

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงเรียนของข้าราชการครูในโรงเรียนโสตศึกษา โดยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ความเป็นมาของโรงเรียนโสตศึกษา
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนโสตศึกษา
 - 1.2 การจัดการศึกษาของโรงเรียนโสตศึกษา
2. ความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.1 ความเป็นมาของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.2 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.4 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.5 ผลของการมีความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.6 ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.6.1 ลักษณะส่วนบุคคล
 - 2.6.2 แรงจูงใจในการทำงาน
 - 2.6.2.1 ความคาดหวัง
 - 2.6.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์
 - 2.6.2.3 การรับรู้คุณค่า
 - 2.6.3 ความสามารถและทักษะของบุคคล
 - 2.6.4 ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท
 - 2.6.5 โอกาสในการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของโรงเรียนโสตศึกษา

การศึกษาสำหรับเด็กหูหนวกในประเทศไทย เริ่มเมื่อปี พ.ศ. 2494 โดย ม.ร.ว.เสริมศรีเกษมศรี ซึ่งสำเร็จการศึกษา จากวิทยาลัยกาลอดเกต (Gallaudet College) วิทยาลัยทางศิลปศาสตร์แห่งแรก และแห่งเดียวสำหรับคนหูหนวก ได้เปิดหน่วยทดลองสอนคนหูหนวกขึ้นเป็นครั้งแรกที่

โรงเรียนวัดโสมนัส การสอนคนหูหนวกในตอนนั้นเป็นการสอนพูดโดยใช้ท่าภาษามือประกอบ ต่อมาคุณหญิงกมล ไกรฤกษ์ อาจารย์ใหญ่คนที่ 2 ของโรงเรียนสอนคนหูหนวกดุสิต (โรงเรียน เศรษฐเสถียร ในพระราชูปถัมภ์) ได้รวบรวมภาษามือขึ้นเป็นหนังสือภาษามือไทย เพื่อใช้สอนคน หูหนวกในประเทศไทย โดยให้มีการสอนพูดรวมกับการใช้ภาษามือและการสะกดนิ้วมือร่วมกับการอ่าน และการเขียนตามปกติ (กองการศึกษาเพื่อคนพิการ, 2543, หน้า 5)

โรงเรียนโสตศึกษาเป็นโรงเรียนพิเศษเฉพาะทาง รัฐจัดขึ้นเพื่อให้การศึกษาแก่นักเรียน ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือคนหูหนวก โดยจัดตามมาตรา 10 แห่ง พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งกำหนดให้จัดการศึกษา สำหรับบุคคล ซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสารและ การเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพ หรือบุคคลซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ หรือไม่มี ผู้ดูแล หรือด้อยโอกาส โดยต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นพิเศษ ทั้งนี้จัดให้ตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สังกัดสำนักบริหารงาน การศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนโสตศึกษา

การศึกษาพิเศษสำหรับคนหูหนวก ได้ก่อกำเนิดเป็นที่สอง รองจากการศึกษาของ คนตาบอดในประเทศไทย โดยกระทรวงศึกษาธิการได้ตั้งหน่วยทดลองสอนคนหูหนวกขึ้นเป็น ครั้งแรกในวันที่ 10 ธันวาคม 2494 ซึ่งตรงกับวันฉลองครบรอบปีแห่งการประกาศปฏิญญาสากล ว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ หน่วยทดลองนี้ได้จัดตั้งขึ้นที่ โรงเรียนเทศบาล 17 (โรงเรียนวัดโสมนัสวิหารในปัจจุบัน) จังหวัดพระนคร มีนักเรียนครั้งแรก 5 คน ม.ร.ว.เสริมศรี เกษมศรี เป็นคนไทยคนแรกที่สามารถศึกษาระดับปริญญาโททางด้านการศึกษาสำหรับคน หูหนวกจากวิทยาลัยกาลอดेत ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มาทำการสอนด้วยตนเองและได้เป็น ครูใหญ่คนแรกของโรงเรียนสอนคนหูหนวก (กองการศึกษาเพื่อคนพิการ, 2543, หน้า 5 - 6)

ต่อมาปี พ.ศ. 2496 มีจำนวนนักเรียนเพิ่มมากขึ้น ทำให้จำนวนห้องเรียนซึ่งมีเพียงห้อง เดียวสำหรับคนหูหนวกในโรงเรียนโสมนัสวิหารนี้คับแคบลง คุณหญิงไฉ่ เนติบัญชากิจ ได้มี จิตศรัทธาบริจาคที่ดิน จำนวน 5 ไร่ 1 งาน 23 ตารางวา รวมทั้งตัวอาคารให้ด้วย ที่ดินและอาคารนี้ ตั้งอยู่ที่ 137 ถนนพระราม 5 อำเภอดุสิต จังหวัดพระนคร พ.ศ.2516 เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียน เศรษฐเสถียร ชื่อนี้ได้มาจากสองนามสกุลรวมกัน คือ “เศรษฐบุตร” ซึ่งเป็นนามสกุลของพระยา นรเนติบัญชากิจ ผู้สามี กับนามสกุลเดิมของคุณหญิงไฉ่คือ “โชติกเสถียร” โรงเรียนได้เปิดทำ การสอนครั้งแรกเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2496 และมีมูลนิธิเศรษฐเสถียร ให้การช่วยเหลือ

อนุเคราะห์แก่โรงเรียนร่วมกับงบประมาณจากกระทรวงศึกษาธิการ ในตอนแรกที่เปิดใหม่มี
จำนวนนักเรียน 43 คน มีครู 7 คน

ในปี 2504 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ก่อตั้งโรงเรียนอนุชนวนกขึ้นสำหรับเด็กอนุชนวนกเป็น
แห่งที่ 2 เดิมชื่อโรงเรียนสอนคนอนุชนวนกทุ่งมหาเมฆ ซึ่งตั้งอยู่ที่ 55/1 ถนนอาคารสงเคราะห์สาย 2
แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ ต่อมาปี พ.ศ.2521 นายแพทย์บุญสม มาร์ติน รัฐมนตรี
ว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ได้อนุมัติให้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ

พ.ศ. 2511 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ก่อตั้งโรงเรียนสอนคนอนุชนวนกขึ้นสำหรับเด็ก
อนุชนวนกในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ให้ชื่อว่า “โรงเรียนสอนคน
อนุชนวนกขอนแก่น” ได้เปิดสอนเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2512

พ.ศ. 2513 กระทรวงศึกษาธิการ ได้เปิดโรงเรียนสอนคนอนุชนวนก สำหรับเด็กอนุชนวนก
ภาคเหนือขึ้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตาก ให้ชื่อว่า “โรงเรียนสอนคนอนุชนวนกตาก”

พ.ศ. 2516 กรมสามัญศึกษา ได้จัดชั้นเรียนสำหรับเด็กหูตึงขึ้นที่โรงเรียนพญาไท และ
ดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน และนักเรียนสาธิตจากภาควิชาการศึกษาพิเศษ วิทยาลัยครูสวนดุสิต
ส่วนมากจะส่งเข้ามาเรียนที่โรงเรียนพญาไทแห่งนี้

พ.ศ. 2517 กระทรวงศึกษาธิการ เปิดโรงเรียนสอนคนอนุชนวนก สำหรับเด็กอนุชนวนก
ภาคใต้ ที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ให้ชื่อว่า “โรงเรียนสอนคนอนุชนวนกสงขลา”

พ.ศ. 2519 เป็นต้นมา กรมสามัญศึกษา ได้สนับสนุนโครงการแบบเรียนร่วมขึ้นขึ้นใน
โรงเรียนปกติหลายแห่ง ในปัจจุบันได้แก่ โรงเรียนอนุบาลสามเสน โรงเรียนอนุบาลพิบูลย์เวช
และโรงเรียนอนุบาลวัดนางนองซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร (ศรีสุรัตน์ เป็ยนเปี่ยมสิน, 2536,
หน้า 1-4)

พ.ศ. 2520 มูลนิธิอนุสารสุนทร ก่อตั้งโรงเรียนสอนคนอนุชนวนกขึ้นที่จังหวัดเชียงใหม่
ให้ชื่อว่า โรงเรียนอนุสารสุนทร 2 นับเป็นโรงเรียนเอกชนแห่งแรก ต่อมาปี พ.ศ. 2524 ได้โอน
ให้กับกองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ และให้ชื่อว่า โรงเรียนโสตศึกษา
อนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ.2521 กระทรวงศึกษาธิการ โดยศาสตราจารย์นายแพทย์บุญสม มาร์ติน รัฐมนตรี
ว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ได้มีคำสั่งเปลี่ยนชื่อโรงเรียนสอนคนอนุชนวนกต่าง ๆ (ยกเว้นโรงเรียน
เศรษฐเสถียรในพระราชูปถัมภ์) เป็นโรงเรียน “โสตศึกษา” โรงเรียนเหล่านี้จึงมีชื่อว่า “โสตศึกษา”
ตั้งแต่นั้นมา ในขณะเดียวกันในปีนี้กระทรวงศึกษาธิการ ได้ตั้ง โรงเรียนโสตศึกษาสำหรับเด็ก
อนุชนวนกทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพิ่มขึ้นมาอีกโรงเรียนหนึ่งที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ให้ชื่อว่า
“โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดชลบุรี”

พ.ศ. 2522 กระทรวงศึกษาธิการได้เปิดโรงเรียนสอนเด็กหูหนวกที่มีความพิการซ้ำซ้อน
อย่างอื่น ๆ ด้วย โดยเปิดที่บริเวณวัดจำปา เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร และต่อมาในปี พ.ศ. 2532
ได้ย้ายโรงเรียนไปตั้งอยู่ที่ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น โรงเรียน
โสตศึกษาจังหวัดนนทบุรี

พ.ศ. 2534 กระทรวงศึกษาธิการเปิดโรงเรียนสอนคนหูหนวกขึ้นที่ภาคใต้ อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ชื่อว่า โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช

พ.ศ. 2535 กระทรวงศึกษาธิการเปิดโรงเรียนสอนเด็กหูหนวกแห่งใหม่ที่อำเภอ
บางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้ชื่อว่า โรงเรียนโสตศึกษาเทพรัตน์

พ.ศ. 2545 กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้โอนโรงเรียนบางกะปิ ปานเลศ
อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ให้แก่กองการศึกษาเพื่อคนพิการ เพื่อเปิดสอนเด็กที่มีความบกพร่อง
ทางการได้ยินอีก 1 โรงเรียน โดยให้ชื่อว่า โรงเรียนโสตศึกษาปานเลศ จังหวัดลพบุรี

ในปี พ.ศ. 2546 สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน ได้เปลี่ยนชื่อโรงเรียนให้เป็นไปตามลักษณะการจัดการศึกษา โดยโรงเรียนที่สอน
นักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ให้ใช้คำว่า “โรงเรียนโสตศึกษา” จำนวน 9 โรงเรียน
ได้แก่ โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดนครปฐม โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี โรงเรียนโสต
ศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดอุดรธานี โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดมุกดาหาร
โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดสุรินทร์ โรงเรียนโสตศึกษาจังหวัด
ชัยภูมิ และโรงเรียนโสตศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546)

