

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้า เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อดังนี้

1. **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร**
 - 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.4 ผลของความผูกพันต่อองค์กร
2. **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร**
 - 2.1 ความหมายของบรรยากาศขององค์กร
 - 2.2 ความสำคัญของบรรยากาศขององค์กร
3. **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน**
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
 - 3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
4. **ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง**
 - 4.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation)
 - 4.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอส์เบออร์ก
5. **ประวัติความเป็นมาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**
6. **ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**
7. **กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า**

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรนั้นได้รับการยอมรับทั้งจากหัวหน้าองค์กรและผู้อำนวยการด้านการวิเคราะห์องค์กรว่า ถ้าบุคคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วองค์กรก็สามารถจะรักษาบุคคลากรให้คงอยู่และปฏิบัติงานตามจุดมุ่งหมายขององค์กรต่อไป ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรเป็นตัวทำนายถึงการลาออกของบุคคลากรได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน Steers, R.M. (1997, pp. 46-75) และความผูกพันยังเป็นแก่นสำคัญของโครงสร้างองค์กร เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนความเข้าใจระหว่างองค์กรกับสมาชิก อีกทั้งสมาชิกที่มีความผูกพันก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรตามจุดมุ่งหมายและค่านิยมขององค์กรอีกด้วย Decotis, T. A. and Summers, T. P. (1987, pp. 445-470)

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และคาดว่าจะสามารถอธิบายพฤติกรรมของบุคคลากรในองค์กรได้ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจและทำการศึกษาไว้ สามารถจัดกลุ่มของความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความหมายที่เน้นทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกองค์กร
2. ความหมายที่เน้นทางด้านทัศนคติของสมาชิกองค์กร
3. ความหมายที่เน้นความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

ความหมายที่เน้นทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกองค์กร

นักวิชาการที่สนใจทางด้านพฤติกรรมจะมองว่าความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกในองค์กรแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่จะกระทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การไม่เปลี่ยนที่ทำงาน และการทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กรนักวิชาการที่สนใจทางด้านนี้ได้แก่

Buchanan II (1974, pp. 533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือ ความรู้เป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติตามยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเอง เช่นกัน
2. การเข้ามาที่ส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty) คือ ความรู้รักและความผูกพันต่อองค์กร

Muchinsky, P.M. (1993, pp. 283) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่สมาชิกแต่ละคนมีต่อองค์กร

ดังนั้น ความผูกพันเป็นสภาพของปัจเจกบุคคลที่นำตนเองไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับการกระทำหรือพฤติกรรมบางอย่าง อันเนื่องมาจากเขาได้ลงทุนและพลังงานไปกับสิ่งนั้น เช่น การลงทุนด้านการศึกษา ด้านการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งในที่สุดแล้วบุคคลก็หวังผลตอบแทนจากองค์กรดังนั้นระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่คุณคนนั้นลงทุนไป Becker. S. H. (1960, pp. 35)

Decotis, T. A. and Summers, T. P. (1987, pp. 445-470) ความผูกพันยังเป็นแก่นสำคัญของโครงสร้างองค์กร เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนความเข้าใจระหว่างองค์กรกับสมาชิก อีกทั้งสมาชิกที่มีความผูกพันก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรตามจุดมุ่งหมายและค่านิยมขององค์กร

Sheldon, M (1971, pp. 143) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรเป็นการประเมินองค์กรไปในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์กรและเป็นความตั้งใจของบุคคลในองค์กรที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

เพราะฉะนั้นความผูกพันต่อองค์กรคือ ความตั้งใจของคนในองค์กรที่จะใช้พลังงานและความภักดีเพื่อการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยการผสมผสานระหว่างจุดมุ่งหมายขององค์กรกับจุดมุ่งหมายของบุคคลให้เป็นจุดมุ่งหมายเดียวกัน ไม่มีความคิดที่จะออก

จากองค์กร เพราะมีการเพิ่มของรายได้ มีอิสระในวิชาชีพและมีมิตรสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร Kanter, R.M. (1968, pp. 499-517)

กฤษฎกร ดวงสว่าง (2540, หน้า 30) กล่าวว่า ความผูกพันองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของสมาชิกกับองค์กร ประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีส่วนร่วมในองค์กร

2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง การที่พนักงานอยู่กับองค์กรโดยยึดถือเรื่องต้นทุนเป็นพื้นฐาน

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กรในการสร้างเอกลักษณ์ของความผูกพันให้มีความคงทนและยาวนาน จะมีองค์ประกอบ 3 ประการ ที่เป็นกรอบในการอธิบายถึงสิ่งที่จะเป็นส่วนให้เกิดความผูกพันในลักษณะมุมมองแบบหนึ่งของความผูกพันที่เป็นเรื่องของความรู้สึกที่จะนำไปใช้ได้เป็นอย่างดี ดังนี้

ตาราง 2 แสดงส่วนประกอบของความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม

ทัศนคติ (Attitude)	ความผูกพัน (Commitment)
ความรู้สึก (Affective)	อารมณ์ของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร
พฤติกรรม (Behavioral)	เป็นผลสืบเนื่อง (Continuance) การรับรู้/ การเสี่ยงที่จะออกไปจากองค์กรของพนักงาน
การรับรู้เข้าใจ (Cognitive)	กฎเกณฑ์ ความเข้าใจถึงข้อผูกพันและความรับผิดชอบที่มีต่อองค์กร

ที่มา : กฤษฎกร ดวงสว่าง (2540, หน้า 30)

Steers, R.M. (1977, pp. 46) มีความหมายเห็นว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กร

มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในภาพองค์กร

ความหมายที่เน้นทางด้านทัศนคติของสมาชิกองค์กร

นักวิชาการที่สนใจทางด้านทัศนคติได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรในรูปของทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อองค์กรว่าตนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานสอดคล้องกับองค์กรและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป นักวิชาการที่สนใจศึกษาด้านนี้ ได้แก่

Robbins, S.P. (1992, pp.164) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ สภาพวะที่บุคคลยอมรับในเป้าหมายขององค์กรและมีความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไว้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดอัตราการลาออกจางานที่ดีที่สุดมากกว่าความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรแสดงถึงทัศนคติและพฤติกรรมการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อองค์กรในภาพรวม แต่ความพึงพอใจในงานจะจำกัดอยู่เพียงแค่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่รับผิดชอบเท่านั้น

Spector, P.E. (1996, pp. 236) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าทัศนคติของพนักงานที่สอดคล้องกันต่องานที่ทำ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมาก

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533, หน้า 14) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนั้นไว้

สุวรรณิน คนานูวัฒน์ (2536, หน้า 25) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือทัศนคติที่แสดงออกถึงการที่พนักงานหรือสมาชิกในองค์กรมีความเต็มอกเต็มใจที่จะเสียสละความสุขบางอย่างของตนเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

ความหมายที่เน้นความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

Salancik (อ้างถึงใน พร้อมพรรณ ปีหัตถกุล, 2541, หน้า 10) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสถานภาพที่แต่ละบุคคลมีพันธะกับองค์กรในรูปของการกระทำที่มีความเชื่อว่าการกระทำนั้นสามารถสนับสนุนกิจกรรมและความเกี่ยวพันของตนเองกับองค์กร

Allen and Meyer (อ้างถึงใน ปณิตา ภูมิรินทร์พงศ์, 2545, หน้า 19) ได้เสนอรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันทางจิตใจ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานหรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะของงาน ประสบการณ์ในการทำงาน คุณลักษณะของโครงสร้าง

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย อายุ สถานภาพของตำแหน่ง ความพึงพอใจในอาชีพความตั้งใจที่จะลาออก

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ภาวะผูกพัน หรือหน้าที่ที่พนักงานได้รับการปลูกฝังว่า พวกเขาควรจะอยู่ในองค์กรเป็นเรื่องของความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการที่พนักงานรู้สึกว่าเขาควรจะอยู่ในองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันกับผู้ร่วมงาน การพึ่งพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการจัดการ

Schultz, D.P. and S.E. Schultz. (1998, pp. 268) กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นระดับของความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่

Mathis, R.L. and J.H. Jackson. (2002, pp. 23) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง ระดับความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงาน และความต้องการที่จะทำงานในองค์กรจากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจ

ในงานมีแนวโน้มที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ คนที่มีความพึงพอใจในงานของตน จะมีความผูกพันต่อองค์กร และคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความพึงพอใจในงานค่อนข้างสูงความผูกพันต่อองค์กรจะสะท้อนออกมาในลักษณะของสถิติของการขาดงานหรือการลาหยุด และลาออกของพนักงานที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน

จากการที่นักวิชาการให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งความหมายออกเป็น 3 ด้าน คือด้านพฤติกรรม ด้านทัศนคติ และด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าใช้ความหมายในด้านพฤติกรรมของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากว่าความหมายในด้านพฤติกรรมของ Steers นั้น สามารถครอบคลุมพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้ศึกษาค้นคว้าจะทำการศึกษา อันได้แก่

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติเพื่อผลดีต่อองค์กร
3. ความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

จากที่ได้กล่าวแล้วว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นที่สิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร และยังเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานเอง นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

ภรณ์ มหานนท์ (2529, หน้า 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรบุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีกว่าคนอื่น

Buchanan II, B. (อ้างถึงใน ศิริพร ทรัพย์พิพัฒนา, 2544, หน้า 44) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใดเพราะ

1. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร
2. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

Steers, R.M. (1977, pp. 48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจางานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานถึงแม้ว่าจะมีพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

ระดับของความผูกพันต่อองค์กร ได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลาย ๆ ประการของงานซึ่งแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกไม่พอใจในงาน มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานและความพึงพอใจ โดยรวมและมีผลกระทบต่อกิจกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้อัตราการขาดงาน การลาออก ลดน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย

3. ความพึงพอใจในงานระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร
Baron, R.A.(1986, pp. 165)

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้ สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในที่สุดแล้วองค์กรนั้นจะสามารถดำเนินการได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการและนักวิจัยได้สนใจเรื่องความผูกพันต่อองค์กรและพยายามค้นหาปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ซึ่งเท่าที่ผ่านมาได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวาง เพื่อหาตัวแปรที่ จะสามารถอธิบายพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งถึงแม้จะยังไม่สามารถหาตัวแปรดังกล่าวได้ อย่างสมบูรณ์และครบถ้วน แต่จากผลการสำรวจเอกสารและงานวิจัยพบว่าตัวแปรต่างๆ ที่ถูก นำมาในการหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะแตกต่างกันไปตามความสนใจของ นักวิชาการแต่ละท่าน เช่น

