู่การทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อองค์การ (2) The structural model ได้มาจากแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน (Exchange relations) และความลงรอยของกระบวนการรู้การคิด (Cognitive consistency) ของ Ungson, Mowday and Steers (1983) โดยพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในองค์การ และการตระหนักว่าการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นสิ่งสมเหตุสมผล

จากที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การได้รับการตีความและการวัดกันไปต่าง ๆ อย่างไม่เหมือนกัน (Allen & Meyer, 1990 อ้างถึงในกาญจนา นุใจทอง, 2542) ซึ่งได้กล่าวถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การ เป็นภาวะจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์การ ได้เสนอแนวความคิดออกมาเป็น 3 ลักษณะคือ

1) ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment)

ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การหรือการมีอารมณ์ยึดมั่น รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ทำให้บุคคลทุ่มเทอิทธิพลตนให้กับองค์การและอยู่กับองค์การเพราะปรารถนาที่จะอยู่

2) ความผูกพันอันเนื่องมาจากการต่อเนื่อง (Continuance Commitment)

ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์การ ทางเลือกของบุคคลและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การหรือการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่อาจจะสูญเสียไปหากออกจากองค์การ โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ความผูกพันในลักษณะนี้ทำให้บุคคลอยู่กับองค์การเพราะจำเป็นต้องอยู่

3) ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Normative Commitment)

ความผูกพันที่เกิดจากการรับรู้ว่าเป็นพันธะหน้าที่ และความรับผิดชอบของคนที่ควรจะต้องอยู่และสนับสนุนกิจกรรมขององค์การให้ดำเนินต่อไป ความผูกพันในลักษณะนี้ทำให้บุคคลอยู่กับองค์การเพราะคิดว่าควรจะต้องอยู่

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดของ Allen & Meyer ในการศึกษาเนื่องจากมีความครอบคลุมและชัดเจน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยของต่างประเทศ

ดลามินี (Dlamini อ้างถึงใน จิตติมา วงศ์นาค, 2544) ศึกษาเรื่องผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ระดับกลาง พบว่า วัฒนธรรม

องค์การกับความพึงพอใจในการทำงานสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลวิจัยปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในการทำงาน และมีการทำงานอย่างสนุกสนาน จึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบบางประการของวัฒนธรรมองค์การสามารถทำนายความรู้สึกผูกพันต่อองค์การได้

เซติน (Cetin, 2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและลักษณะงานที่ทำ กับความผูกพันต่อองค์การของสถาบันวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานและลักษณะงานที่ทำให้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ผลงานวิจัยภายในประเทศ

ศิริพงศ์ อินทวดี (2541, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และระดับงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ (2) ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ (3) ทัศนคติต่อรางวัลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ (4) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ได้แก่ ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล อายุ และอายุงาน สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 53.58

ศุภพร สาครบุตร (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลางและจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลทุกประเด็น ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลทำให้ความผูกพันต่อองค์การของนายทหารสัญญาบัตรในกองทัพอากาศที่ 1 แตกต่างกัน ในขณะที่ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ

ธีรสุวัฒน์ มานะกิจ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ประสบการณ์ในการทำงาน

วิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตัวแปร เพศ ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะงาน ได้แก่ ตัวแปร ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาส ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวังใน โอกาสความก้าวหน้า ส่วน ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ตัวแปร ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

นาฎยา อ่วมผึ้ง (2544, บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรพยาบาลใน งานการพยาบาลอายุรกรรม โรงพยาบาลเชิงราชประชาชนุเคราะห์พบว่า(1) บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง และรายด้านแต่ละด้านคือด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงการเป็นสามชิกขององค์กร อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน (2) ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (3) ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้าน ประสบการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

เพ็ญนิภา แสงชื่น (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงาน ทรัพย์สิน ส่วนพระมหากษัตริย์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานทรัพย์สิน ส่วนพระมหากษัตริย์มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และการคงไว้ซึ่งสถานภาพสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ตำแหน่ง ลักษณะงาน และ ประสบการณ์ในการทำงาน