การจัดการศึกษาของโรงเรียนโสตศึกษา

ปัจจุบัน โรงเรียนโสตศึกษาจัดการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช
2544 ซึ่งเป็นหลักสูตรเดียวกับนักเรียนปกติ แต่ครูต้องนำมาปรับใช้กับนักเรียนที่มีความบกพร่อง
ทางการได้ยิน

มานัส คชรัตน์ (2526, หน้า 64) กล่าวว่าบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เป็น
บุคคลที่มีโอกาสดีกว่าคนพิการประเภทอื่น ๆ ในการประกอบอาชีพ เพราะมีร่างกายปกติ
มีสมรรถภาพในการทำงานได้ดีเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป แต่มีปัญหาคือสังคมไม่ยอมรับสภาพ
ของพวกเขา

มลิวลัย ธรรมแสง (ม.ป.ป., หน้า 112) มีความเห็นว่า ในการจัดการศึกษาพิเศษนั้น
จะต้องจัดเพื่อสนองความต้องการและความสามารถของเด็ก การศึกษาต้องช่วยให้เด็กได้สามารถ
ปรับตัวและดำรงชีพอยู่ในสังคมได้ในอนาคต ดังนั้นจึงต้องมีบริการเพิ่มเติมให้แก่เด็กด้วย และควร

มีการฟื้นฟูสมรรถภาพควบคู่กันไปกับการศึกษาพิเศษ การฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นสำหรับคนพิการนั้นมี 4 ทาง คือ การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการศึกษา ทางการแพทย์ ทางสังคม และทางอาชีพ

ในการจัดการศึกษาให้กับเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ได้ประสบปัญหาในด้านการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาเขียนของเด็กอย่างมาก มลิวัลย์ ธรรมแสง (ม.ป.ป., หน้า 112) พบว่า ปัญหาความสามารถในการใช้ภาษาเขียนของเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ยังไม่ประสบผลสำเร็จในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กล่าวคือ การเขียนคำเพิ่มมากขึ้น การเขียนคำตกหล่น การเขียนลำดับคำผิดพลาด การเขียนคำอื่นแทน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถทางภาษาเขียนของเด็กปกติแล้ว ยังมีความสามารถทางภาษาเขียนแตกต่างกันมาก ภาษาเขียนนับว่าเป็นสื่อในการดำรงชีวิตที่สำคัญของเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยินอย่างมาก ดังนั้นการศึกษาแก้ปัญหาดังกล่าวควรเริ่มจากครูผู้สอน ครูผู้สอนควรจะได้รับพัฒนาเป็นอันดับแรก

โรงเรียนโสตศึกษามีหน้าที่และบทบาทคือ ให้บริการแก่คนพิการเฉพาะผู้ที่บกพร่องทางการได้ยิน ทั้งในด้านการเป็นสถานศึกษาที่ให้บริการการศึกษาในระบบซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะความพิการที่จัดการศึกษาให้แก่ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยทุกโรงเรียนมีบริการหอพักสำหรับนักเรียนที่มีความจำเป็นที่จะต้องพักในโรงเรียน ซึ่งอาจมีความจำเป็นเรื่องการขาดที่พักอาศัย ขาดผู้อุปการะ หรือมีปัญหาในการเดินทาง อีกทั้งโรงเรียนโสตศึกษาต้องรับนักเรียนที่มีความพิการร่วมกับความพิการเฉพาะทางซึ่งโรงเรียนหลายแห่งปฏิเสธ เช่น เด็กหูหนวกที่มีปัญหาทางสติปัญญา เด็กหูหนวกที่มีปัญหาทางการเห็น ตลอดจนเด็กหูหนวกที่เป็นออทิสติก หรือมีปัญหาด้านการเรียนรู้เฉพาะด้าน ปัจจุบันโรงเรียนโสตศึกษาต้องให้การบริการแก่ชุมชน คือ การให้บริการตรวจวัดการได้ยิน การแนะนำเครื่องช่วยฟัง การสังคมสงเคราะห์ และทุนการศึกษา การแนะแนวผู้ปกครอง การแนะแนวอาชีพแก่บุคคลหูหนวก การให้บริการล่ามภาษามือ การสอนภาษามือแก่บุคคลทั่วไป อีกทั้งต้องประสานกับหน่วยงานและองค์กรเอกชนต่าง ๆ อยู่เสมอ

ความผูกพันต่อองค์กร

ความเป็นมาของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้น ในระยะเริ่มแรกคือ ก่อนปี ค.ศ.1970 ได้มีผลงานประปรายอยู่ในแวดวงของพหุวิชาชีพ (Becker & Carper, 1956; Becker, 1960 cited in Sheldon, 1971, pp. 143 — 150) องค์การทางการเมือง (Kornhauser, 1962 cited in Sheldon, 1971, p. 151) และการศึกษาเกี่ยวกับชุมชนแบบอุดมคติ (Kanter, 1968, pp. 495 — 517) และในระยะต่อมาคือปี ค.ศ. 1970 จนถึงปัจจุบัน ความสนใจเกี่ยวกับแนวความคิด เรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อ

องค์การและการศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุและผลของความขัดแย้งผูกพันต่อองค์การมีมากขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งแยกกลุ่มที่ได้รับการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 พวกวิชาชีพ เช่น นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร พยาบาล และครู

กลุ่มที่ 2 ภาครัฐกิจ-อุตสาหกรรม ซึ่งมีตั้งแต่ระดับคนงาน พนักงาน เสมียน ไปจนถึงผู้จัดการในบริษัท ธนาคาร องค์การโทรศัพท์

กลุ่มที่ 3 ภาครัฐบาล เช่น ผู้บริหารภาครัฐบาล พนักงานป่าไม้

เหตุที่แนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งผูกพันต่อองค์การ ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ.1970 เป็นต้นมาในหมู่นักบริหาร และนักวิเคราะห์องค์การ เนื่องจากต้องการที่จะพยายามหาวิธีการที่จะบำรุงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์การและเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อองค์การเป็นอย่างยิ่ง

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การ และได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

แองเกิล และ เพอร์รี่ (Angle & Perry, 1981, p. 2) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ความเชื่อถืออย่างมาก และยอมรับในเป้าหมายขององค์การ
2. ความตั้งใจในการพิจารณาถึงประโยชน์ขององค์การ
3. ความต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ

เฮอร์บินิก และอัลตันโต (Hrebiniak & Alutto, 1972, pp. 555 - 573) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์การ ไม่ว่าจะเพื่อรายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระของอาชีพหรือการมีเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น เป็นปรากฏการณ์ทางโครงสร้าง ซึ่งเกิดขึ้นจากผลของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การในรูปของการแลกเปลี่ยนกำลังกาย กำลังสติปัญญา หรือการลงทุนในเวลาที่ผ่านมา

บูแคนัน (Buchanan, 1974, p. 533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้คือ เป็นความรักใคร่ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ ประกอบด้วย 3 ประการ

1. การแสดงตน (Identification) หมายถึง ความภูมิใจต่อองค์การและยอมรับอุดมการณ์ขององค์การ

2. ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) หมายถึง ความทุ่มเทในการทำงานเพื่อ
ความก้าวหน้า และผลประโยชน์ขององค์กร

3. ความภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะ
เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

สตีเยอร์ส (Steers, 1977, p. 46) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็น
ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมของ
องค์กรซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับตลอดจนค่านิยมขององค์กร
2. ความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร

มาร์ช และ แมนนารี (Marsh & Mannari, 1977, p. 57) ให้ความหมายว่า ความ
ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรหมายถึงระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความ
จงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และการประเมินองค์กรในทางที่ดี

นอร์ทคราฟ และ นีล (Northcraft & Neale, 1990, pp. 464 – 465) ได้ให้ความหมายว่า
ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งแน่นแฟ้นระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
กับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบทั่ว ๆ ไป 3 ประการ คือ

1. มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. มีความตั้งใจ และความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. มีความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

แคนเตอร์ (Kanter, 1971, pp. 499 - 517) ได้เสนอแนวคิดว่าความผูกพันต่อองค์กร
เป็นความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีทุ่มเทพลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์กร รวมทั้งความจงรักภักดีต่อ
องค์กร ได้สนองความต้องการของเขา จะผูกพันตนเองเข้ากับสัมพันธ์ภาพทางสังคม ซึ่งจะเห็นได้
จากการแสดงออกของตน แคนเตอร์ (Kanter) ได้จำแนกความผูกพันออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. มีการดำรงอยู่อย่างต่อเนื่องของสมาชิก (Retention of Members) เป็นการคาดหวัง
ของบุคคลที่จะอยู่ในระบบเพื่อการสนับสนุนกลุ่มอย่างต่อเนื่อง
2. มีการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม (Group Cohesiveness) เป็นความสามัคคีของสมาชิกที่มี
ความผูกพันต่อกันอย่างแน่นแฟ้นเพื่อต่อต้านการคุกคามที่มีต่อการดำรงอยู่ของกลุ่ม
3. มีการควบคุมทางสังคม (Social Control) เป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะเชื่อฟังและ
ปฏิบัติตามความต้องการของระบบและคุณค่าของกลุ่มอย่างจริงจัง ซึ่งบุคคลอาจแสดงออกใน
ลักษณะหนึ่งลักษณะใดก็ได้

เชลดอน (Sheldon, 1971, p. 143) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร เป็นการประเมินผลต่อองค์กรในทางบวก ทำให้บุคคลนั้น ๆ เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และเกิดความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ภรณ์ กิรติบุตร (2529, หน้า 95) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความเต็มใจของบุคคลในการรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2538, หน้า 17) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันกับองค์กรคือ ความผูกพันทางทัศนคติ หรือ การที่คน ๆ หนึ่งจะแสดงตนและมีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรใด ๆ ซึ่งมี 3 ลักษณะ คือ

1. มีความเชื่อที่มั่นคงและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. มีเจตนารมณ์ที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร
3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพในองค์กรนั้น

ประดับ ชัยพฤกษ์ (2542, หน้า 28) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้สมาชิกในองค์กรได้มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ร่วมกันคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา ร่วมพัฒนา และร่วมยินดีในผลสำเร็จของงานอย่างมีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อรุณี มั่นทัพ (2543, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึงการที่สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่น ความผูกพัน และความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดจนแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนั้นไว้

จากความหมายที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกของบุคคลในองค์กรที่มีความศรัทธา เชื่อมั่น รัก และซื่อสัตย์ต่อองค์กร จึงยินดีและเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรร่วมกัน ความผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมด มิใช่เพียงแค่ตัวบุคคล และมีความมั่นคง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