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529, หน้า 36 – 38) กล่าวว่าไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลหรือมี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร หรือที่เรียกว่า Antecedents of Organizational Commitment อาจแบ่งออกได้เป็น 4 พวก ใหญ่ ๆ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพในการทำงาน (ถาวร หรือชั่วคราว) ระดับการศึกษา
2. คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่ หรือบทบาทในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน
3. คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ สมาชิกในองค์กรได้ร่วมในการตัดสินใจ
4. ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมี ต่อองค์กรการตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กรหรือการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อ สมาชิกความคาดหวัง ทศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกที่ตนเองได้รับค่าตอบแทนด้วย ความยุติธรรม

Becker. S. H. (อ้างถึงใน บุชบา มาพบพันธ์, 2544, หน้า 25) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับ สัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ (องค์กร) และสิ่งที่ลงทุนเรียกว่า Side-bet เช่น การศึกษา อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดและบุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร ดังนั้นระดับความผูกพันต่อองค์กรจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้น และคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

Sheldon, M. (อ้างถึงใน บุชบา มาพบพันธ์, 2544, หน้า 25) เห็นว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรคือ

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

Hrebiniak, L. and J.A. Alutto. (อ้างถึงใน วิศิษฐ์ศักดิ์ เศวตพันธ์, 2543, หน้า 15) พบว่าตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความผูกพันต่อองค์กรการที่ดีที่สุด คือ

1. ความตึงเครียดในบทบาท (Role Tension)
2. ระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงาน
3. ความไม่พึงพอใจเนื่องจากความรู้สึกไม่ก้าวหน้าในการทำงาน

Steers และ Porter (อ้างถึงใน สามารท ศุภรัตน์อาภรณ์, 2544, หน้า 16) ได้สรุปว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มี 4 องค์ประกอบ คือ

1. โครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัดมีการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ สิ่งเหล่านี้นับว่ามีความสัมพันธ์ในการบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
2. คุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด มีความสำคัญ สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับการศึกษา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
4. ประสบการณ์ในงาน เป็นเหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงานความสามารถในการพึ่งพาได้ และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา การที่รู้สึกว่าตนเอง

เป็นบุคคลสำคัญทัศนคติที่มีต่อผู้ร่วมงาน สิ่งเหล่านี้นับว่ามีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Baron, R.A. (อ้างถึงใน จิรประภา สุดสาคร, 2545, หน้า 18) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กรซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลาที่ยาวนาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระ ส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดัน และความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเองจะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนานและตำแหน่งงานในระดับสูงๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเองพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

จิรประภา สุดสาคร (2545, หน้า 19) ได้สรุปแนวคิดของ Allen และ Meyer ที่ว่าความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นอันดับหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มและอุทิศตนให้กับองค์กร
2. ความผูกพันต่อเนื่อง (continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคำนวณของบุคคลโดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กร ทางเลือกที่มีของบุคคล และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของ

พฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กรโดยแสดงออกในรูปของความรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

Baron, R.A. (1986, pp. 162 - 163) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กรซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันในองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความผิตชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานและมีตำแหน่งงานในระดับสูงๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Decotis, T. A. and Summers, T. P. (1987, pp 40) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับความพึงพอใจในงาน และทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน เป็นตัวทำนายการเปลี่ยนงานได้ดีเท่าๆ กัน

Muchinsky, P.M. (1993, pp. 283 - 284) ได้แบ่งองค์ประกอบในด้านปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 กลุ่มตาม Steers, R.M. (1977, pp. 46-56)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) เช่น เพศ อายุ ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน ข้อมูลย้อนกลับ (Feed - back) การมีความหมายของงานที่ทำให้โอกาสมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง สิ่งที่คุณได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร เช่น ทักษะของกลุ่มทำงานที่มีต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร เป็นต้น

Brown, S.P. and T.W. Leigh. (1996, pp. 358 - 368) ได้อธิบาย บุคคลที่มีความรู้สึกพึงพอใจที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological Needs) บุคคลนั้นจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรและมีแนวโน้มจะทุ่มเทเวลาและอุทิศตนให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและความสำเร็จขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ ทั้งนี้ ความต้องการด้านจิตใจเกิดจาก

1. ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย (Psychological Safety) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ บุคคลรู้สึกมีอิสระในการทำงานและสามารถกำหนดแผนการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยตนเอง บุคคลรับรู้ถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่มีความชัดเจนและบุคคล รู้สึกถึงเสรีภาพในการแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนในการปฏิบัติงาน

2. ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ (Psychological Meaningfulness) คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมอย่างมากในความสำเร็จขององค์กรและองค์กรก็ตระหนักถึงความทุ่มเทของตน นอกจากนี้บุคคลยังรู้สึกว่าสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการทุ่มเทให้แก่องค์กรนั้นมีความคุ้มค่า ซึ่งสิ่งตอบแทนดังกล่าว อาจเป็นเงิน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือองค์กร และกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลของความผูกพันต่อองค์กร

อนันตชัย คงจันทร์ (2529, หน้า 38 - 39) ได้กล่าวไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. การขาดงาน เชื่อว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำ
2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน
3. การเปลี่ยนงาน เชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิกในองค์กร

Steers, R.M. (1977, pp. 122 - 123) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของทัศนคติ และพฤติกรรมอันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรเป็นหัวข้อที่มีผู้รู้้น้อยมาก แต่จากรากฐานความเข้าใจที่มีอยู่ในปัจจุบัน เราอาจคาดหวังได้ว่า ความผูกพันทำให้เกิดผลได้ 4 ประการ

1. พนักงานที่ซึ่งมีความผูกพันอันแท้จริงต่อจุดหมาย และคุณค่าขององค์กรจะแสดงระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรสูงกว่า (March and Simon, 1958) และการตั้งใจขาดงานก็จะมีอัตราต่ำกว่าของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย
2. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร จะมีความปรารถนาที่จะอยู่กับนายจ้างของเขาโดยที่เขาจะช่วยเหลือและทำให้บรรลุจุดหมายตามที่พวกเขาขอรับ ซึ่ง Steers ได้ยกตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Kock and Steers ในงานวิจัย 2 ชิ้นนี้ พบว่าความผูกพันเป็นเสมือนตัวแทนในการทำนายการลาออก ซึ่งจะให้เห็นได้ชัดมากกว่าเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน
3. เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียว และมีความเชื่อถือในจุดหมายขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะกลายเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานมากขึ้น ทั้งนี้จากงานที่ทำอยู่เปรียบเสมือนตัวจักรสำคัญในการช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุความสำเร็จในเป้าหมาย
4. จากคำจำกัดความของความผูกพันเราคาดได้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม โดยพิจารณาแล้วว่าเป็นการทำเพื่อองค์กร บางกรณีความพยายามดังกล่าว สามารถเปลี่ยนไปเป็นผลงานที่มีคุณภาพเยี่ยมยอด

Cherrington (อ้างถึงใน สามารต ศุภรัตน์อารรณ์, 2544, หน้า 22) กล่าวว่า พนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก หรือความผูกพันต่อองค์กรอย่างหนึ่งอย่างใดสูงก็ตาม จะมีประวัติการทำงานดีกว่าและอยู่กับองค์กรนานกว่า มีการศึกษาพบว่า ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันองค์กรด้านความรู้สึก แต่สัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กรต่อเนื้อ และจากการวิจัยอื่นๆ พบว่าบุคคลที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกสูงมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจต่องานของเขา มีความรู้สึก

โอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากกว่า และเขาพบว่าชีวิตมีความสมบูรณ์จากงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่มีความผูกพันกับความผูกพันต่อตนเอง

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” จะส่งผลต่อทัศนคติหรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรหลายด้าน ได้แก่

1. ความยาวนานของการดำรงตำแหน่งอยู่ในองค์กร (Tenure in Organization)
2. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
3. อัตราการขาดงาน (Absenteeism)
4. อัตราการเข้า – ออกจากงาน (Turnover Rate)

ถึงแม้ว่าความพยายามสนใจที่จะทำการศึกษาดังกล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรและผลของการมีความผูกพันต่อองค์กรมากมายตามที่กล่าวมาแล้วก็ตาม ก็ยังมีได้มีการสรุปที่แน่ชัดว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงผลจากการมีความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าจะใช้รูปแบบปัจจัยที่มีผลการกำหนดความผูกพันต่อองค์กรจากพื้นฐานส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานในองค์กร บรรยากาศขององค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน มาเป็นตัวแปรในการศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในครั้งนี้

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

ความหมายของบรรยากาศขององค์กร

ในนิยามของนักวิชาการบรรยากาศขององค์กร (Organizational Climate) มีความหมายดังต่อไปนี้

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 278) ให้ความเห็นว่าบรรยากาศขององค์กร หมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้ว มีผลกระทบต่อระดับการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์กร ตัวแปรที่มีความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร ได้แก่

1. ลักษณะโครงสร้างขององค์กร
2. กระบวนการที่ใช้ในองค์กร
3. การปฏิบัติงานในองค์กร
4. ความพอใจในงาน

อรุณ รักรธรรม (2523, หน้า 31) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กร หมายถึง จุดของค่านิยม ทัศนคติ และขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งมีผลกระทบต่อวิถีทางที่คนที่มี ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) ดรธธมานะ (2545, หน้า 438) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวนี้สะท้อนถึงค่านิยม ทัศนคติ ปทัสถาน และพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหรือความรู้สึกนึกคิดของเขา

สมยศ นาวิการ (2526, หน้า 291 - 292) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กร คือ กลุ่ม คุณลักษณะ สภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน

นิภา แก้วศรีงาม (2532, หน้า 211) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศขององค์กร ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในองค์กร และ สภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลในองค์กรเกิดการรับรู้ในสภาพเหล่านั้น ทั้งทางตรงและทางอ้อม จะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา