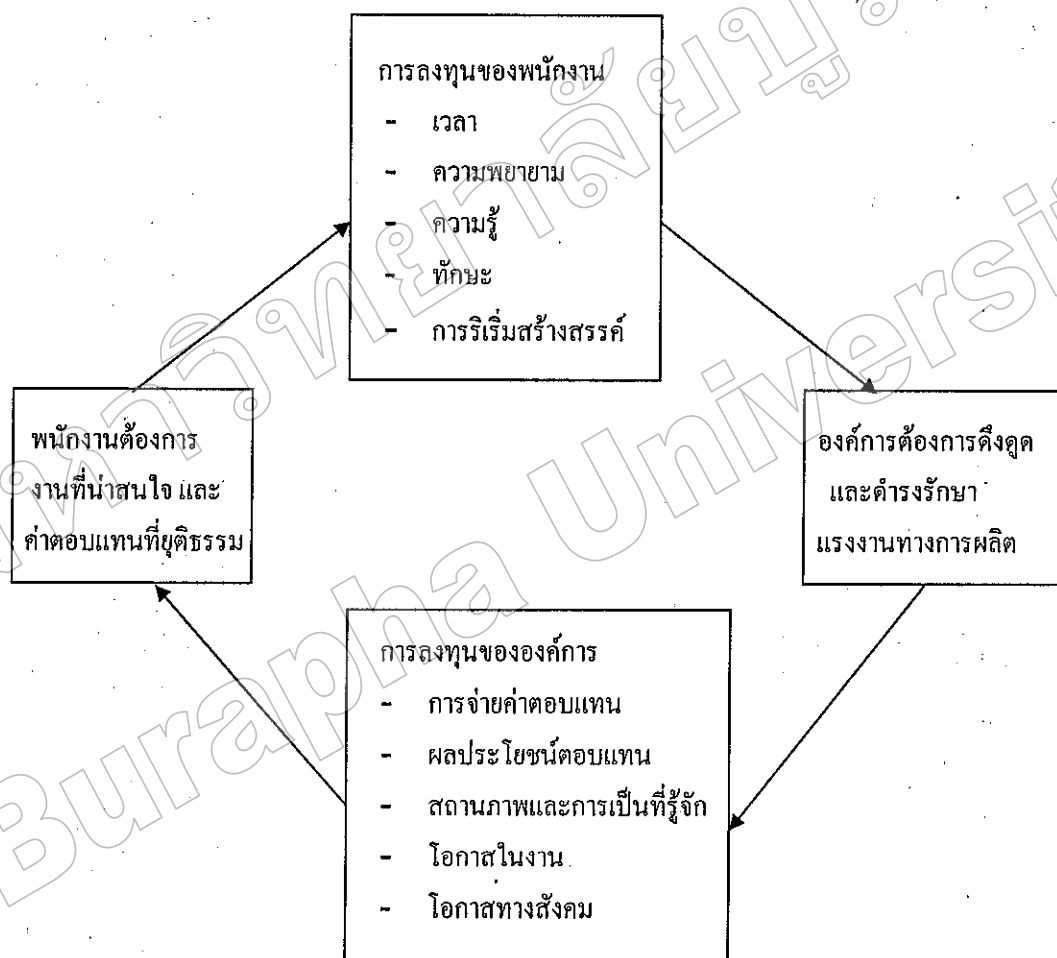
ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติงานในองค์กรด้วยความรู้สึกที่มุ่งต่อประโยชน์ขององค์กร มีผู้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎีไว้หลากหลาย เช่น

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory)

โฮแมน (Homan, 1958 อ้างถึงใน ดุจดาว สัจจิตกุลชัย, 2546, หน้า 15) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่าเกิดขึ้น เนื่องจากมีผลประโยชน์เป็นแรงจูงใจในการแสดง

พฤติกรรมต่อกัน คนจะคำนึงถึงผลได้เสียที่จะเกิดขึ้น โดยใช้ประสบการณ์ในอดีตเป็นตัวกำหนด ความสัมพันธ์จะยังคงดำเนินอยู่ตราบใดที่บุคคลประเมินว่า ส่วนที่ได้มากกว่าเสีย แต่ถ้าประเมินแล้วว่าการแลกเปลี่ยนนั้นไม่คุ้มค่ากัน ความสัมพันธ์จะสิ้นสุดหรือเปลี่ยนรูปแบบไปจากเดิม ผลดีในที่นี้อาจหมายถึง ความสุข ความพอใจ เกียรติยศ ชื่อเสียง เงินทอง ความมีหน้ามีตา หรืออะไรก็ได้ที่ถือว่าได้ผลในทางบวก น่าจะเชื่อได้ว่ารางวัลยิ่งมากคนจะแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ มากขึ้น ถือได้ว่าเป็นความสัมพันธ์ของกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์กร ดังภาพที่ 2

(Steers, 1991, p. 199)



ภาพที่ 2 แสดงกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลกับองค์กร

ทฤษฎีการลงทุน (Side — Bet Theory)

เบคเกอร์ (Becker, 1960, pp. 32-40) กล่าวถึงสาระสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากบุคคลลาออกไปจากองค์กรแล้วจะสูญเสียอะไร เนื่องจากการที่บุคคลเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กร

ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุน เรียกว่า “Side Bet” ซึ่งอาจปรากฏในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไป ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เมื่อเป็นเช่นนี้ บุคคลผู้นั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์การในระยะยาว เช่น บำเหน็จบำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าบุคคลลาออกไปก่อนครบกำหนดเวลาก็เท่ากับการลงทุนร่างกาย แรงใจ และสติปัญญา ไปโดยไม่ได้ผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่คนเราได้เข้ามาทำงาน หรือเป็นสมาชิกขององค์การยิ่งนานเท่าไร ก็เท่ากับการลงทุนของบุคคลได้สะสมเพิ่มพูนขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์การ เพราะหากตัดสินใจลาออกย่อมหมายถึงการสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ

อย่างไรก็ตาม แนวความคิดของ เบคเกอร์ (Becker) ก็มีข้อจำกัดในการนำไปอธิบายปรากฏการณ์บางประการ เช่นเดียวกับแนวความคิดอื่น ๆ โดยระบบของสังคมแต่ละแห่ง ย่อมมีการกำหนดระบบการให้คุณค่าของตนเอง ซึ่งอาจจะแตกต่างจากชุมชนอื่น ๆ ดังนั้น บุคคลที่เติบโตมาจากสังคมที่มีระบบคุณค่าที่ต่างกัน ย่อมจะประเมินคุณค่าของสิ่งเดียวกันในระดับมากน้อยต่างกัน ไป ดังนั้น ตัวแปรเดียวกันย่อมจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน ด้วยเหตุนี้งานในระยะต่อมา จึงถือว่าตัวแปรเกี่ยวกับ “Side - Bet” เป็นเพียงมิติหนึ่งของการศึกษาเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีการขยายขอบเขตของการศึกษาออกไปอีก กล่าวคือนอกจากจะมีการศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ หรือส่งผลต่อการมีความยึดมั่นผูกพัน แล้วยังมีการศึกษาถึงผลตามมา (Outcomes) ของการมีความยึดมั่นผูกพันอีกด้วย ผลงานที่มีชื่อเสียงชิ้นหนึ่งด้านนี้ก็คือ ผลงานของพอร์เตอร์ และคณะ (Porter et al., 1974, pp. 603 — 609) สเตียร์ส (Steers, 1977, pp. 45 — 56) เมาว์เดย์ สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1982, pp. 224 — 247) โดยเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งเดียวกันกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์การคนอื่น มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ โดยบุคคลจะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ โดยความรู้สึกนี้จะต่างจากความผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุความสำเร็จ โดยจะไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานหรือลาออกจากองค์การเพราะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกมั่นคงที่จะอยู่กับองค์การนั้น

สตีเยอร์ส และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1983, p. 442) ได้สรุปผลการศึกษาคำผูกพันต่อองค์การเป็น 2 แนวคิด คือ การศึกษาคำผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) และคำผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Commitment)

1. คำผูกพันทางเจตคติ เป็นการศึกษาคำผูกพันต่อองค์การ โดยที่บุคคลจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และผูกพันในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์การ แนวคิดนี้มองความยึดมั่นต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกหนักแน่นที่บุคคลแสดงออกว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ เห็นได้จากงานวิจัยของ เชลดอน มาร์ช และ มานารี บูแคนัน ฮอลต์ ชไนเดอร์ และไนเจรีน พอร์เตอร์ และคนอื่นๆ (Porter & Others, 1974, pp. 603 — 609)

2. คำผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาคำผูกพันต่อองค์การที่เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกต่อองค์การนั้น นักวิชาการได้มองคำผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง หรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่ไม่โยกย้ายไปไหนอาจมาจากได้เปรียบเทียบกับอย่างอื่นแล้วถึงผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้น ไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์การไป นักวิชาการในแนวคิดนี้ได้แก่ เฮอบินียาค และอัลตูโต (Herbiniak & Alutto, 1972, pp. 555 — 573)

ไมเยอร์ และอัลเลน (Meyer & Allen, 1990, pp. 49 — 61) ได้กล่าวถึงคำผูกพันต่อองค์การไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การ โดยเป็นสิ่งที่เหนี่ยวรั้งให้คนยังคงอยู่ในองค์การ โดยแนวคิดของ ไมเยอร์และอัลเลน (Meyer & Allen) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. คำผูกพันองค์การด้านทัศนคติหรือด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ พนักงานมีความผูกพันด้านจิตใจ เนื่องจากพวกเขาราวหนาที่จะอยู่ในองค์การ เป็นคำผูกพันที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางอารมณ์ ทำให้เกิดความสามัคคีของกลุ่ม พยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ด้วยกัน

2. คำผูกพันองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) คือ พนักงานมีความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์การอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาจะพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะนี้ เป็นสมาชิกขององค์การ และจะต้องสูญเสียถ้าจากองค์การไป แนวคิดนี้สัมพันธ์กับแนวคิด “Side Bet Approach” ของ เบคเกอร์ (Becker)

3. คำผูกพันองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง แนวความคิดเกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม โดยแนวคิดนี้มองคำผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความจงรักภักดี และตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม คือบุคคลรู้สึกว่าเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความยึดมั่น

ผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและเหมาะสม และความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร (Kouzes & Posner, 1995, p. 102)

ทั้ง 3 ลักษณะเป็นมุมมองความผูกพันอย่างเชื่อมโยง และประเมินระดับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกตามสภาพการณ์ทางจิตใจของแต่ละบุคคล เช่น พนักงานบางคนอาจรู้สึกว่าเขาจำเป็นและควรจะต้องอยู่ในองค์กร ทั้ง ๆ ที่เขาไม่ปรารถนาที่จะอยู่เลย ทั้งนี้เนื่องจากเขามีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งคำนึงถึงด้านการเล็งเห็นผลประโยชน์หรือความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ซึ่งคำนึงถึงเรื่องความถูกต้องเป็นสำคัญ

ภรณ์ กิริติบุตร (2529, หน้า 94) ได้กล่าวถึงแนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ว่าสามารถแยกได้ 2 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันที่เป็นทางการต่อองค์กร (Formal Attachment) เป็นการแสดงออกที่สามารถมองเห็นได้ เช่น การไปปรากฏตัวในที่ทำงานตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นต้น
2. ความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) เป็นความผูกพันหรือความสนใจของพนักงาน ที่มีอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายได้เร็วยิ่งขึ้น

จรัสศรี ไกรนที (2539, หน้า 54 — 55) กล่าวว่า การส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ตลอดจนความผาสุก และประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นองค์กรนอกจากจะสรรหา คัดเลือก บรรจุ และแต่งตั้งบุคคลเข้าสู่ระบบแล้ว องค์กรยังจะต้องสามารถรักษามูลค่าไว้ด้วยการพยายามสร้างเจตคติความยึดมั่นผูกพันให้เกิดกับสมาชิกแต่ละบุคคลภายในองค์กร เจตคติความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญต่อองค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า — ออก (Turnover) จากงาน ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่ตอบสนองต่อองค์กรโดยรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนให้เห็นถึงการสนองตอบของบุคคลต่อเงื่อนไขของงานในแง่ใดแง่หนึ่งโดยเฉพาะ
2. ความผูกพันต่อองค์กรจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันและสถานที่ทำงาน จะมีผลกระทบต่องานของพนักงาน แต่สภาพการณ์ชั่วคราวจะไม่มีผลกระทบต่องานผูกพันต่อองค์กรของบุคคลที่มีต่อองค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กร
4. ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และทุ่มเท

กำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความรู้สึกของการเป็นเจ้าขององค์การด้วยเช่นกัน

5. ลดโอกาสการคุกคามจากภายนอก เนื่องจากผลของความผูกพันต่อองค์การ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความผูกพันต่อโรงเรียน ของข้าราชการครู โรงเรียนโสตศึกษาตามแนวคิดของ สเตียร์ส (Steers, 1977, p. 46) ซึ่งเป็นการศึกษาความผูกพันทางเจตคติ คือ

1. มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าของโรงเรียน คือ การที่สมาชิกมีทัศนคติในทางบวกต่อโรงเรียน ยึดมั่นในค่านิยมของโรงเรียน และสนับสนุนเป้าหมายของโรงเรียน เฮร์เบิร์ต (กาญจนา ชูช่วง, 2543, หน้า 46 อ้างอิงจาก Herbert, 1976, pp. 416 - 417) กล่าวว่า เป็นการประสานพฤติกรรมของสมาชิก กับเป้าหมายขององค์การที่กำหนด กิจกรรมและพฤติกรรมไว้แล้วในการเสนอแนวทางและการเข้ามามีส่วนร่วม การที่สมาชิกแสดงตนเห็นด้วยกับจุดมุ่งหมายปลายทางขององค์การ และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น ก็ยังจะเป็นแรงจูงใจให้ใช้ผลงานที่มีอยู่เพื่อสนองตอบวัตถุประสงค์ การที่สมาชิกยอมรับเป้าหมายที่แท้จริง จะแสดงตนเข้าเป็นพวกอย่างแน่นแฟ้น แม้อาจจะต้องยอมเสียผลประโยชน์ส่วนตัวบางอย่าง

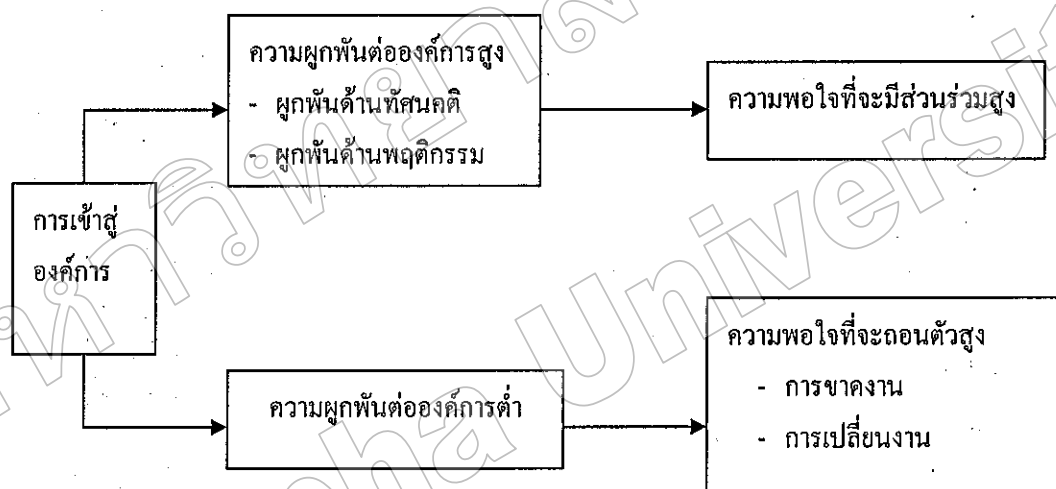
2. มีความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามอย่างสูงเพื่อทำประโยชน์ให้โรงเรียน คือ การที่สมาชิกมีความยินดีที่จะเสียสละ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง มีความสามารถ เพื่อให้โรงเรียนบรรลุเป้าหมาย และมีการแสดงออกซึ่งการต่อสู้ หรือปกป้องโรงเรียนจากการคุกคามภายนอก บารอน (อุไร ทะนนท์, 2536, หน้า 9 อ้างอิงจาก Baron, 1986, p. 165) ทำการวิจัยพบว่า ความเต็มใจและความพยายามนั้นจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมของการทำงานที่ดี ผู้ปฏิบัติงานไม่พยายามที่จะหาโอกาสเปลี่ยนงานใหม่หรือการเปลี่ยนงานมีน้อย และจะพยายามตั้งใจทำงานอย่างอุทิศกายใจและสติปัญญาให้แก่องค์การอย่างเต็มที่ รวมไปถึงเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงด้วย

3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาความเป็นสมาชิกภาพของโรงเรียน คือ การที่สมาชิกแสดงความต้องการและตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะอยู่กับโรงเรียน ปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงเรียน และให้การสนับสนุนโรงเรียนในทุก ๆ ด้าน คริสโตเฟอร์ (ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537, หน้า 14 อ้างอิงจาก Christopher, 1993, p. 173) กล่าวว่า เป็นความปรารถนาหรือความต้องการที่จะอยู่ในองค์การ เป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับองค์การที่แสดงถึงสภาพความจงรักภักดี และความเลื่อมใสศรัทธา โดยอาศัยปทัสถานขององค์การ ทำให้เกิดความผูกพัน ต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพเอาไว้

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอด และมีประสิทธิผลขององค์กร และยังเป็นตัวทำนายการย้าย การลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานเอง สิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติอันพึงปรารถนาของทุกองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

สตีเวิร์ส และพอตเตอร์ (Steers & Porter, 1970, p. 305 อ้างถึงใน จุฑาภา ศุภจิตกุลชัย, 2546, หน้า 12) ได้พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความต้องการลาออก กล่าวคือ หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ความต้องการลาออกจะอยู่ในระดับต่ำ และถ้าความผูกพันต่อองค์กรมีน้อย โอกาสที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงานก็มีมาก ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงลักษณะและผลของความผูกพันต่อองค์กร

บุคแนัน (Buchanan, 1974, p. 121 อ้างถึงใน ประพนธ์ ขจรบุญ, 2546, หน้า 18) ให้ความเห็นว่าการผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญดังนี้ คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออก (Turn – Over) จากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กร โดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนให้เห็นถึงการสนองตอบของบุคคลต่อเงื่อนไขของงานในแง่ใดแง่หนึ่งโดยเฉพาะ

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่า

เหตุการณ์ประจำวันและสถานที่ทำงานจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่สภาพการณ์ชั่วคราวจะไม่มีผลกระทบต่อความยึดมั่นผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กร

สตีเวิร์ส (Steers, 1977, pp. 122 — 123) ยังเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะแสดงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในระดับสูง
2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการที่ดำรงอยู่กับองค์กร เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ
3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่างานของตนเป็นตัวเชื่อมโยงไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร
4. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กร และขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

ดีโคทิส และซัมเมอร์ (Decotis & Summers, 1987, pp. 445 — 470) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจ และส่งผลทางอ้อมต่อขวัญกำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น

ภรณ์ กิริติบุตร (2529, หน้า 97) ได้ให้ความเห็นว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้คือ

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่คงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย
3. เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสในศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักจะมีผลผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าเป็นหนทางซึ่งคนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความผูกพันจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร มีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่มีเสถียรภาพของบุคคลในองค์กรที่สามารถสะท้อนถึงผลที่บุคคลสนองตอบ และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีความสำคัญต่อองค์กร

อย่างมาก เพราะทำให้องค์การได้มาซึ่งพนักงานที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ ทำให้องค์การได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งยังก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ และความเจริญเติบโตก้าวหน้าขององค์การต่อไปคือ

ผลของการมีความผูกพันต่อองค์การ

การทำงานที่ได้ความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ซึ่งนักทฤษฎีได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของสมาชิกในองค์การกับเป้าหมายขององค์การ ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Buchanan II, 1974, p. 340)

2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน พบว่า ผลของความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกในองค์การจะมีการทุ่มเทให้กับงานมากหรือน้อย ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความตั้งใจ และเสียสละทุ่มเทให้กับงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ (Porter & others, 1974, pp. 603 — 609; Steers, 1977, pp. 46 — 55)

3. การคงอยู่ในองค์การ มีความผูกพันต่อองค์การ จะส่งผลต่อความคงอยู่ของสมาชิกในองค์การ ไม่โยกย้าย ไม่เปลี่ยนงานหรือลาออก คนที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อย (Steers, 1977, Porter & others, 1974, pp. 46 - 55)

4. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความผูกพันเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การอื่นเนื่องมาจากการที่สมาชิกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การด้วยนั่นเอง (Buchanan, 1974, p. 340)

กล่าวโดยสรุป ผลของความผูกพันต่อองค์การของบุคคล จะเป็นผลในด้านบวก ทำให้บุคคลแสดงออกในด้านที่เป็นผลดีต่อองค์การ มีความตั้งใจ มีความทุ่มเท ให้กับงาน

ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ ได้สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

เชลดอน (Sheldon, 1971, p. 144) ได้เสนอว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาทำงานในองค์การ อายุ เพศ ระดับ ตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

ดีโคทิส และซัมเมอร์ส (Decotis & Summers, 1987, p. 453) ได้กล่าวถึงสิ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การว่า นอกจากคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรแล้ว ยังรวมไปถึงประสบการณ์ในการทำงาน การรับรู้ถึงโครงสร้างของงานและบรรยากาศในองค์การอีกด้วย สเตียร์ส และพอตเตอร์ (Steers & Porter, 1983, pp. 441 — 442) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การสามารถจัดเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผลเป็นบวกต่อองค์การ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบต่อความผูกพันต่อองค์การ
 2. ลักษณะของงานหรือบทบาทที่เกี่ยวข้องในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพัน มีการศึกษาศึกษาพบว่า งานที่เพิ่มคุณค่าจะเพิ่มพูนความผูกพัน บทบาทที่ชัดเจนและความสอดคล้องของบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์การ
 3. การออกแบบขององค์การ โครงสร้างที่หลากหลายมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ระดับของความเป็นทางการ ความมั่นใจในหน้าที่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีกรรมสิทธิ์ในการควบคุมตนเองของพนักงานในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
 4. ลักษณะและคุณภาพของประสบการณ์ในงานที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ เช่น พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ พนักงานรู้สึกว่าการไว้วางใจที่จะดูแลความสนใจของพนักงาน ความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การและการที่ความคาดหวังของพนักงานสอดคล้องงาน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
- พอร์เตอร์ ลอเลอร์ และแฮคแมน (Porter, Lawler & Hackman, 1975, pp. 38 — 49) ได้อธิบายถึงธรรมชาติของบุคคลไว้ดังนี้

1. คนเป็นผู้มีการตอบสนองต่องานและชีวิต บุคคลจะแสวงหาวิธีการเพื่อความพึงพอใจและสนองต่อความต้องการ รวมทั้งระดับความทะเยอทะยานของตน
2. คนมีสังคม ความเป็นสมาชิกในสังคมเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลและองค์การ เพื่อจะปฏิบัติตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
3. คนมีความต้องการหลายอย่างแตกต่างกัน มีปัจจัยหลายปัจจัยที่คนต้องการ และความต้องการเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ คนแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน
4. คนรับรู้และประเมินค่าสิ่งนั้น การรับรู้เป็นผลจากประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้น การรับรู้ของคนในองค์การจึงแตกต่างกันทั้งที่อยู่ในสถานการณ์อย่างเดียวกัน
5. คนคิดและเลือก คนมีจุดมุ่งหมาย มีการตอบสนอง มีความรู้คิด เมื่อประเมินค่าสิ่งนั้นแล้วจึงต้องตัดสินใจเลือกกระทำ

6. คนมีข้อจำกัดในการตอบสนอง

จากธรรมชาติของคนจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมขององค์การ ความต้องการของบุคคล และองค์การมีเป้าหมายตรงกัน บุคคลก็จะเกิดความผูกพันกับองค์การ การศึกษาถึงปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลจึงเป็นการศึกษาธรรมชาติบุคคลในองค์การ ((Porter, Lawler & Hackman, 1975, p. 38)

ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

1. เพศ (Gender) มีงานวิจัยจำนวนมากที่นำตัวแปรเพศไปศึกษาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เมาวเดย์ และคณะ (Mowday & other, 1982 อ้างถึงใน ชีระ วีระธรรมสาริต, 2532, หน้า 27) กล่าวว่าเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศชาย อาจเป็นผลมาจากข้อจำกัดทางด้านอาชีพ (Occupational Barriers) มากกว่า เนื่องจากเพศหญิงนั้นค่อนข้างจะหางานทำได้ยากกว่าเพศชาย จึงมีความรักและความผูกพันต่อองค์การมากกว่า สอดคล้องกับ เฮอบินิต และอูลโต (Herbinik & Alutto, 1972 อ้างถึงใน คุณดาว ศุภจิตกุลชัย, 2546, หน้า 27) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของครูในโรงเรียนประถมศึกษา มัธยมศึกษา และพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล 3 แห่ง ซึ่งอยู่ทางตะวันตกของรัฐนิวยอร์ก พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยเพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าเพศชาย ซึ่ง แองเจิลและเพอร์รี่ (Angle & Perry, 1981, pp. 6 — 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศชายชอบที่จะเคลื่อนย้ายระหว่างองค์การมากกว่าเพศหญิง แนวคิดดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจาก ควินน์ (Quinn, 1985, p. 1151 — A) ศึกษาปัจจัยบุคคลของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษาในสหรัฐ ได้พบว่าครูใหญ่ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าครูใหญ่ชาย สอดคล้องกับ ชวนา อังคนุรักษ์พันธุ์ (2546, หน้า 76) ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อ

องค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศชาย ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ การ์เซีย (Garcia, 1989, p. 3661) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ การผสมผสานระหว่างปัจจัยบุคคลและองค์การ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยพบว่าผู้ชายมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าผู้หญิง ส่วนนภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533, หน้า 95 — 96) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับปรานอม กิตติคุณธรรม (2538, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้าย และเส้นใยประดิษฐ์ พบว่า เพศ ไม่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และอดิพล หวมดมณี (2545, หน้า 34 – 35) ศึกษาปัจจัย ที่เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัทซูมิโต โม

อิลีกตริกโชว์ริง ชิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความรู้สึกผูกพัน ต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศ จึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าสนใจ เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์การ ดังที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นตัวแปรที่น่าสนใจนำมาศึกษาใน ครั้งนี้

2. อายุ (Age) นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและวิจัย เช่น มาร์ชและไซมอน (Marsh & Simon, 1958 อ้างถึงใน ชีระ วีระธรรมสาริต, 2532, หน้า 26) กล่าวว่าตัวแปรในเรื่องอายุนั้นมี ความสัมพันธ์โดยตรง (Directly Related) กับความผูกพันต่อองค์การ และทฤษฎีการลงทุนของ เบคเกอร์ (Becker, 1960, pp. 32-40) ที่อธิบายว่าอายุแสดงให้เห็นถึงระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน องค์การมาเป็นเวลานาน ซึ่งทำให้มีการสะสมการลงทุนไปกับระบบการจ้างงานขององค์การจำนวน มาก สเตียร์ และพอตเตอร์ (Steers & Porter, 1983, pp. 441 – 442) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์การอย่างหนึ่งคือ อายุ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่ง ประพัฒพร ขจรบุญ (2546, หน้า 58) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของ ข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน พบว่า ครูที่มีอายุมาก และครูที่มีอายุน้อย มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้อง กับ ดุจดาว ศุภจิตกุลชัย (2546, หน้า 58 – 59) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งขัดแย้งกับ อดิพล หวมดมณี (2545, หน้า 34) ศึกษาปัจจัยที่เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัทซูมิโตโม อิลีกตริกโชว์ริง ชิสเต็มส์ (ประเทศ ไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุมากมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย สรุปได้ว่าอายุน่าจะมีผลกับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ซึ่งตัวแปรอายุมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นตัวแปรหนึ่งในการศึกษาครั้งนี้

3. สถานภาพการสมรส (Married Status) เป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อระดับความ ผูกพันต่อองค์การ ได้มีนักวิชาการทำการศึกษาและวิจัย พบว่า สถานภาพสมรสส่งผลต่อความ

ผูกพันต่อองค์กร คือ คนที่แต่งงานแล้ว หรือคนที่แยกกันอยู่มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด โดยเฉพาะเพศหญิงที่แต่งงานมีครอบครัวจะมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก เพราะคนโสดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับโอกาสในการเลือกการจ้างงานที่ดึงดูดใจ หรือคนที่แต่งงานแล้วมีโอกาสนในการเลือกงานน้อยกว่าคนโสด และยังมีภาระที่ต้องรับผิดชอบและต้องการความมั่นคงในงาน (Job security) สูง เฮอร์บินิก และอัลตูโต (Herbiniak & Alutto, 1972, p. 557) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยน ที่มองว่าคนแต่งงานแล้วรู้สึกว่าการที่ตนไม่ผูกพันกับองค์กร หรือถ้าต้องออกจากองค์กรจะเป็นการสูญเสียผลประโยชน์ หรือสวัสดิการที่ตนควรจะได้รับ (Becker, 1960, pp. 32-40) ดังนั้นการเปลี่ยนงานที่จะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานใหม่สามารถให้ผลประโยชน์ตอบแทนดีกว่าหน่วยงานเก่า ซึ่งอาจจะเป็นเงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ ความสะดวกสบายในการทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งเป็นสิ่งที่หาได้ยากมากสำหรับผู้แต่งงานแล้ว ทำให้คนแต่งงานแล้วหรือแยกกันอยู่มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด

ในงานวิจัยของคนไทยส่วนใหญ่กับพบผลการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย (2541, หน้า 103) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี พบว่า ครูผู้สอนที่สมรสแล้วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อติพล หมวดมณี (2545, หน้า 34 – 35) ศึกษาปัจจัยที่เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัทซูมิโตโมอิลเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ผู้สมรสแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่เป็นโสด แตกต่างกับจุฑาว ศุภจิตกุลชัย (2546, หน้า 58 – 59) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร วีระ วีระธรรมสาริต (2532, หน้า 146) ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย พบว่า สถานภาพสมรสของผู้บริหารไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร จึงสรุปได้ว่า สถานภาพสมรส น่าจะมีผลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า คนที่แต่งงานแล้วหรือคนที่แยกกันอยู่ น่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เพราะในสภาพปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนยังคงมีการจ้างงานโดยพิจารณาจากสถานภาพ ผู้วิจัยจึงเห็นว่า สถานภาพสมรส น่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่นำมาศึกษาในครั้งนี้

4. วุฒิทางการศึกษา (Education) การศึกษามีบทบาทต่อการทำงานของบุคคลใน

องค์การ เฮอร์บินิกและอัลโต (Herbinia & Alutto, 1972, p. 562) พบว่า ครู และพยาบาลที่ไม่มีแผนที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นจะมีระดับความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าบุคคลที่วางแผนศึกษาต่อ หรือผู้ที่ไม่แน่ใจว่าจะศึกษาต่อหรือไม่ การที่ครูและพยาบาลมีความต้องการจะแสวงหาความรู้ นั้น แสดงให้เห็นถึงลักษณะของวิชาชีพนิยม (Professionalism) ซึ่งทำให้บุคคลมีโอกาสในการเลือกงานหรือโยกย้ายจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยง่าย

การศึกษามีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ เนื่องจากความปรารถนาของคน หรือคุณค่าที่บุคคลให้กับงาน (Work Value) จะสูงขึ้นตามระดับการศึกษา นั่นคือคนที่มีการศึกษาสูงจะให้คุณค่ากับรางวัลตอบแทนสูง ซึ่งเป็นการยากที่องค์การจะสามารถตอบสนอง (ให้รางวัลตอบแทน) ได้อย่างเพียงพอ เมื่อองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของเขาได้ เขาจะมีความผูกพันต่อองค์การน้อยลง (Mottaz, 1987, p. 476) นอกจากนั้นยังพบว่า คนที่มีการศึกษาสูงยังมีความผูกพันต่อองค์การน้อย (ธีระ วีระธรรมสาริต, 2532, หน้า 77 – 78)

ดังนั้นตัวแปรวุฒิทางการศึกษาจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่นำศึกษาเนื่องจากระดับการศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ดังได้กล่าวมาแล้ว สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นตัวแปรที่น่าสนใจ เนื่องจากผลการศึกษาที่มีผู้ศึกษาไว้ว่า ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องต่อความผูกพันของคนในองค์การ จึงได้นำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

5. ระยะเวลาในการทำงาน (Tenure) จากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการจำนวนมาก พบว่า พนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์การมานานจะมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น เพราะพนักงานที่ทำงานนานมีแนวโน้มที่จะเกิดความเข้าใจองค์การในทางที่ดี ยอมรับเป้าหมาย คุณค่า และความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น และระยะเวลาที่ผ่านไปถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าในตัวเอง เป็นการลงทุน (Side Bet) อย่างหนึ่ง ตามแนวคิดเรื่องการลงทุนของเบคเกอร์ (Becker, 1960, pp. 32-40) กล่าวว่า การที่คน ๆ หนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การต้องลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา และโอกาสที่สูญเสียไป และขอมหวังที่จะได้รับประโยชน์ตอบแทนจากองค์การในรูปของสิ่งจูงใจระยะยาว เช่น เงินบำนาญ การแบ่งปันผลกำไร หรือสวัสดิการที่ไม่ใช่เงินเดือน และยังต้องการการพัฒนาอาชีพให้มีความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้น มีทักษะ ความชำนาญที่มากขึ้น ถ้าลาออกไปก็จะได้ไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงทำให้บุคคลที่มีอายุงานมากมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การน้อยลง และมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น (ธีระ วีระธรรมสาริต, 2532, หน้า 28)

แต่ในงานวิจัยบางเรื่องกลับพบว่า ระยะเวลาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความ

ผูกพันต่อองค์การ จันทรเพ็ญ ลาภมากผล (2544, หน้า 90) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมโรงเรียนกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 1 พบว่า ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย และมีประสบการณ์ในการทำงานมากมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับจารุณี วงศ์คำแน่น (2537, บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พบว่า ระยะเวลาในการทำงานในองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