Haimana et al. (อ้างถึงใน ชัยภรณ์ ฤนอมศรีเดชชัย, 2539, หน้า 11) บรรยากาศขององค์กร คือ บรรยากาศซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น โดยสามารถ สร้างขึ้นและปรับเปลี่ยนได้โดยหัวหน้างานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับความต้องการ ของคนในองค์กรและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

Brown, W.B. and D.J. Moberg (1980, pp. 667) กล่าวว่า บรรยากาศของ องค์กร คือ กลุ่มของลักษณะต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งรับรู้โดยสมาชิกในองค์กรและคุณลักษณะ ดังกล่าวนั้นจะต้อง

1. บรรยากาศถึงสภาพขององค์กร
2. ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง
3. เป็นคุณลักษณะที่คงทน
4. มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร

Gibson et al. (1991, pp. 744) บรรยายภาคขององค์กร คือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานรับรู้ได้ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน

จากแนวคิดที่นักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรไว้ พอจะสรุปได้ว่าบรรยากาศในองค์กร หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเกิดจากการรับรู้ของบุคลากรทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งลักษณะเหล่านี้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของงาน

ความสำคัญของบรรยากาศขององค์กร

สแตนเน ตีเยวาร์ (2535, หน้า 14) เห็นว่า ผู้บริหารที่ใช้อิทธิพลในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องรู้จักความสำคัญของบรรยากาศและจะต้องไม่ละเลยในการก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานคือ

1. บรรยากาศในการทำงานจะต้องสร้างให้เกิดขึ้น ไม่ใช่ปล่อยให้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
2. บรรยากาศในองค์กรมีผลกระทบกับทุกคน
3. การกระทำของผู้บริหารมีผลต่อบรรยากาศในองค์กร ไม่ว่าจะมองเห็นหรือไม่ก็ตาม

Steers, R.M. (1977, pp. 104–109) บรรยายภาคองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร คือ

- บรรยากาศในองค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงานทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม ซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์กร ดังนั้นการกำหนดรูปแบบการบริหารองค์กรจึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของพนักงานทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มด้วย

- จากการที่บรรยากาศในองค์กรซึ่งเหมาะสมต่อองค์กรหนึ่ง อาจจะเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมต่อองค์กรหนึ่ง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องพิจารณาถึงเป้าหมายและความพยายามต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อองค์กรของตน และสอดคล้องกับเป้าหมายของพนักงานตนด้วย

- แม้ว่าบรรยากาศองค์กรจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการขาดงานของพนักงานแต่ไม่สามารถหวังได้ว่าบรรยากาศในองค์กรจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สรุปได้ว่า บรรยากาศในองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร กระบวนการบริหาร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของคุณคณาจารย์ในองค์กร ดังนั้นการพิจารณาถึงพฤติกรรมการทำงาน ประสิทธิภาพของบุคคล และความผูกพันต่อองค์กร จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรด้วยเสมอ หมายความว่า บรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกภายในองค์กรนั้น ๆ ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรในลำดับต่อไป

ตาราง 3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

ทฤษฎีหรือแนวคิด	การให้ความสำคัญ	แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ (scientific management)	การบริหารงานมีวิธีที่ดีที่สุด เพียงวิธีเดียว	การจัดแบ่งหน่วยงานและการกำหนดสายการบังคับบัญชาสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ
ทฤษฎีของ Woodward, Lowrance และ Lorsch	ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีโครงสร้างและการปฏิบัติงาน	โครงสร้างขององค์กรและเทคโนโลยี กำหนดบรรยากาศ
ทฤษฎีไซเบอร์เนติก (cybernetics)	มนุษย์สามารถควบคุมและปรับปรุงสภาพแวดล้อม	ข้อมูลมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในการปฏิบัติงาน
ตัวแปรการจัดช่วงการบังคับบัญชา Lockheed	ขอบเขตหรือช่วงของการบังคับบัญชา	ใช้การประเมินค่าองค์ประกอบสำคัญ เช่น สภาพของแรงงาน
การกระจายอำนาจ (decentralization)	การกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับหน่วยงานปฏิบัติ	การมอบงาน อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นของบุคคล
ระบบ 4 ของ Likert (system 4)	กระบวนการกลุ่ม ซึ่งจะสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมการติดต่อสื่อสาร การจูงใจ	บรรยากาศองค์กรแบบปรึกษาหรือนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
การเพิ่มภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน (job enrichment)	ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจของบุคคล	ส่งเสริมบรรยากาศที่สนองตอบบุคคล ในด้านความรับผิดชอบ การยอมรับและโอกาสในความก้าวหน้า

จากทฤษฎีและแนวคิดทั้งหมดสามารถนำมาอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ (scientific management) ของ Taylor ซึ่งเป็นบิดาของการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ ตามแนวคิดนี้จะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการชำนาญเฉพาะด้านและการแบ่งหน้าที่การงาน โดยกำหนดโครงสร้างของการบริหารเป็นแบบรูปนัย การบริหารงานตามแนวคิดของ Taylor ก่อให้เกิดบรรยากาศภายในองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะตามแบบการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์

2. ทฤษฎีของ Woodward, Lawrence and Lorsch ตามทฤษฎีนี้การบริหารงานที่ยึดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในองค์กรเทคโนโลยี โครงสร้างขององค์กร และการปฏิบัติงาน ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรจึงเกิดจากอิทธิพลของเทคโนโลยี โครงสร้างขององค์กรการปฏิบัติที่มีต่อความคาดหวังของงาน

3. ทฤษฎีไซเบอร์เนติก (cybernetics) การบริหารงานตามทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์สามารถควบคุมปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพสภาพแวดล้อมรอบตัวได้ ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรจึงอยู่ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

4. แนวคิดการจัดช่วงการบังคับบัญชาของ Lockheed จะมุ่งขอบเขตและช่วงการบังคับบัญชาแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรจะอยู่ที่การประเมินหองค์ประกอบที่สำคัญของบรรยากาศ เช่น ระดับของการฝึกอบรมผู้บริหารและสภาพการวางแผนภายในองค์กร

5. แนวคิดการกระจายอำนาจ (decentralization) ให้ความสำคัญของการกระจายอำนาจตัดสินใจให้กับหน่วยงานระดับรอง ๆ ลงไป ดังนั้นแนวคิดที่เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับกระจายอำนาจ ซึ่งการกระจายอำนาจนี้ต้องขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความเป็นจริงและความเชื่อ

6. ทฤษฎีระบบ 4 ของ Likert ยึดระบบของกระบวนการกลุ่ม มีปฏิสัมพันธ์กัน โดยเน้นเรื่องของการมีส่วนร่วม การสื่อสาร การจูงใจ และระดับของการปฏิบัติสัมพันธ์ว่าอยู่ในระดับใด ขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำเป็นสำคัญ ดังนั้นบรรยากาศขององค์กรจึงอยู่ที่กระบวนการกลุ่ม และระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน

7. แนวคิดการเพิ่มภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน (job enrichment) เป็นการบริหารงานเพื่อค้นหาและปรับปรุงสมรรถภาพการทำงาน ตลอดจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานด้านการปรับปรุงลักษณะ ดังนั้นบรรยากาศขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับทำให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีความสำนึกในหน้าที่การงานและโอกาสของความก้าวหน้า

จากแนวคิดและทฤษฎีทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริหารงานในองค์กรหนึ่งๆ นั้น จะมีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน 3 ส่วน คือ ตัวบุคคล องค์กร และสภาพแวดล้อม หรือ

บรรยากาศขององค์กร ซึ่งเมื่อองค์กรบริหารงานตามแนวคิด หรือทฤษฎีใดก็จะเกิดบรรยากาศตามนั้น และเมื่อแนวคิดหรือทฤษฎีเกิดการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์กรก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

มนูญ ตนะวัฒนา (2539, หน้า 186) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานที่ทำอยู่ของลูกจ้างเป็นผลที่เกิดจากมีทัศนคติต่างๆ ตามความรู้สึกในวงแคบ ทัศนคติของลูกจ้างเหล่านี้เกิดจากลักษณะของงานและองค์ประกอบอีกเป็นจำนวนมาก

เทพวัลย์ สุชาติ (2538, หน้า 42) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อุตรโรจน์ (2535, หน้า 130) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจในการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สมพงษ์ เกษมสิน (2532, หน้า 320 - 321) ได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สิ่งจูงใจประเภทนี้มีสองชนิดคือ สิ่งจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้างและสิ่งจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จบำนาญและค่ารักษาพยาบาล

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจมักจะสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การมีโอกาสก้าวหน้า การปฏิบัติงานและความมั่นคงในงาน

อารี เพชรบุตร (2530, หน้า 49) ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ทำงานของบุคคล ความพึงพอใจ และความสบายใจมีผลมาจากงานนั้น ได้ทำ

ให้ความต้องการด้านร่างกายและด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานได้

อำนาจ แสงสว่าง (2536, หน้า 88) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลกระทบที่มีต่อองค์กร บุคคล ผู้ร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิด สร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน เป็นต้น

เสถียร เหลืองอร่าม (2522, หน้า 79) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยจะออกมาในรูปของความพอใจที่คนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสถานที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการทำงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกที่ตนเองประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วหน่วยงานจะได้รับความร่วมมือจากพนักงานมากขึ้น และผู้ปฏิบัติก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

ลัทธีกาล ศรีวระมย์ (2541, หน้า 100) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา งานของคนใดคนหนึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมายมากกว่าการที่เป็นสิ่งปรากฏให้เห็นเท่านั้น รวมไปถึงการมีปฏิริยาโต้ตอบต่อกันกับผู้ร่วมงานและเจ้านาย การทำตามกฎเกณฑ์ และนโยบายขององค์กร การทำงานให้มีคุณภาพ เข้าขั้นมาตรฐาน ซึ่งสิ่งต่างๆ ดังที่กล่าวมาพนักงานจะมีการประเมินว่าเขาพอใจหรือไม่

Locke (อ้างถึงในเทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540, หน้า 111) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลสืบเนื่องมาจากการมีค่านิยมหลายอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ค่านิยมที่สำคัญเหล่านั้น มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้แก่

1. ความรู้สึกทั้งภายในงานที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลนั้นสามารถได้รับผลสำเร็จในการกระทำเพื่อสนองตอบความรู้สึกที่ทักทายนั้น
2. ความสนใจของบุคคลที่มีต่องานนั้นโดยตรง
3. งานซึ่งไม่ก่อให้เกิดความเหนื่อยทางด้านร่างกายมากนัก
4. รางวัลจากการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล

5. สภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการทางด้านร่างกายของบุคคลและที่จะทำให้เป้าหมายของการทำงานประสบความสำเร็จ
6. ความรู้สึกในตัวปฏิบัติงานว่าตนเองมีคุณค่า
7. หน่วยงานมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกว่างานมีคุณค่า เช่น การทำให้งานที่ทำน่าสนใจ ค่าจ้าง การให้ความดีความชอบ ตลอดจนการปฏิบัติซึ่งลดความขัดแย้งระหว่างบทบาทและควบคุมเครื่องของบทบาทลง

Strauss and Sayles (อ้างถึงในสุรชัย เลิศวานิช, 2543, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า คือ ทศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อมเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ โดยเฉพาะงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติควรได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สถานภาพ สิ่งเกื้อกูลต่างๆ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความก้าวหน้า เกิดความมั่นคงปลอดภัย ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ความเหมาะสมของปริมาณงาน และได้รับความพอใจสูงสุดทั้งในทางวัตถุและจิตใจ ทำให้บุคคลเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างดีที่สุด

ทฤษฎีเฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg' Theory) (พงษ์ หวดาล, 2540, หน้า 45 – 47) บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีความพอใจในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่ไม่มีความพอใจในการทำงาน สิ่งที่สำคัญจะต้องทราบว่ามีเงื่อนไขอะไรที่จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจ หรือความไม่พอใจในการทำงานสิ่งแรกเป็นสมมติฐาน มาจากปัจจัยที่ทำให้เกิดทั้งความพอใจและความไม่พอใจในการทำงาน เราอาจจะสมมติว่ามีเงื่อนไขที่แน่ชัดทำให้เกิดความพอใจเพิ่มมากขึ้น และลดความพอใจในการทำงานให้น้อยลงขึ้นอยู่กับขอบข่ายตำแหน่งงานที่กำหนดในปัจจุบัน ตามทฤษฎีเฮิร์ทซ์เบิร์กเป็นที่ประจักษ์ชัดแจ้งว่าความพอใจในการทำงาน (ประกอบด้วยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง) และความไม่พอใจในการทำงาน (ประกอบด้วยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ) จะเกิดขึ้นได้จากแหล่งที่มาที่แตกต่างกัน

เฮิร์ทซ์เบิร์ก ได้ทำการศึกษาวิจัย วิศวกรและนักบัญชีจำนวนมากกว่า 200 คน โดยตั้งคำถามและให้คำอธิบายถึงความรู้สึกในขณะที่มีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พอใจในการทำงาน พบคำตอบว่าเมื่อวิศวกรและนักบัญชีมีความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานเกิดขึ้นจากเงื่อนไขสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีจำนวนมากกว้งานที่ทำ ตัวอย่างเช่น เกิดจากปัจจัยเงื่อนไขการทำงานทางกายภาพ ค่าจ้าง ความปลอดภัย และการติดต่อสัมพันธ์กันภายในหน่วยงาน ถ้าสภาพเงื่อนไขในการทำงานเป็นผลทางบวก ความรู้สึกไม่พอใจในการ

ทำงานจะไม่เกิดขึ้นจึงต้องให้บุคคลมีบทบาทเป็นการป้องกันการเกิดปฏิกิริยาทางลบเฮิร์ทซ์เบิร์ก ได้ให้ความหมายของปัจจัยเหล่านี้เป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ประสิทธิภาพการทำงาน ลดลง ผลผลิตลดลงปัจจัยอนามัย ได้แก่ นโยบายของบริษัทหรือองค์กร อัตราการจ้างงาน ความมั่นคง และความปลอดภัยในอาชีพ คุณภาพการนิเทศงาน สภาพเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงานและความสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่น ปัจจัยอนามัยดังกล่าวนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับความต้องการทางสรีระความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์ในลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ในลำดับ ขั้นที่ 1 ขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 ตามลำดับ

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ลักษณะงานที่กำหนดให้ทำ ให้ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารให้การยอมรับนับถือ ให้โอกาสความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการทำงานมีชื่อเสียง ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ปัจจัยกระตุ้นดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขการให้โอกาสแก่พนักงานที่เป็นคนดี ปฏิบัติงานดี มีผลงานได้รับปัจจัยกระตุ้นในการทำงาน เช่น การให้ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น การให้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ซึ่งจัดเป็นความต้องการความนับถือ และความต้องการความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์ ตามลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ตามลำดับ

ทฤษฎีความพึงพอใจ (ฮารี เพอร์ดูด, 2537, หน้า 58 – 59)

ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีความพึงพอใจนำไปสู่การทำงาน หรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับงาน จากการศึกษาที่ ฮอรัธอร์ ของ Elton Mayo และคณะ ตลอดจนการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ของ นักจิตวิทยา กลุ่มต่างๆ พยายามสรุปให้เห็นว่าความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มเติม ความพึงพอใจอาจเกิดจาก ขวัญกำลังใจในการทำงาน คนที่มีกำลังขวัญกำลังใจดี สูง บุคคลนั้นจะมีความสุข และเมื่อมีความสุขก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทฤษฎีผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจได้มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของนักมนุษยสัมพันธ์ จึงได้คิดทฤษฎีขึ้นใหม่ ตรงข้ามกับทฤษฎีแรก ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวคิดแบบนี้คือ Porter กับ Lawler บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบ

อื่น ๆ อีกมากมาย ตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมีอยู่หลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม จากทฤษฎีนี้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะไม่เกิดขึ้นถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานและสิ่งเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานก็จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กร

กล่าวโดยสรุปปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพอใจในการทำงานมีทั้งปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลเองและปัจจัยภายนอกทั้งโครงสร้างองค์กร ระบบการบริหารงาน ความเจริญก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีมาสโลว์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อุตรโรจน์ (2535, หน้า 145 – 152) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานของ Harrell ไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ และองค์ประกอบเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์วิเชนญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านกับที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

วิชัย (อ้างถึงใน ศิณีย์ สังข์รัมย์, 2543, หน้า 14 – 16) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัยอยู่ 4 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยด้านบุคคล จะประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1.1 ประสบการณ์จากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน คือ ถ้าบุคคลที่ทำงานในองค์กรจนเกิดความชำนาญในงานมากขึ้นก็จะทำให้บุคคลผู้นั้นเกิดความพึงพอใจในงานและไม่อยากเปลี่ยนงาน

1.2 เพศ งานวิจัยหลายชิ้นกล่าวว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อย่างไรก็ดีความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำรวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการด้านการเงิน เช่น เพศหญิงมีความพยายามทำงานที่ต้องใช้ฝีมือประดิษฐ์ในการทำงานมากกว่าเพศชาย เป็นต้น

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มคนนี้ทำงานด้วยกันจะมีผลต่อกันในการทำงานบางอย่างต้องอาศัยความสามารถหลายอย่างประกอบกันคือ สมาชิกจะต้องมีทักษะในการทำงานหลายๆ ด้าน และถ้าสมาชิกในกลุ่มมีความปองดองกันดีก็จะทำให้การทำงานไปสู่ความสำเร็จได้

1.4 อายุ อายุมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุของคนงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน คือ ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงาน แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วยเช่นกัน

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในขณะที่คนอื่นเขาหยุด

1.6 เซอร์วิญญา งานบางชนิดไม่เหมาะสมกับความสามารถของคนงาน จึงทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

1.7 การศึกษา งานวิจัยพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ พื่อใจในการทำงานแต่ละขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่

1.8 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยพบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน คือ ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่มียเงินเดือนต่ำ

1.9 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงถึงความต้องการของบุคคลโดยเฉพาะแรงจูงใจจากตัวผู้ทำงานก็สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้

1.10 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ถนัดและพอใจ จะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีความสนใจอย่างอื่น

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ปัจจัยด้านงาน จะประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน การเรียนรู้และศึกษา งาน การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน เป็นต้น ถ้างานนั้นทำให้ผู้ที่ทำมีความรู้สึกว่าเป็นงานสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์และท้าทายงานเหล่านั้นก็จะทำให้คนงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพันกับงานนั้น

2.2 ทักษะและความชำนาญในการทำงาน ทักษะและความชำนาญ จำเป็นต้องพิจารณาควบคู่กับการพิจารณาเงินเดือน ถ้าพิจารณาอย่างยุติธรรมก็จะเกิดความพึงพอใจ

2.3 ฐานทางอาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า เสมียนประมาณครึ่งหนึ่งมีความพึงพอใจในการทำงานและประมาณร้อยละ 17 ถ้ามีโอกาสก็จะเปลี่ยนงานเพราะมีงานให้เลือกเงินเดือนดี หรือต้องการเปลี่ยนฐานะตัวเอง เป็นต้น

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เพราะหน่วยงานขนาดเล็กคนงานมีโอกาสรู้จักและคุ้นเคยได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ จึงทำให้คนงานรู้สึกมีความเป็นกันเอง และมีความร่วมมือเป็นอย่างดี ขวัญและกำลังใจที่ดีจึงทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน ถ้าบ้านไกลจากที่ทำงานทำให้การเดินทางไม่สะดวก เช่น รถติดหรือต้องตื่นแต่เช้าอาจจะเกิดผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงานได้

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่นและแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ คนงานในเมืองใหญ่ๆ จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนในเมืองเล็ก ๆ ทั้งนี้เพราะความคุ้นเคยและความใกล้ชิดระหว่างคนงานด้วยกันในเมืองเล็ก ๆ จะมีมากกว่าในเมืองใหญ่

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงจุดประสงค์ของงาน แจกแจงรายละเอียดของงาน ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานมีความชัดเจนจะทำให้คนงานเกิดความพอใจ เพราะรู้ว่าทำอะไร อย่างไร เมื่อไร เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ปัจจัยด้านการจัดการประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

3.1 ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงในงานเป็นความต้องการของมนุษย์อย่างหนึ่งเพราะมนุษย์ทุกคนมีความต้องการในความมั่นคงในงาน จากการสำรวจคนงานต้องการความมั่นคงของการทำงานมีถึงร้อยละ 80 โดยที่พนักงานต้องการทำงานในองค์กรทุกองค์กรจนถึงเกษียณอายุเพราะความมั่นคงในการทำงานถือว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งในการทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารต้องคิดอยู่เสมอว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น ควรจะทำให้รายรับของพนักงานสามารถดำรงอยู่ในสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