กล่าวโดยสรุป ระยะเวลาในการทำงานน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ เพราะระยะเวลาก่อให้เกิดการสั่งสมความรู้สึก ความเข้าใจ และปรับตัวได้ดีมากขึ้น รวมถึงผลประโยชน์ที่ได้รับด้วย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ จึงได้นำตัวแปรระยะเวลาในการทำงาน มาศึกษาในครั้งนี้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิทางการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ที่คิดว่าจะเป็นตัวแปรที่น่าสนใจ และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ มาเป็นตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ที่เป็นตัวแปรสำคัญ ในการที่จะทำให้ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูโรงเรียนโสตศึกษาแตกต่างกัน

สตีเยอร์ส (Steers, 1991, p. 165) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคลได้แก่

1. แรงจูงใจในการทำงาน เป็นผลที่เกิดมาจากความเชื่อ 3 ประการของมนุษย์ คือ
 - 1.1 ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความเชื่อที่ว่า “ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จย่อมอยู่ที่นั่น คนที่เชื่อเช่นนี้จึงเห็นว่า เมื่อไรที่ตนตั้งใจทำงานย่อมมีผลงานเกิดขึ้นแน่นอน
 - 1.2 ความเป็นเครื่องมือ หรือตัวการ (Instrumentality) เป็นความเชื่อว่าผลงานที่เกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามดังกล่าว จะเป็นเครื่องมือหรือตัวการที่ทำให้คนได้รับรางวัลตอบแทน
 - 1.3 ความมีคุณค่าที่คู่ควร (Valence) เป็นความเชื่อที่ว่ารางวัลตอบแทนที่ได้รับดังกล่าวจะต้องมีมูลค่าราคาหรือคุณค่าที่เหมาะสมหรือมีความหมายกับตน
2. ความสามารถและทักษะของบุคคล (Skill and Abilities of Employees) ซึ่งเป็นความจริงว่าแต่ละคนจะเหมาะสมกับงานไม่เหมือนกัน เพราะมีความแตกต่างกันทางด้านทักษะและความสามารถ จึงเกิดหลักการทางบริหารว่า “Put the Right Man on the Right Job”
3. ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท (Role Perceptions) พนักงานมี

ความรู้ความเข้าใจต่องานที่รับผิดชอบได้ดี จะทำให้ผลงานดีไปด้วย กล่าวคือ ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ในงานของพนักงานต้องตรงกับบทบาทหน้าที่ซึ่งกำหนดโดยงาน ดังนั้น การไม่เข้าใจหน้าที่ที่แท้จริงจึงเป็นปัญหาพฤติกรรมองค์การอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจลดน้อยลงและองค์การได้ผลงานที่ไม่ดีด้วยเช่นกัน

4. โอกาสในการปฏิบัติงาน (Opportunities of Perform Job) แม้ว่าพนักงานจะมีความรู้ความสามารถสูง ตั้งใจที่จะทำงาน แต่ถ้าไม่มีโอกาสได้ใช้ความสามารถ เช่น ถูกกำหนดให้อยู่ในงานที่ไม่ตรงกับความสามารถที่มี ถูกกีดกันไม่ให้มีโอกาสดูแลความสามารถเพราะเหตุจากการเมืองภายใน ถูกให้รับผิดชอบงานสำคัญโดยไม่ให้ทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น เหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องของโอกาสทั้งสิ้น ซึ่งมีส่วนกระทบต่อผลงานและกำลังใจของพนักงานทั้งสิ้น

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532, หน้า 16) ได้กล่าวถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล
2. ปัจจัยด้านงาน
3. ลักษณะขององค์การ
4. ปัจจัยด้านกลุ่มบุคคลที่ร่วมงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล ของ สเตียร์ส (Steers) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางอ้อมกับความผูกพันต่อองค์การ ใน 4 ปัจจัย ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ความสามารถและทักษะของบุคคล ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท โอกาสในการปฏิบัติงาน และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน มาเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

Steers (1974, pp. 138 — 141 อ้างถึงใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529, หน้า 97 — 98) กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2526, หน้า 67) กล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ อันได้แก่ อายุ ประสบการณ์ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2529, หน้า 25 — 28 อ้างถึงใน กานดา จันทร์เข้ม, 2546, หน้า 16 - 17) กล่าวว่า การศึกษาการทำงานของบุคคลนั้น ต้องมีการพิจารณาถึงปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

กับทำงานในองค์การอุตสาหกรรม อันประกอบด้วย คน งาน และองค์การ เพื่อนำไปสู่การพิจารณาถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่

1. ปัจจัยที่ตัวบุคคล หมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลไม่เหมือนกันในเรื่องเดียวกัน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ ความถนัด ลักษณะบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุและเพศ การศึกษา ประสบการณ์ ตัวแปรเหล่านี้ทำให้บุคคลแตกต่างกัน และมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

2. ปัจจัยสถานการณ์ หมายถึง เงื่อนไขของเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อม นอกจากตัวบุคคลที่จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน บุคคลจะคำนึงถึงลักษณะของงานในการตัดสินใจเข้าทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานมี ดังนี้ วิธีการทำงาน แบบและสภาพของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดสถานที่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ ปัจจัยนี้มีความเกี่ยวพันทางอ้อมกับการทำงาน แต่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าทำงาน ได้แก่ ลักษณะขององค์การ ชนิดของการฝึกอบรม การบังคับบัญชา ชนิดของเครื่องถือใจ สภาพแวดล้อมทางสังคม

แรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของการจูงใจ

เบเรลสัน และสไตเนอร์ (Berelson & Steiner, 1964, p. 24) กล่าวว่า การจูงใจ คือ สถานการณ์ภายใน ซึ่งกระตุ้นและก่อให้เกิดความกระตือรือร้น หรือการเคลื่อนไหวอันนำไปสู่พฤติกรรมที่จะบรรลุเป้าหมาย

คุนท์ และดอนเนล (Koont & Donnel, 1974, p. 525) กล่าวว่า การจูงใจ คือ การชักนำให้บุคคลแต่ละคนหรือกลุ่มคนทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ผู้จูงใจปรารถนา

สตีแยร์ส และพอตเตอร์ (Steers & Porter, 1991, p. 30) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่มีพลัง ชี้นำ และการคงไว้ของพฤติกรรม

ซาล์ และไนท์ (Saal & Knight, 1995, p. 242) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ เป็นกระบวนการที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

สเปคเตอร์ (Spector, 2000, p. 176) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่อยู่ภายในเป็นตัวชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ

คารณี พาลุสุข (2530 , หน้า 157) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2536, หน้า 383) ให้ความหมายของการจูงใจว่า การควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยการค้นหาและระบุสาเหตุแรงกระตุ้น และจุดมุ่งหมายของพฤติกรรมไว้ล่วงหน้า

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537, หน้า 122) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ

สถิต วงศ์สวรรค์ (2539, หน้า 415) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ สภาวะทางจิตใจอันเป็นพลังภายในที่กระตุ้น ผลักดัน นำทิศทางให้อิทธิพลแสดงพฤติกรรมสู่จุดหมายที่ปรารถนา

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า โดยจงใจให้กระทำหรือคิดริเริ่มเพื่อบรรลุจุดประสงค์บางอย่าง

ความสำคัญของการจูงใจ

การจูงใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ มีส่วนสัมพันธ์กับผลผลิต และการดำเนินงานในโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียนต้องใช้เทคนิคการบริหารเพื่อสร้างสรรค์สิ่งจูงใจให้เกิดขึ้นในบรรดาผู้ร่วมงาน ซึ่งแยกได้ดังนี้คือ

1. วางแผน และจัดแบ่งงานในโรงเรียนให้ถูกต้องแน่นอน เพราะการแบ่งงานเป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานที่ช่วยให้บรรลุความมุ่งหมายของโรงเรียนในลักษณะที่ประสานสอดคล้องกัน

2. มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

3. กำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนที่เป็นธรรม

4. สร้างความก้าวหน้าในงานโดยการปรับปรุงให้มีลักษณะจูงใจผู้ปฏิบัติงาน

5. สร้างผู้นำในงานให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2536, หน้า 383 — 385) ได้วิเคราะห์ความสำคัญของการจูงใจ ประกอบด้วย

1. ความสำคัญต่อองค์การ ได้แก่

- (1) ช่วยให้องค์การได้คนดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วย

- (2) ทำให้้องค์การมั่นใจว่าบุคลากรของ้องค์การจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่าง

เต็มกำลังและความสามารถ

- (3) ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ต่อองค์การ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร ได้แก่

- (1) ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) จัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน
- (3) เพื่ออำนวยความสะดวก

3. ความสำคัญต่อบุคลากร ได้แก่

- (1) ช่วยให้บุคลากรสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและสนองความต้องการของตนเองได้พร้อม ๆ กัน
- (2) ได้รับความยุติธรรมจากองค์กร และฝ่ายบริหาร
- (3) มีขวัญในการทำงาน

สรุปการจูงใจ เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารควรจะทำเพื่อกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของโรงเรียนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ทฤษฎีและการศึกษาเรื่องการจูงใจ

การจูงใจ เป็นเครื่องส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน แฮคแมน และ โอลด์แมน (Hackman & Oldman, 1980, pp. 344 — 350) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ดีเปรียบเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivative) ในการทำงานของบุคคลจะทำให้เขารู้สึกอยากจะทำงาน เพื่อให้ผลงานออกมาดี ผลงานที่ดีจะเปรียบเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเองและถ้าหากผลงานออกมาไม่ดี บุคคลก็จะพยายามมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตัวเองจากคุณภาพงานที่ดีและยังได้เสนอแนวความคิดของภาวะจิตวิทยาที่สำคัญและจำเป็น ในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานอยู่ 3 สภาวะ คือ (Hackman & Oldman, 1980, pp. 344 — 350)

1. ประสบการณ์ที่ทำให้รู้ว่งานมีความหมายเป็นสิ่งมีค่า และมีความสำคัญ (Experienced Meaningfulness of Work)
2. ความรู้สึกถึงความรับผิดชอบต่อผลของงาน โดยการรับรู้ว่ตนมีส่วนในการก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงาน (Experienced Responsibility for Outcomes of the Work)

4. ความสามารถรับรู้ถึงผลของการกระทำ บุคคลสามารถกำหนดและตีความได้ว่าผลของการกระทำของตนเอง เป็นที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ (Knowledge of the Actual Results of Work Activities)

ในขณะที่สถานการณ์ทั้ง 3 นี้เกิดขึ้นกับบุคคล บุคคลนั้นจะเกิดภาวะรับแรงจูงใจ และคาดหวังว่จะมีประสบการณ์ต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับงานของตนและสิ่งทีตามมาก็คือ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง การขาดงานน้อยลง และอัตราการลาออกจากงานลดลง ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของสภาวะทางจิตนี้ขาดไป สภาวะรับการจูงใจของบุคคลจะ

ลดลงอย่างเห็นได้ชัดเจน จากผลการวิจัย พบว่า ผลงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Core Job Dimensions) 5 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ เทคนิค วิทยาการต่าง ๆ อุปกรณ์ ตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติในหลายด้าน เพื่อให้กิจกรรมหลาย ๆ อย่างในหน่วยงานสำเร็จผล
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถทำงานนั้น ๆ ได้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงาน
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนทั้งในองค์กรและนอกองค์กร ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ
4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความอิสระในด้านความคิด ใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงาน และการกำหนดเวลาในการทำงาน บุคคลจะเพิ่มความรู้สึกของความรับผิดชอบต่อผลของงานที่จะเกิดขึ้น
5. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่แสดงให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบข้อมูลโดยตรง และชัดเจนถึงผลลัพธ์จากการที่ได้ปฏิบัติงานไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานหรือไม่ และรวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น