3.3 ผลประโยชน์ ผลประโยชน์ก็เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารควรให้พนักงานได้รับผลประโยชน์ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

3.4 โอกาสก้าวหน้า คนทุกคนต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน การศึกษาค้นคว้าพบว่าคนที่สูงอายุจะให้ความสนใจในความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อายุน้อย

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทำงานที่มอบหมายให้สำเร็จ และงานบางอย่างอำนาจที่ได้รับไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติอึดอัดและมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพห้องทำงานที่ตั้งองค์กร ฯลฯ เป็นต้น เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้ทั้งสิ้น

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน กล่าวคือ ถ้ามีเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้ความเป็นมิตรก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษพบว่าพนักงานมีขวัญดีจะมี ความรับผิดชอบในการทำงานสูง ความพึงพอใจในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่นๆ เช่น ประสิทธิภาพ เงินเดือน เป็นต้น

3.9 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีผลและกำลังใจในการทำงานจึงเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.10 ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ความเข้าใจที่ดีต่อกัน จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม(Environmental Factors) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม จะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

4.1 สิ่งแวดล้อมด้านการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะการปกครองแบบ เสรีประชาธิปไตยจะช่วยให้บุคคลแสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้เต็มที่ แต่การ ปกครองแบบเผด็จการจะทำให้บุคคลเก็บความรู้สึกทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจเอาไว้ สภาพเศรษฐกิจก็เช่นกับผู้ที่มาจากรอบครัวยากจนมีแนวโน้มจะพึงพอใจกับระดับผลตอบแทน ที่สูงมากกว่าผู้ที่มีฐานะดี

4.2 ผู้จัดการและเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ส่วนเสมียนช่างฝีมือ ช่างนา มีความพึงพอใจในระดับกลางในขณะที่กรรมกรมีความพึงพอใจใน ระดับต่ำสุด

4.3 สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กร เช่น ขนาด รูปร่าง ความสลับซับซ้อน การรวมอำนาจ ลักษณะความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น การตัดสินใจแก้ไขปัญหาขัดแย้ง ความร่วมมือของกลุ่มสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงานเช่นกัน

4.4 เทคโนโลยี ผู้ปฏิบัติที่ใช้เครื่องจักรควบคุมแบบอัตโนมัติในการผลิต ตั้งแต่การใช้วัตถุดิบจนเป็นผลผลิตสำเร็จรูปจะมีความสนใจและมีความพึงพอใจในการทำงาน เพราะได้ทำกิจกรรมที่มีความหมาย และผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ผูกพันต่อกระบวนการทำงาน

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 103 - 104) ได้กล่าวถึง มิติที่ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานได้แก่

1. งาน จะรวมถึงความพึงพอใจทางด้านจิตใน ชนิดของงานโอกาสในการ ที่จะเรียนรู้งานความยุ่งยากของงานปริมาณงานโอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติ นั้น การควบคุมและการกำหนดเวลาของงาน

2. ค่าจ้าง ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับและความยุติธรรมหรือความเสมอภาค ในการจ้าง วิธีการให้ค่าจ้าง

3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการ เลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานของการเลื่อนตำแหน่ง

4. การยกย่องนับถือ การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานเสร็จ การให้เกียรติและการเชื่อถือในงานที่สำเร็จ การวิพากษ์วิจารณ์

5. ผลประโยชน์ บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี การให้ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ การระบายอากาศ ความชื้น สถานที่ตั้ง และลักษณะโครงสร้างของการวางผังที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน แบบหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากการนิเทศงาน เทคนิคของการนิเทศงาน มนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน

9. บริษัทและการจัดการ การเอาใจใส่ในการดูแลคนงาน ค่าจ้างและนโยบาย

Locke (อ้างถึงใน อารี เพชรผุด, 2537, หน้า 58 – 60) ได้สรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work Itself) จะเป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายความว่า คนนั้นชอบงานนั้นหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงอยู่เป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ทำให้เกิดความสนใจงานทำให้มีโอกาสรู้สิ่งใหม่ๆ นอกจากนี้งานก็ต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วยไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็จะพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล ไม่ใช่ปริมาณเกินไปให้ทำในเวลาจำกัดมาก งานนั้นส่งเสริมให้ผู้นั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้และพัฒนาได้

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้ได้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน วิธีจ่ายค่าแรงก็จะเป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเป็นเดือน จ่ายรายปักษ์ รายวันหรือเหมาจ่ายเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น หรือตำแหน่ง (Promotion) ขององค์ประกอบอีกประการหนึ่งก็คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และ เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่อง และประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับการจากการทำงาน หรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Work Conditions) รวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์กร หรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้และระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บริหาร (Leader) ก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในงานหรือไม่ หัวหน้าแบบต่างๆ ยังมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์อย่างไร และเมื่อมีปัญหาในงานมีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co – workers) ก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้าม หากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถพึ่งอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในงานไปด้วย

9. องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and Management) นโยบายการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดี

ความชอบก็เป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานได้

จากที่นักวิชาการหลายท่านข้างต้นได้กล่าวถึงแนวคิด องค์ประกอบ ปัจจัยเกี่ยวข้อง อกกับความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่องานที่ทำอยู่และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลสามารถลดความตึงเครียด โดยได้รับการตอบสนองของความต้อการ อันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ และการศึกษาวิจัยถึง ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำบางปัจจัย เท่าที่จำเป็นและเหมาะสมกับสภาพองค์กร โดยนำปัจจัยเท่าที่จำเป็นและเหมาะสมกับสภาพ องค์กร โดยนำปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานเหล่านี้มาศึกษาว่าจะมีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริษัท มินิแบไทย จำกัด ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่

1. รายได้/ ค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงและความก้าวหน้า
3. สวัสดิการของบุคลากร
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation)

พยอม วงศ์สารศรี (2542, หน้า 51-53) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) นี้เอาไว้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการเพื่อ การดำรงชีพ ทั้งนี้ Maslow ได้จัดกลุ่มและลำดับความต้องการของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเป็นขั้นตอน ถ้าต้องการอันหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจแล้วความต้องการถัดไปที่สูงกว่าก็ จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการแรกยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะยังไม่เกิดความต้องการขั้นต่อไป ความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็น 5 ระดับ พอสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็น ความต้องการที่เกิดจากแรงขับพื้นฐาน เช่น ความหิว ความง่วง ความกระหาย ถ้าความต้องการ ในขั้นแรกไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในลำดับขั้นต่อไปจะไม่สามารถพัฒนา

2. ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการขั้นแรก บรรลุผลมนุษย์จะต้องการมีความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งรวมถึงความต้องการทางร่างกาย ความต้องการที่จะอยู่ในระเบียบแบบแผนและสามารถคาดการณ์ได้ถึงระยะเวลาต่อไปในอนาคต

3. ความต้องการเกี่ยวกับความรัก (Belonging Needs) ความต้องการในขั้นที่สามนี้ ก่อเกิดความต้องการทางความรัก ซึ่งนอกจากความรักความเสน่หาแล้ว ยังรวมถึงความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการทำงานและกลุ่มสังคม

4. ความต้องการที่จะได้รับความนิยมนยกย่อง (Esteems Needs) ความต้องการที่จะได้รับความนิยมนยกย่องมี 2 อย่าง อย่างแรกเกี่ยวกับความตัดสินใจของตนเองในเรื่องของความมั่นคง ความสำเร็จ ความสามารถที่เพียงพอ และการมอบความไว้วางใจอย่างที่สองเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่น ๆ เช่น การยอมรับ ความสนใจ และการรู้ซึ่งถึงคุณค่า

5. ความต้องการที่จะรู้ถึงความสามารถที่แท้จริง (Self – actualization Needs) ขั้นสูงสุดของลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ คือ ความต้องการที่จะรู้ถึงความสามารถที่แท้จริง ถ้าหากมนุษย์ประสบความสำเร็จในความต้องการขั้นนี้แล้ว จะทำให้รู้สึกคับข้องใจ บุคคลนั้นจะต้องหาโอกาสทำกิจกรรมที่ตนพอใจ สำหรับการพัฒนานำไปสู่ความสามารถที่แท้จริงนั้นจะเกิดขึ้นได้เมื่อการสร้างความสามารถนั้นทำให้เกิดความก้าวหน้าจนถึงขีดสูงสุด

การนำทฤษฎีของมาสโลว์ ไปใช้จะต้องมีการกระตุ้นบุคลากรในเรื่องต่างๆ ให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เงินเดือนเพียงพอ อาหาร การจัดหาที่พักอาศัย สภาพแวดล้อมส่วนบุคคล เป็นต้น การปฏิบัติงานจึงจะบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เฮอริสเบอร์ก กล่าวถึงปัจจัยค้ำจุนไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. เงินเดือน การเลื่อนขั้นเงินเดือนใหม่หน่วยงานประจำปี
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต การเลื่อนตำแหน่งที่ในหน่วยงาน หรือยังหมายถึง ในสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าทักษะ (Skill) วิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ อาชีพนั้นๆ เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหาร การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
6. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโงม การทำงานรวมลักษณะและสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลงานจากในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและทำให้เกิดความไม่พึงพอใจกับการทำงานแห่งใหม่

8. วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

9. ความมั่นคงในงาน ความรู้สึกของบุคคลที่มีผลต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนมิใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดคนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของ เฮอริสเบอร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติ กล่าวคือ ปัจจัยค้ำจุนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานซึ่งมีผลทำให้เกิดขวัญในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การที่บุคคลสามารถทำให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

2. การได้รับการยอมรับ (Recognition) การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นโดยทั่วไป

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะงาน

4. ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลองค์กร

จากทฤษฎีของ เฮอริสเบอร์ก เรื่องปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจสามารถแสดงการเปรียบเทียบได้ดังนี้

ตาราง 4 การเปรียบเทียบปัจจัยคำจูนกับปัจจัยจูงใจ

เปรียบเทียบปัจจัยคำจูนกับปัจจัยจูงใจ	
ปัจจัยคำจูน (สภาพแวดล้อมของการทำงาน)	ปัจจัยจูงใจ (ลักษณะของงาน)
1. นโยบายและการบริหาร	1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. สภาพแวดล้อมการทำงาน	2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ความมั่นคงในการทำงาน	3. ลักษณะของงานที่ทำ
4. ผลตอบแทน	4. ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน
5. ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ดังนั้น การที่บุคคลจะทำงานได้ผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กรจะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของตนเองด้วย จึงทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้วยเหตุนี้เองผู้บริหารต้องประสานทั้งบุคคลและองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันสนองความต้องการและการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบก็จะเป็นไปอย่างดีที่สุด

ประวัติความเป็นมาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ เป็นคณะวิชาหนึ่งในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2535 และได้รับการสถาปนาตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 111 ตอนที่ 5 ก. ลงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 นับเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาเภสัชศาสตร์ แห่งที่ 7 ของประเทศไทย ถัดจาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ สอน วิจัย บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เริ่มรับนิสิตเข้าศึกษาในหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต หลักสูตร 5 ปี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2536 เป็นต้นมา คณะเภสัชศาสตร์ได้ทำการปรับปรุงหลักสูตรในปี พ.ศ. 2538 และ 2539 เพื่อให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของวิชาชีพ ต่อมาในปีการศึกษา 2540 เริ่มจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม (Doctor of Pharmacy Program in Pharmaceutical Care) ใช้ระยะเวลาการศึกษา 6 ปี เป็นหลักสูตรที่ถือกำเนิดจากปรัชญาบริหารเภสัชกรรม (Pharmaceutical Care) ซึ่งเป็นการให้บริการทางเภสัชกรรมที่ยึดผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง นับเป็นหลักสูตรแรกในประเทศไทย ในระยะแรกเริ่มดำเนินการในระบบเทียบโอน

เพื่อปริญญาที่ 2 ก่อน โดยเปิดรับนิสิตที่เป็นเภสัชกรประจำแหล่งฝึกปฏิบัติการวิชาชีพเภสัชกรรม ใช้เวลาการศึกษา 2 ปี ต่อมาในปีการศึกษา 2542 ได้เริ่มจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม หลักสูตร 6 ปี เริ่มรับนิสิตตั้งแต่แรกเข้าจำนวน 100 คน ควบคู่ไปกับระบบเทียบโอนเพื่อปริญญาที่ 2 ที่เปิดรับเภสัชกรประจำแหล่งฝึกปฏิบัติการวิชาชีพ ในปีการศึกษา 2543 คณะเภสัชศาสตร์ได้เปิดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ (Master of Pharmacy in Pharmaceutical Sciences) ซึ่งเป็นหลักสูตรนานาชาติ และหลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชกรรมชุมชน (Master of Pharmacy in Community Pharmacy) และในปีการศึกษา 2544 ได้เปิดหลักสูตรวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ (Doctor of Philosophy in Pharmaceutical Sciences) หลักสูตรนานาชาติ ในปีการศึกษา 2545 คณะเภสัชศาสตร์ได้เปิดหลักสูตรนานาชาติระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มขึ้นอีก 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ (Master of Science in Pharmaceutical Sciences) และหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง (Master of Science in Cosmetic Sciences) นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและทิศทางการพัฒนาประเทศ คณะเภสัชศาสตร์ได้ปรับแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 9 (พ.ศ.2545 - 2549) ของคณะฯ เพื่อเปิดหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต อีก 1 หลักสูตร คือ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์เครื่องสำอาง (Bachelor of Science in Cosmetic Sciences) และเริ่มรับนิสิตรุ่นแรกในปีการศึกษา 2548 อีกทั้งยังเป็นสถาบันหลักร่วมมือกับสภาเภสัชกรรม ในการอบรมเภสัชกรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (วุฒิบัตร) โดยเริ่มเปิดรับผู้เข้าอบรมรุ่นแรกเมื่อปีการศึกษา 2547 และในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาระยะที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554) ได้เปิดหลักสูตรใหม่ในระดับบัณฑิตศึกษา อีก 4 หลักสูตร ประกอบด้วย หลักสูตรเภสัชศาสตรมหา-บัณฑิต สาขาวิชาเภสัชกรรม (Master of Pharmacy in Pharmaceutics) หลักสูตรนานาชาติ หลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารเภสัชกรรม (Master of Pharmacy in Pharmaceutical Care) หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชวิทยาและวิทยาศาสตร์ชีวโมเลกุล (Master of Sciences in Pharmacology and Biomolecular Sciences) หลักสูตรนานาชาติ และหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชเคมีและผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ (Master of Sciences in Pharmaceutical Chemistry and Natural Products) หลักสูตรนานาชาติ เริ่มรับนิสิตเมื่อปีการศึกษา 2550

ตาราง 5 ยุทธศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10
(พ.ศ.2550 – 2554)

<p>ยุทธศาสตร์ที่ 1</p>	<p>เสริมสร้างความเข้มแข็งของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์</p> <p>ความครอบคลุม : การบริหารทั่วไป การจัดการทุน มนุษย์ การเงิน การคลัง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</p> <p>ผู้รับผิดชอบหลัก: คณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหาร</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 2</p>	<p>การผลิตบัณฑิตที่มีคุณสมบัติตามปณิธาน</p> <p>ความครอบคลุม : การจัดการเรียนการสอนหลักสูตรทุกระดับ งานวิชาการ การวัดและประเมินผล สมรรถนะอาจารย์ การพัฒนาศักยภาพนิสิต</p> <p>ผู้รับผิดชอบหลัก : รองคณบดีฝ่ายวิชาการ</p> <p>ผู้รับผิดชอบร่วม : รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต รองคณบดีฝ่ายพัฒนาวิชาชีพฯ</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 3</p>	<p>เสริมสร้างความชำนาญทางวิชาชีพบนความร่วมมือและสนับสนุนจากพหุภาคี</p> <p>ความครอบคลุม : การพัฒนาวิชาชีพ การบริการ วิชาการ การเรียนการสอน การสร้างเสริมประสบการณ์ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ</p> <p>ผู้รับผิดชอบหลัก : รองคณบดีฝ่ายพัฒนาวิชาชีพและสร้างเสริมประสบการณ์</p> <p>ผู้รับผิดชอบร่วม : รองคณบดีฝ่ายวิชาการ</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 4</p>	<p>การจัดการสู่ความเป็นผู้นำทางวิจัย วิชาการ และบริการสังคม</p> <p>ความครอบคลุม : การวิจัย บัณฑิตศึกษา งานวิชาการ งานบริการสังคม</p> <p>ผู้รับผิดชอบหลัก : รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการสังคม</p>

ตาราง 5 (ต่อ)

<p>ยุทธศาสตร์ที่ 5</p>	<p>กิจการนิสิตและการเสริมสร้างเอกลักษณ์ วัฒนธรรมองค์กร</p> <p>ความครอบคลุม : งานกิจการนิสิต กิจกรรมเสริม หลักสูตร การเสริมสร้างคุณธรรม วัฒนธรรม การสร้าง เอกลักษณ์</p> <p>ผู้รับผิดชอบหลัก : รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 6</p>	<p>การจัดการความรู้ สารสนเทศเพื่อการพัฒนา คุณภาพ</p> <p>ความครอบคลุม : การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ การศึกษา การจัดการความรู้ การจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศ การวิเทศสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์</p> <p>ผู้รับผิดชอบหลัก: รองคณบดีฝ่ายบริหาร</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 7</p>	<p>เสริมสร้างสมรรถนะและความสามารถแข่งขัน ขององค์กร</p> <p>ความครอบคลุม : องค์กรในกำกับของคณะฯ ศูนย์/ หน่วยบริการวิชาการ วิจัย ความชัดเจนของระบบการ จัดการ ความเชื่อมโยง</p> <p>ผู้รับผิดชอบหลัก : คณบดี รองคณบดีทุกฝ่าย</p>

ที่มา : รายงานประจำปี 2552 คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

การบริหารจัดการ

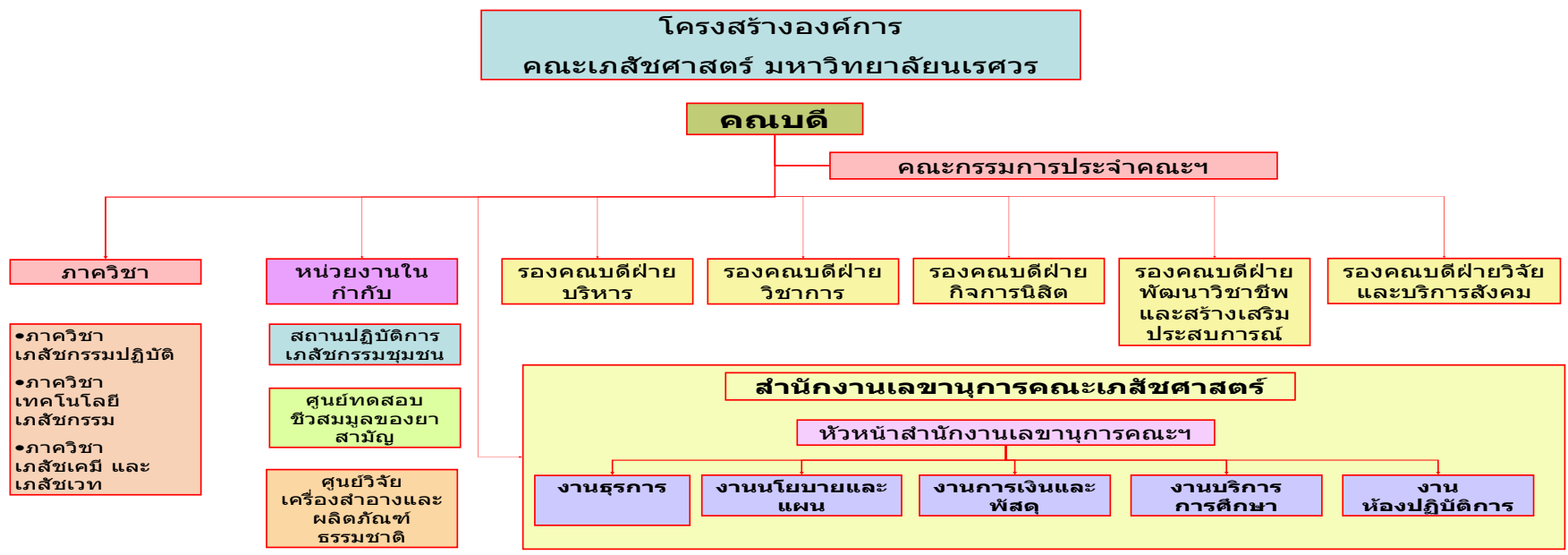
การบริหารจัดการของคณะเภสัชศาสตร์ มีดำเนินงานในรูปแบบของคณะกรรมการประจำคณะฯ ในการกำกับดูแล สนับสนุนและผลักดันการดำเนินงานของคณะฯ ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่ได้กำหนดขึ้น ภายใต้กรอบนโยบายการบริหารงานของคณะฯ โดยมีคณบดี เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด มีรองคณบดีฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการนิสิต ฝ่ายวิจัยและบริการสังคม และฝ่ายพัฒนาวิชาชีพและสร้างเสริมประสิทธิภาพ รวมทั้งผู้ช่วยคณบดีฝ่ายนโยบายแผนและประกันคุณภาพ และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้ คณะเภสัชศาสตร์ได้มีการจัดอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้บริหารสถาบัน เพื่อพัฒนาการบริหาร

จัดการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และร่วมกันพัฒนาคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่บุคลากรและนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ รวมทั้งประชาคมภายนอก

ในปีงบประมาณ 2552 คณะเภสัชศาสตร์ มีผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการโดยภาพรวมตามเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพและมาตรฐานอุดมศึกษาอยู่ในระดับที่น่าภาคภูมิใจ เนื่องด้วยการบริหารและดำเนินการภายในคณะฯ ได้ถือเอาการประกันคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง คณะเภสัชศาสตร์มีการบริหารงานภายใต้การมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นจากประชาคมทั้งภายนอกและภายใน มุ่งเน้นความสามัคคีของบุคลากรในองค์กร ซึ่งในระหว่างการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้รับความร่วมมือในการบริหารจัดการและการให้ความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาด้วยดีเสมอมา คณะเภสัชศาสตร์ ได้จัดให้มีโครงการผู้บริหารพบบุคลากร อันเป็นกิจกรรมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารคณะฯ จากทุกภาคส่วน ทั้งจากคณาจารย์ บุคลากร และนิสิต ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาที่ตรงตามความประสงค์อย่างแท้จริง

ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คณะเภสัชศาสตร์มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ และเนื่องด้วยเป็นคณะฯ ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะเภสัชศาสตร์จึงให้ความสำคัญในการส่งเสริมสุขอนามัย ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม และการดูแลสุขภาพ โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพบุคลากรประจำปี และปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ สอดคล้องและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี

ด้านการบริหารจัดการด้านการเงินและพัสดุมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ และช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมทั้งมีการส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคณะฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการอย่างแท้จริง



ภาพ 1 โครงสร้างองค์กร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
ที่มา : รายงานประจำปี 2552 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรบางส่วนที่สามารถประมวลได้ดังนี้

ผลงานที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

1. ลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร

Hrebiniak, L. and J.A. Alutto (อ้างถึงใน นุชา มาพบพันธ์, 2544, หน้า 29 - 30) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรครูโรงเรียนประถมและมัธยม จำนวน 2 แห่ง และพยาบาลในโรงพยาบาล 3 แห่ง ทางตะวันตกของรัฐนิวยอร์กโดยใช้ตัวแปรในการศึกษา 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล และตัวแปรเกี่ยวกับบทบาท ผลการศึกษาพบว่าเพศ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากผู้ชายและผู้หญิงจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการลงทุนหรือสิ่งที่สูญเสีย หากจะอยู่หรือออกจากองค์กรแตกต่างกันไป กล่าวคือ ผู้หญิงจะเห็นว่าการออกจากองค์กรเพื่อไปทำงานที่แห่งใหม่เป็นการเสี่ยงมากกว่าผู้ชาย ดังนั้นจึงมีแนวโน้มว่าผู้หญิงจะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย

สถานภาพการสมรส เป็นตัวแปรสามารถจะนำมาพิจารณาคบคู่กัน จะพบว่าผู้หญิงที่เป็นโสดมีแนวโน้มเปลี่ยนงานง่ายกว่าผู้ที่เป็นแม่หรือแต่งงานแล้ว ซึ่งกล่าวหลังจากมองว่าการเปลี่ยนงานจะก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างมาก และจะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิต ดังนั้นจึงมีแนวโน้มจะปฏิเสธการเปลี่ยนงานแม้ว่าจะมีทางเลือกให้ทำเช่นนั้นก็ตาม

อายุ ก็เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพราะอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงทางเลือกในระดับที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุสูงจะมีความรู้สึกที่ตนเองไม่เป็นที่ต้องการ หรือเป็นที่น่าสนใจสำหรับองค์กรนั้น ดังนั้นจึงเลือกที่จะอยู่กับองค์กรเดิมต่อไป

จากการศึกษาพบว่าทั้งครูและพยาบาลที่ไม่มีแผนการศึกษาต่อหรือหาความก้าวหน้าทางการศึกษา จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคคลที่วางแผนจะศึกษาต่อ หรือแม้แต่ผู้ที่ยังไม่มีความแน่ใจ ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าความปรารถนาที่จะพัฒนาความรู้แสดงให้เห็นถึงลักษณะของวิชาชีพนิยม (Professionalism) หรือลักษณะของผู้ที่นิยมการหาความรู้อย่างกว้างขวาง (Cosmopolitanism) อันจะทำให้บุคคลเหล่านี้มีโอกาสเลือกงานหรือโยกย้ายจากองค์กรหนึ่งไปอีกรายหนึ่งโดยง่าย

Hall and Schneider (อ้างถึงใน ชวนชม กิจพันธ์, 2540, หน้า 34) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพระนิกายโรมันคาทอลิก และพนักงานป่าไม้ของอเมริกา ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ใช้เวลานั้นหมด หรือโดยส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพอยู่ในองค์กร ที่มี

ลักษณะเดียวกันทั้งองค์กรเพราะหน่วยงานที่มีลักษณะงานเป็นวิชาชีพแบบเดียวกันหมด การปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาานจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจในงาน ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน

จากผลการศึกษาวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับการมีความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers, R.M. (1977, pp. 28) ให้ทัศนะว่าลักษณะของงานจะเป็นสิ่งหนึ่งที่จะบอกถึงประสิทธิผลของงานได้ทำนองเดียวกันกับความพอใจในการทำงาน เขาสรุปลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความท้าทายของงาน ความหลากหลายของงานที่จะรับผิดชอบ (Variety) ความมีอิสระในงาน (Autonomy) และการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจนจะไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท (Role Ambiguity) ซึ่งตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้ Steers ได้มาจากการศึกษาผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจำนวน 382 คน และนักวิทยาศาสตร์กับวิศวกรอีก 19 คน พบว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Grusky et al. (อ้างถึงใน ธีระ วีระธรรมสาธิต, 2532, หน้า 148) พบว่าสมาชิกในองค์กรที่มีความรู้สึกว่ามีอำนาจและประสบความสำเร็จในงานสูงจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เขามีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงซึ่งตรงกันข้ามหากเขาไม่มีความรู้สึกเช่นนั้น ความผูกพันต่อองค์กรก็จะน้อยลงด้วย

Hackman Lawle (อ้างถึงใน บุชบา มาพบพันธ์, 2544: 31) พบว่าความเป็นอิสระในการทำงานเป็นตัวกำหนดบรรยากาศในการทำงานที่พึงปรารถนาขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

Campbell et al (อ้างถึงใน โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2533, หน้า 24) พบว่า ความเป็นอิสระในการทำงานเป็นตัวกำหนดบรรยากาศในการทำงานที่พึงปรารถนาขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

Stone and Porter (อ้างถึงใน เซาวลิต ตนานนท์ชัย, 2532, หน้า 18) ศึกษาลักษณะงานและทัศนคติต่องานของพนักงานองค์กรโทรศัพท์ทางตะวันออกของสหรัฐอเมริกา พบว่าลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติมีความผูกพันกับทัศนคติที่มีต่องานในเรื่องอื่น ๆ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน โดยลักษณะของงานที่ใช้ศึกษามี 3 มิติ คือ

1. ความหลากหลายในงาน
2. ความมีอิสระในงาน
3. งานที่มีโอกาสปฏิบัติสังสรรค์กับผู้อื่น

Becker and Carfer (อ้างถึงใน โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2533, หน้า 24) พบว่า การมีโอกาสร่วมสังคมกับเพื่อนฝูงในสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจริง

จากผลงานการศึกษาค้นคว้าข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้าเห็นว่าตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะของงานที่คาดว่าน่าจะมีความสัมพันธ์กับการมีความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน และความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า

3. ประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

Mann (อ้างถึงใน วิศิษฐศักดิ์ เศวตนันท์, 2543, หน้า 30) พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจลาออกและโยกย้ายของพนักงาน ก็คือ ทัศนคติที่มีต่อบริษัทว่าตนได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรมจากบริษัทมากน้อยเพียงใด

Steers, R.M. (1977, pp. 46) ได้ศึกษาพบว่า นักวิจัยในห้องปฏิบัติการกับพนักงานและผู้บริหาร ในโรงพยาบาล โดยมีการศึกษาถึงลักษณะตัวแปรย่อยของประสบการณ์ คือ ทัศนคติของกลุ่มต่อความเชื่อมั่นในองค์กร ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์กร และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงได้พบว่าตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กร

ผลจากการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้าเห็นว่าตัวแปรเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานที่คาดว่าน่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมั่นคง น่าเชื่อถือ และความมีชื่อเสียงขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง

จากองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร การทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อผลดีต่อองค์กร และการดำรงสมาชิกภาพในองค์กร

4. บรรยากาศขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

Champbell et al. (อ้างถึงใน จีระประภา สุดสาคร, 2545, หน้า 54) เห็นว่า ความเป็นอิสระในการทำงานเป็นตัวกำหนดบรรยากาศการทำงานที่พึงปรารถนาขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

Carrell (อ้างถึงใน วิศิษฐ์ศักดิ์ เศวตน์นที, 2543, หน้า 32) พบว่า บรรยากาศขององค์กรที่มีมิตรภาพ ไมตรีจิต นอกจากจะเป็นการสนองความต้องการทางด้านสังคม (Need of Belonging) แล้ว ยังช่วยลดอัตราการลาออกและเปลี่ยนงานได้ด้วย