ในการปฏิบัติงานนั้นผลกระทบที่เกิดจากการทำงาน และมีผลต่อสถานะทางจิตวิทยาที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เน้นความหมายของงาน คือ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน เป็นตัวตัดสินที่จะชี้ว่าพนักงานคนหนึ่ง ๆ มีสภาวะรับแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ และยังคงแสดงผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลและหน่วยงานที่มีระดับแรงจูงใจสูง จะแสดงถึงความพึงพอใจสูง ส่งผลให้การขาดงาน หรือการลาออกจากงานต่ำ ส่งผลให้บุคคลได้รับประโยชน์จากการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นรางวัลจากการทำงาน (Herzberg, 1966 Kalleberg, 1977 citing in Mottaz, 1988, pp. 224 — 228) และรางวัลที่ได้รับจากงานแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ

1. รางวัลจากตัวเนื้องาน (Task Rewards) จะเป็นรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน และเนื้อหาของงาน รวมทั้งปัจจัยที่ทำให้งานน่าสนใจและท้าทาย สามารถกำหนดทิศทางการทำงานและความรับผิดชอบ รวมถึงความหลากหลายของงาน และโอกาสในการใช้ความชำนาญและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

2. รางวัลทางสังคม (Social Rewards) เป็นรางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และขึ้นอยู่กับคุณภาพของการมีปฏิสัมพันธ์ รวมถึงความเป็นมิตร และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3. รางวัลจากองค์กร (Organization Rewards) หมายถึงรางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) ที่ได้รับจากองค์กรด้วยวัตถุประสงค์ของการให้ความสะดวกสบาย หรือเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นรางวัลที่มองเห็นได้ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทน สวัสดิการในรูปแบบต่าง ๆ

รางวัลจากงานซึ่งถือว่าเป็นระบบแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน จะมีส่วนสำคัญในการทำให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) จากผลการศึกษาของ เมอร์เคย์ และคณะ (Mowday et al., 1982), มอททาส (Mottaz, 1988) พบว่า รางวัลภายใน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน และผลป้อนกลับของงาน และรางวัลภายนอกทางด้านสังคมก็มีส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ส่วนรางวัลภายนอกจากองค์กรนั้นก็ยังมีผลบ้างเพียงเล็กน้อย

ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลรับรู้ว่าการที่ตนปฏิบัติงานนั้นมีงานที่น่าสนใจ มีความท้าทาย มีความเป็นมิตรรวมถึงองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะทำให้เพิ่มความยอมรับนับถือ (Self Esteem) และความสมหวังในชีวิต (Self Actualization) บุคคลก็จะมี ความพึงพอใจเกิดขึ้น เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงาน และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

ทฤษฎีการจูงใจของ อัลเดอเฟอร์

ทฤษฎีการจูงใจของ อัลเดอเฟอร์ (Alderfer, 1977 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539, หน้า 390 - 392) ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ อัลเดอเฟอร์ (Alderfer's Existence, Relatedness, Growth (ERG) Theory) ได้พัฒนาโดยยึดถือพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจ ของมาสโลว์โดยตรง แต่ได้มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการอยู่รอด (Existence Need: E) จะเกี่ยวกับความต้องการทางด้านร่างกาย และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ในองค์กรนั้น ต้องการค่าจ้าง โบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและ สัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้น

2. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Need: R) จะประกอบด้วยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ

ความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำ หรือมีฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม และความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับใคร ๆ

3. ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth Need: G) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของผู้ทำงาน ความต้องการอยากเป็นผู้มีความคิดริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างขวางออกไปเรื่อย และการพัฒนาความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และการได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานด้านอื่นมากขึ้น

ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's two — factor theory)

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1973 อ้างถึงใน กานดา จันทร์แย้ม, 2546, หน้า 64 — 65) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ มี 2 อย่าง

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีในองค์การ หากไม่มีจะทำให้ลูกจ้างหรือพนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน นโยบาย และการบริหารขององค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน การควบคุมบังคับสภาพแวดล้อมขององค์การ และความมั่นคงในงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) ปัจจัยจูงใจนี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอย่างแท้จริง ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือและโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 1978 อ้างถึงใน กานดา จันทร์แย้ม, 2546, หน้า 60) ทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรกๆ ที่มาสโลว์ทำการศึกษาเขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมาสโลว์ ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความต้องการ ดังต่อไปนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคมและการยอมรับ (Social Needs) คือความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับ ประสบการณ์สูงสุด คือได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ทฤษฎีความคาดหวังของวูม (Vroom Expectancy Theory)

วูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2547, หน้า 142 -143) ศึกษาวิจัยการทำงานของคนในโรงงานอุตสาหกรรม และได้สร้างทฤษฎีความคาดหวังไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1964 แม้คำอธิบายในทฤษฎีของวูม (Vroom) อาจจะยังไม่สมบูรณ์ แต่ก็พบว่าเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่ทำให้มีการวิจัยต่อเนื่องมาอีกมาก สำหรับวูม (Vroom) จะเน้นศึกษาเรื่องความคาดหวัง คือเรื่องค่านิยมในงานว่าทำงานแล้วคาดหวังว่าจะได้อะไร ทฤษฎีความคาดหวังจะมีขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effort — Performance Expectancy) ซึ่งเป็นความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม ซึ่งเป็นส่วนที่แสดงถึงความพยายามในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานการใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน เช่น ทำงานให้ดี เพื่อหวังจะได้รับเงินเดือนเพิ่ม ความพยายามจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน

2. ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance — Outcome Expectancy) เป็นส่วนที่สองของสมการความคาดหวัง โดยต่อเนื่องมาจากความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม เป็นการที่บุคคลจะพิจารณาผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น ถ้าเขาทำงานสำเร็จ เขาจะได้รับรางวัล (ผลลัพธ์) อะไร การทำงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ ได้แก่ รางวัล ค่าตอบแทน ฯลฯ

3. คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) คือคุณค่าของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติ หรือคุณค่าของความพึงพอใจที่คาดว่าจะ

ได้รับ

หลายคนเห็นว่าวรูม (Vroom) เน้นที่สิ่งจูงใจจากภายนอก คือความคาดหวังที่จะได้รับรางวัล ได้รับการยกย่อง ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ฯลฯ แนวคิดในทฤษฎีของวรูม (Vroom) สรุปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตน ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วย ก็จะเป็นแรงจูงใจที่เข้มข้นสำหรับบุคคล

ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960, pp. 33 - 46) ศาสตราจารย์วิชาการบริหาร ณ สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ สหรัฐอเมริกา เขาทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ และได้สร้างทฤษฎีการจูงใจในการทำงานเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎี X ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี สรุปแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ได้เป็น 3 ประการ คือ เห็นว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่แท้จริงนั้น มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็พยายามหลีกเลี่ยง เห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้น ต้องใช้วิธีบังคับควบคุม ช่มชู้ สั่งการ และลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ และพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยหวังความก้าวหน้า ทะเยอทะยานน้อย แต่สิ่งที่ต้องการมากเหนืออย่างอื่นคือ ความมั่นคงปลอดภัย

จากแนวคิดที่มองว่ามนุษย์ไม่ดีดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าผู้ที่เชื่อตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ หากจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร จึงต้องมีหัวหน้างานคอยควบคุม บังคับบัญชาเพราะเห็นว่าถ้าไม่มีหัวหน้าบังคับบัญชาหรือไม่มีใครมาชี้นำสั่งการ งานก็มักไม่เดิน การที่มีหัวหน้ามาบังคับบัญชาในความหมายของกลุ่มนี้ คือ การว่ากล่าวและลงโทษ เหตุที่ต้องทำดังนี้ โดยมีเหตุผลว่าพื้นฐานของคนมักเกียจคร้านและขาดความรับผิดชอบ คือทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่

2. ทฤษฎี Y ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดี แนวคิดของทฤษฎีนี้ โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะ พยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย ความพยายามมีคู่กับความเป็นมนุษย์เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการแสวงหาความเพลิดเพลิน มนุษย์มิได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตน และเห็นว่าบางครั้งบางคราวที่มนุษย์จำต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างาน หรืออำนาจการควบคุมจากภายนอก เป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก่อให้เกิดที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความเชื่อที่ว่ามนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม อยู่คนเดียวไม่ได้ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระบบสังคม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน นอกจากนั้นทฤษฎี Y นี้ ยังเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดี และรู้จักความสามารถของตน ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกรักใคร่ที่ติดต่อกับพนักงาน และ

ควรสร้างสถานการณ์ที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไป

สู่เป้าหมาย ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การ และทฤษฎีนี้ยังมีความคิดต่อระบบงานอุตสาหกรรมและงานธุรกิจในปัจจุบันด้วยว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีโอกาสดแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งในองค์การแต่ละแห่งควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสมากขึ้นในการได้แสดงความสามารถของตนให้มากที่สุด ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดงความสามารถได้เต็มที่ จะส่งผลต่องานขององค์การอีกหลายประการ ทั้งในแง่ผลงานและความรู้สึกผูกพันกับ องค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ออลบานส์ และฟลีท (Albanese & Fleet, 1983, p. 51) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้บทบาท หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ต้องกระทำ ที่แต่ละบุคคลเชื่อว่ามีความเหมาะสมในการที่จะปฏิบัติงานให้ ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

ออร์แกน และ เบทแมน (Organ & Bateman, 1986, p. 267 อ้างถึงใน สมชาย สถาพรวรพงษ์, 2544, หน้า 28) กล่าวว่า การรับรู้บทบาท หมายถึง ความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานของบุคคลนั้น

จากความหมายที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การรับรู้บทบาท หมายถึง ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องปฏิบัติตามสถานภาพหรือตำแหน่งที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ ซึ่งลักษณะของบทบาทของบุคคลนั้น บรูมและเซลซนิก (Broom & Selznick, 1973, p. 36) ได้แบ่งออกเป็นลักษณะต่าง ๆ 3 ประการ ได้แก่

1. บทบาทในอุดมคติ หรือสิ่งที่สังคมกำหนดไว้ (Socially Prescribed or Ideal Role) เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ตามตำแหน่งทางสังคมไว้ ซึ่งบุคคลจะต้องปฏิบัติ เช่น บทบาทของคนที่เป็นบิดา บทบาทของคนที่เป็นครู เป็นต้น

2. บทบาทการรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ ซึ่งอาจจะไม่เหมือนบทบาทในอุดมคติหรืออาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

3. บทบาทที่กระทำจริง (Perform Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำไปจริง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความคาดหวัง และการรับรู้ของแต่ละบุคคล ตลอดจนความกดดันและโอกาสในแต่ละสังคมในระยะเวลาหนึ่ง ๆ และยังรวมถึงบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

อัลพอร์ท (Allport, 1961, p. 184) กล่าวว่า การแสดงบทบาทของบุคคล จะขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 อย่าง คือ

1. ความคาดหวังในบทบาท (Role Expectation) เป็นบทบาทของบุคคลนั้นตามความคาดหวังของผู้อื่น หรือเป็นบทบาทที่สถาบัน องค์กร หรือกลุ่มสังคมคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ที่บุคคลนั้นครองตำแหน่งอยู่

2. การรับรู้บทบาท (Role Perception) เป็นการรับรู้บทบาทของตนว่า ควรจะมองเห็นบทบาทของตนเองได้จากการรับรู้ (Perceived Role) ซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการของบุคคลนั้น ทั้งนี้การรับรู้บทบาทและความต้องการของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานของบุคคล ตลอดจนเป้าหมายในชีวิต และค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น

3. การยอมรับบทบาทของบุคคล (Role Acceptance) จะเกิดขึ้นเมื่อมีความสอดคล้องกับบทบาทตามความคาดหวังของสังคมและบทบาทที่ตนเองรับรู้อยู่ การยอมรับในบทบาทเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเข้าใจในบทบาท การสื่อสารระหว่างสังคมและบุคคลนั้น ทั้งนี้เพราะทุกคนไม่ได้ยินดียอมรับบทบาททุกบทบาทเสมอไป แม้ว่าจะถูกคัดเลือกหรือถูกแรงผลักดันจากสังคมให้รับตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติก็ตาม เพราะถ้าหากว่าบทบาทที่ได้รับนั้นทำให้ได้รับผลเสียหายหรือเสียผลประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขัดแย้งกับความต้องการหรือค่านิยมของบุคคลนั้น ผู้ครองตำแหน่งอยู่ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงบทบาทนั้น ไม่ยอมรับบทบาทนั้น

4. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Role Performance) เป็นบทบาทหน้าที่ที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริง (Actual Role) ซึ่งอาจจะเป็นบทบาทที่สังคมคาดหวัง หรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้และตามความคาดหวังของตนเอง การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับบทบาทนั้นๆ ของบุคคลที่ครองตำแหน่งอยู่ซึ่งเนื่องมาจากความสอดคล้องกับบทบาทตามความคาดหวังของสังคม และการรับรู้บทบาทของตนเอง

การที่บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทใด ปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องคือ การรับรู้บทบาท เพราะการรับรู้บทบาทเป็นพื้นฐานพฤติกรรมของบุคคลเมื่อบุคคลเข้ามาทำงานองค์กรแล้วก็ต้องเข้าใจในบทบาทที่ตนแสดงนั้น โดยพยายามทำความเข้าใจรับรู้บทบาทที่ตนแสดง (สมชาย สถาพรวรรณ, 2544, หน้า 29) ซึ่ง พอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter & Lawer, 1975 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2521 หน้า 40) ได้ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้บทบาทเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากการรับรู้บทบาทไม่ถูกต้องแล้ว ผลของการปฏิบัติงานจะเท่ากับศูนย์ถึงแม้ว่าความสามารถและแรงจูงใจจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม

โดยสรุป บทบาท หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (Status) เมื่อคนเข้าดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ตามการรับรู้ของตนเอง และคาดหวังจากบุคคลในสังคม ในบุคคลเดียวกันอาจมีได้หลายบทบาท เช่น บทบาทของผู้บังคับบัญชา หรือบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นบทบาทและหน้าที่จึงมีความสัมพันธ์กัน

ความสามารถและทักษะ

พิภพ วังเงิน (2547, หน้า 52) กล่าวว่า ความสามารถ คือ สมรรถภาพที่ปฏิบัติงานได้หลายอย่าง แยกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความสามารถทางร่างกาย เป็นผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่น ความแข็งแรง ความอดทน ความคล่องแคล่วว่องไว ความสามารถพิเศษอื่น ๆ
2. ความสามารถทางสติปัญญา มีความจำดี มีความคิดริเริ่ม คิดได้ไว รับรู้ได้เร็ว สามารถระบุปัญหา แก้ปัญหา สามารถอ่านและฟังคำพูด คำนวณได้ถูกต้องคล่องแคล่ว

สมยศ นาวิการ (2547, หน้า 125) กล่าวว่า ความสามารถจะเป็นคุณลักษณะของบุคคล ความสามารถหลาย ๆ อย่างอาจจะเรียนรู้ในระหว่างที่อยู่ในวัยเด็กและวัยรุ่น พนักงานจะมีความสามารถอยู่บ้างในขณะที่พวกเขากำลังเริ่มต้นเรียนรู้งานใหม่ ทักษะ หมายถึง ระดับของความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง พนักงานคนใดคนหนึ่งอาจจะมีความสามารถด้านความคล่องแคล่วในการใช้มือ แต่อาจจะไม่รู้เลยว่า จะควบคุมการใช้เครื่องจักรอย่างไร

ในระยะสั้นความสามารถและทักษะของพนักงานจะไม่เปลี่ยนแปลง และไม่ถูกกระทบจากปัจจัยทางด้านสถานการณ์ ในระยะยาวแล้ว ความสามารถและทักษะอาจจะมีการเปลี่ยนแปลง โดยการคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ความรับผิดชอบส่วนหนึ่งของผู้บริหารไม่เพียงแต่จะทำให้หลักประกันทางด้านความเพียงพอของการฝึกอบรม และการพัฒนาสำหรับความต้องการในขณะนี้เท่านั้น แต่จะต้องคาดการณ์ถึงความต้องการในอนาคตอีกด้วย

ความสามารถและทักษะ เป็นปัจจัยสำคัญของบทบาทในการแสดงพฤติกรรมและการทำงานของบุคคล ถ้าไม่มีสิ่งนี้เป็นผลให้งานขาดคุณภาพและปริมาณ ฉะนั้นผู้บริหารต้องบรรจุบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ทักษะ และความสามารถให้เหมาะสมกับงาน (Put the Right Man in the Right Job)

โอกาสในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานของบุคคล จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์การที่ปฏิบัติอยู่ เช่น การได้รับโอกาสได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถของงาน แม้ว่าพนักงานจะมีความรู้ความสามารถสูง ตั้งใจที่จะทำงาน แต่ถ้าไม่มีโอกาสได้ใช้ความสามารถ เช่น ถูกกำหนดให้อยู่ในงานที่ไม่ตรงกับความสามารถที่มี ถูกกีดกันไม่ให้มีโอกาสดำเนินการ แสดงความสามารถ ถูกให้รับผิดชอบงานสำคัญโดยไม่ให้ทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น

การให้โอกาสเป็นการให้ทางจิตใจ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเพราะเป็นวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ควรสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถ ตอบสนองความต้องการของพนักงานจะทำให้พนักงานเห็นงานของตนดีขึ้น มีกำลังใจในการทำงาน ภูมิใจ

และดีใจที่เห็นผลงานของตนเอง ไม่ว่าจะดีหรือไม่ เพราะผลงานที่ดีก็เป็นกำลังใจ ส่วนผลงานที่ไม่ดีก็มีโอกาสปรับปรุงแก้ไข

ให้งานที่เหมาะสมโดยให้งานที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลในงานตามถนัด ให้งานที่ไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป จะสามารถทำงานได้ดีขึ้น รู้สึกว่างานมีความสำคัญและมีความหมายกับหน่วยงานของตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

กาญจนา ชูช่วง (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การบริหารของผู้บริหารกับความผูกพันต่อโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 พบว่าพฤติกรรม การบริหารของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12 อยู่ในระดับมาก และแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียน วุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ใน การทำงานของข้าราชการครู ส่วนความผูกพันต่อโรงเรียนของครูอยู่ในระดับสูง และแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน และประสบการณ์ในการ ทำงานของข้าราชการครูและพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ โรงเรียนของครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน วุฒิ ทางการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของข้าราชการครู

บุญเจือ จุฑาพรรณชาติ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของ ผู้บริหารสถานศึกษา บรรยายาสององค์การ กับความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนในโรงเรียน ประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา พบว่า วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร สถานศึกษา และบรรยายาสององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของครู ผู้สอนโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 โดยวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร สถานศึกษามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนด้านความศรัทธาสูงสุด และ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอนด้านความทุ่มเทต่ำที่สุด วิสัยทัศน์ของ ผู้บริหารสถานศึกษาและบรรยายาสององค์การส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของครูผู้สอน โดยรวมและรายด้าน

สุทธิลักษณ์ ศิลลา (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์การของอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์ใน มหาวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก แต่พบว่า ด้านความเชื่อถือและการยอมรับเป้าหมายของ

องค์การ และด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับมาก และปัจจัยองค์การทั้งด้านประสิทธิภาพการทำงานในองค์การ และลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร

นาริรัตน์ เกษสุวรรณ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความผูกพันและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อโรงเรียนโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และครูที่มีประสิทธิภาพการสอนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อโรงเรียนโดยรวมด้านองค์ประกอบ ด้านความเชื่อ และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานในองค์การ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ประพิณพร ขจรบุญ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน พบว่า ครูที่มีความพึงพอใจในงานสูง มีพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าครูที่มีความพึงพอใจในงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ฟูคามิและลาร์สัน (Fukami & Larson, 1984, pp. 367 — 371) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การทางบวก ได้แก่ อายุ อายุงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการเข้ากับผู้ร่วมงานได้ ส่วนปัจจัยที่มีความผูกพันองค์การทางลบ คือ ระดับการศึกษาและความเครียดในงาน พบว่า คือ อายุงาน ระดับการศึกษา ขอบเขตของงาน และความเครียดในงานตามลำดับ

ดีโคทิส และซัมเมอร์ส (Decotis & Summers, 1987, pp. 445 — 470) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การพบว่า โครงสร้างขององค์การ กระบวนการขององค์การ บรรยากาศขององค์การ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ เช่นเดียวกับความพึงพอใจในงานทั้งความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน เป็นตัวทำนายการเปลี่ยนงานได้ดีเท่าๆ กัน

บรู๊ค และแอนสัน (Brooks & Anson, 1991, pp. 53 — 64) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวทำนายถึงความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อการเปลี่ยนอาชีพ โดยใช้ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำนายความ

ผูกพัน 5 ตัวแปร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,536 คน จากกองอากาศยานพบว่า ตัวทำนายที่มีผลต่อความผูกพันอันดับหนึ่งคือความล้มเหลวส่วนตัวในการบริหารงาน อันดับสองคือความสามัคคีของทีมงาน อันดับสามคือความท้าทายในอาชีพ ส่วนอันดับสี่คือพฤติกรรมของหัวหน้างาน และอันดับสุดท้ายที่มีผลต่อความผูกพันคือ บรรยากาศขององค์กร

อัล — ฮัจรี (Al — Hajri, 1995, p. 3007 — A) ได้ศึกษาลักษณะงาน ความพอใจในงาน ค่านิยมที่เกี่ยวข้องในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความทุ่มเทในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

มารีอาโน (Mariano, 1983, p. 2521 — A) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับความพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยฟิลิปปินส์พบว่าความพอใจในงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กันในทางบวก อีกทั้งความผูกพันต่อองค์กรก็มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากทฤษฎี หลักการ แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนมีประสิทธิภาพ ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เกิดความผูกพันต่อการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน การที่จะให้งานดำเนินไปจนบรรลุวัตถุประสงค์และเกิดผลดี จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารอีกด้วย