Litwin และ Stringer (อ้างถึงใน วิศิษฐ์ศักดิ์ เศวตน์นที, 2543, หน้า 29) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึก ว่า บรรยากาศขององค์กรจะนำทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ความท้าทายในงาน การรับรู้เกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงาน ความชัดเจนของความหมายเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้เรื่องความท้าทายของงาน จะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกันกับการรับรู้ผลของการปฏิบัติงานเท่ากับเป็นการบอกให้พนักงานรู้ถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำให้กับมาตรฐานของงาน โดยการรับรู้จะเป็นแรงจูงใจในความต้องการประสบความสำเร็จของเขาก็ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานและพัฒนาไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

Douglas (อ้างถึงใน ศิริพร ทวีพิพัฒน์, 2544, หน้า 62) ได้ทำการวิจัยบรรยากาศขององค์กร เพื่อการริเริ่มสร้างสรรค์ โดยใช้แบบสอบถาม (The Litwin and Stringer Improved Climate Questionnaire) วัดการรับรู้บรรยากาศขององค์กร 3 ด้าน โดยผู้นำศาสนา 525 คน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกันของบรรยากาศองค์กร 9 ด้าน พบว่า

1. บรรยากาศขององค์กรด้านโครงสร้างองค์กร รางวัล ความอบอุ่น การสนับสนุนมาตรฐานการปฏิบัติ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีลักษณะเป็นบวก
2. บรรยากาศขององค์กรด้านความรับผิดชอบ ความเสี่ยงภัย และความขัดแย้งมีลักษณะเป็นลบ

สรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์กรมีลักษณะเน้นโครงสร้างองค์กรและความเป็นทางการในระดับปานกลาง และมีลักษณะประสานสัมพันธ์สนับสนุนซึ่งกันและกันในระดับสูง นอกจากนี้บรรยากาศขององค์กรมีลักษณะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และสร้างสรรค์ปานกลาง

ยอมรับความเสี่ยงภัยไม่เตรียมพร้อม ไม่เตรียมรับความขัดแย้ง ซึ่งเป็นส่วนประกอบในการเจริญขององค์กร และมีความรับผิดชอบส่วนบุคคลในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

5. ความพึงพอใจกับความผูกพันต่อองค์กร

Hammer (อ้างถึงใน สรายุทธ ปฏิมาประกร, 2541, หน้า 49) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูที่สอนเด็กพิเศษในรัฐไอโอวา โดยนำทฤษฎีของ Herzberg มาใช้ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูสอนเด็กพิเศษพึงพอใจในการทำงาน คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือส่วนหนึ่งขององค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ การควบคุม บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารความเป็นส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ตำแหน่ง เพศ สถานภาพสมรส รายได้ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และครูสอนเด็กพิเศษพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าครูที่สอนชั้นปกติ

Schmidt (อ้างถึงใน ศิริพร ทวีทรัพย์พัฒนา, 2544, หน้า 62) ได้ทำการวิจัยความพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่าผู้บริหารมีความพอใจเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นเกือบทุกปัจจัย คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ยกเว้นความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ผู้บริหารไม่พอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบาย และการบริหารงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

นอกจากผลงานวิจัยของต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว จะขอกกล่าวถึงผลงานวิจัยในประเทศ ดังเช่น

ศิริวรรณ ตันตระวิวัฒน์ (2530) ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมกรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานกับความรู้สึกพึงพอใจในงาน ความต้องการประสบความสำเร็จในงาน และความผูกพันต่อองค์กร พบว่าคนที่มีระดับการศึกษาสูง แนวโน้มผูกพันต่อองค์กรต่ำ แม้ว่าหน่วยงานจะมีระบบการตอบแทนเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่ดีก็ตาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบการให้รางวัลและแรงจูงใจด้านวัตถุเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จตามความสามารถของตนมากเท่ากับการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม ในงานซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรผู้ปฏิบัติงานทุกระดับโดยเฉพาะในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาสูง

ชาวลิต ตนานนท์ชัย (2532) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนพบว่า ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ มีความผูกพันต่อศูนย์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ ประสบการณ์การย้ายถิ่น และปัจจัยลักษณะงาน คือ ความเป็นอิสระในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยลักษณะงาน คือ ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจในกระบวนการของงาน ผลป้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน คือ ความคาดหวังที่ได้รับความตอบสนองจากศูนย์ ความรู้สึกที่ศูนย์เป็นที่พึ่งได้ ความรู้สึกที่ศูนย์ มีชื่อเสียง ทักคนคิดต่อเพื่อนร่วมงาน และศูนย์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ธีระ วีระธรรมสาธิต (2532) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสำคัญของงาน ที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำทนาย การมีส่วนร่วมในการบริหาร โอกาสในการก้าวหน้าในงาน ลักษณะของงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความน่าเชื่อถือขององค์กร ระบบกรพิจารณาความดี ความชอบ การเข้าสังคมได้กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

นันทนา ประกอบกิจ (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาฝ่ายพัฒนาชุมชนสำนักงานเขตสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่านักพัฒนาชุมชนส่วนใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เรียงตามความสำคัญ ดังนี้ ลักษณะงานที่ทำทนายโอกาสก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ลักษณะงานที่หลากหลายผลป้อนกลับของงาน ความประจักษ์ในงาน ความมีอิสระในงาน และลักษณะงานที่ต้องสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่วนลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จิราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรศึกษาเฉพาะกรณี การประสานครหลวงพบว่าพนักงานการประสานครหลวงมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับกลาง ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร แต่ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ และผลป้อนกลับของงาน และความแตกต่างเกี่ยวกับประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความสำคัญของตนต่อองค์กร

ความพึงพอใจขององค์กรความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร

ชลลดา สิทธิวรรณ (2539) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความรู้สึกว่าองค์กรเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนมีความรู้สึกที่องค์กรเป็นประโยชน์ต่อสังคมสูงก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรสูง ซึ่งมีความเชื่ออย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กรสูง มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร และมีความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์กรสูง

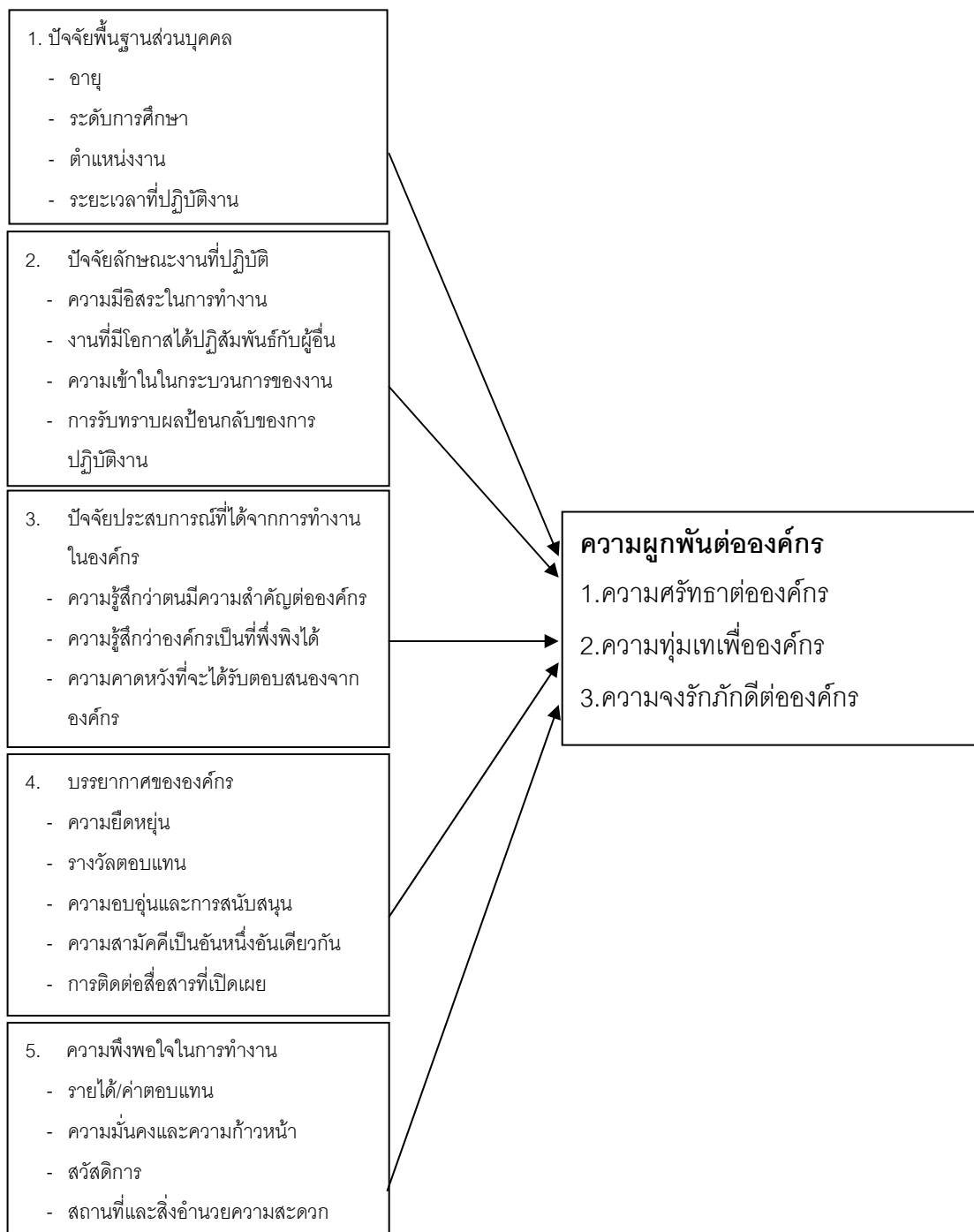
กรรกฎ พลพานิช (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพการตลาด ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ใน ระดับสูง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และอายุ งานในองค์กรต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ชวนชม กิจพันธ์ (2540) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ บประมาณ สำนักงบประมาณ พบว่าเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณมีความผูกพันต่อองค์กรใน ระดับปานกลางส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน ลักษณะ งานที่ทำทนาย งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วงชั้นการบังคับบัญชา ความเข้าใจใน กระบวนการของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการ ทำงาน ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึงพอใจ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ความ มีอิสระในการทำงาน ผลป้อนกลับของงาน และความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ไม่ใช่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ภาพ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษา : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร