

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” ผู้ศึกษาได้เรียบเรียงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพัน

สไตเกล (Stykal, 1980 อ้างถึงใน จุริย์ อุตสาหะ, 2542, หน้า 34) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความภักดี และการมีทัศนคติที่ดีของสมาชิกต่อองค์กรและเป็นการยอมรับเป้าหมายพร้อมทั้งค่านิยมขององค์กร

โอเรียลเลค และคาร์ดเวลล์ (O' Reilly & Caldwell, 1981, pp. 597-616) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเชื่อถือทางจิตวิทยาของคนที่ผูกพันกับองค์กร รวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงาน (Job Involvement) ความจงรักภักดีและความเชื่อในค่านิยมขององค์กร

โดยความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือการที่คนยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร เพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์กร เช่น ค่าจ้าง
2. การยึดถือองค์กร (Identification) คือ การที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร และรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. การซึมซับค่านิยมขององค์กร (Internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

ไอเซนเบอร์ก และเบอร์กโควิทซ์ (Eisenberger & Brekowitz, 1991, p. 52) ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นเจตคติที่แสดงถึงความรู้สึกของบุคลากร ที่รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียว

กับองค์การ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่รับรู้ถึงการถือคุณสนับสนุนขององค์การ มีผลทำให้บุคลากรมีความอดุสาหะ และเต็มใจที่จะทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อองค์การ

เมาว์เคย์, พรอตเตอร์ และสเตียร์ (Mowday, Porter, & Steers, 1982, p. 27) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

ผู้บริหารสามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันกับงานและองค์การมากขึ้น โดยใช้แนวทางต่าง ๆ ดังนี้

1. การออกแบบงานให้น่าสนใจ และความรับผิดชอบ การออกแบบงานให้น่าสนใจ เช่น การขยายขอบเขตงานในแนวดิ่ง เป็นการให้พนักงานได้โอกาสรับผิดชอบ และวางแผนงาน ตลอดจนควบคุมในงานของตนเอง โดยทั่วไปพบว่าจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับงานและองค์การมากขึ้น เนื่องจากมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นได้รับผิดชอบและได้รับโอกาสจากองค์การ ได้มีส่วนร่วมในงาน และ กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ

2. การจัดรางวัลใจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งองค์การ และพนักงาน เช่น โครงการ Profit Sharing จะช่วยให้พนักงานผูกพันกับงาน และองค์การเพราะเป้าหมายของบุคคลและองค์การไม่ขัดแย้งกัน ซึ่งระบบรางวัลใจต่าง ๆ นั้น พนักงานจะต้องรับรู้ได้ว่ามีความเหมาะสมเป็นธรรม (Fairness) กับพนักงาน จึงจะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

3. การให้พนักงานมีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ จะช่วยสร้างความรู้สึกร่วมกันระหว่างพนักงานกับองค์การให้เกิดขึ้นได้มาก

4. สร้างความไว้วางใจ (Trust) ทั้งฝ่ายบริหารและพนักงาน ถ้ามีความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน รับฟังกันพนักงานก็จะมีความรู้สึที่ดีต่อผู้บริหารและต่อองค์การด้วย

5. การมีหน้าที่งานที่มั่นคง งานที่มั่นคงจะช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การ แต่ถ้าองค์การมีการให้พนักงานออกจากงาน (Layoffs) บ่อย ๆ จึงทำให้พนักงานขาดความผูกพัน และความภักดีต่อองค์การลดลง

กรีนเบอร์ และบาร์อน (Greenberg & Baron, 1993, p. 185) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ขอบเขตของแต่ละบุคคล ที่แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความเกี่ยวข้องกับองค์การเช่นไร และมีความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์การ

แมคเคนเน่ (McKenna, 1994, pp. 287-288) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การของบุคคลเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความพึงพอใจในงานจะเน้นไปในตัวของเนื้อหา ส่วนแรงจูงใจจะเป็น

เรื่องของการรู้สึก ความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานจะเกิดขึ้น เมื่อสิ่งที่ต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองให้เป็นไปตามที่เขาต้องการหรือคาดหวัง ก็จะกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การ

พรพรรณ ศรีใจวงศ์ (2541, หน้า 21) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ได้ว่าเป็นความรู้สึกดี ๆ ที่บุคคลมีต่อองค์การ โดยการแสดงออกในหลายวิธี เช่น มองเห็นว่าเป้าหมายขององค์การก็เปรียบเสมือนเป้าหมายของตนเอง การทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตนเองเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ ไม่ละทิ้งหรือลาออกจากองค์การแม้ว่าจะมีหน่วยงานอื่นเสนอผลตอบแทนที่มากกว่าองค์การของตนก็ตาม

จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ระดับความมากน้อยและความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ และการประเมิ้องค์การในทางที่ดีระดับที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากร ที่จะคงอยู่การมีส่วนร่วมในองค์การ และเป็นเครื่องมือวัดความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคต รวมถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์การเป็นการแสดงตนอย่างภาคภูมิใจในองค์การ มีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์การในแง่ของการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์การการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความศรัทธา มีความเกี่ยวพันและเต็มใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความจงรักภักดีต่อองค์การ ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่อนจะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

แนวความคิดพื้นฐานที่นำมาวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นการปฏิสัมพันธ์หรือปะทะสังสรรค์ระหว่างผู้กระทำทางสังคม

ออลเซน (Olsen, 1987, pp. 90-92) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้กระทำทางสังคมจะปฏิสังสรรค์กับคนอื่นโดยเฉพาะผู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และช่วยให้เขาบรรลุเป้าหมายตามต้องการได้โดยสะดวก การกระทำทุกประเภท ก่อให้เกิดต้นทุนแก่ผู้กระทำ เช่น เวลา พลังงาน หรือทรัพยากรที่ได้ใช้ไป ผู้กระทำทางสังคมโดยทั่วไป จะแสวงหาเพื่อรักษาต้นทุนของการกระทำให้ได้สัดส่วนกับผลลัพธ์ หรือผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำนั้น ๆ เมื่อการเลือกแนวการกระทำท่ามกลางทางเลือกอื่น ๆ ผู้กระทำมีแนวโน้มที่จะเลือกการกระทำที่ประหยัดต้นทุน แต่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด ผู้กระทำจะเลิกหรือสิ้นสุดการกระทำ เมื่อต้นทุนมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำที่ได้รับ

นอกจากนั้น ออลเซน ยังได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนไว้ว่า การปฏิสังสรรค์ทางสังคมจะเริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์การให้บางสิ่ง

บางอย่างแก่ผู้กระทำอีก ฝ่ายหนึ่ง เพื่อหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องการ บางประการ กลับคืน ถ้าผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งได้ตอบกลับในลักษณะที่เหมาะสมการแลกเปลี่ยนก็เกิดขึ้น แรงดึงดูดใจพื้นฐาน และธรรมชาติของการแลกเปลี่ยนนี้สามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ กล่าวคือ ผู้กระทำแต่ละคนมีสิ่งของ ซึ่งอีกฝ่ายหนึ่งต้องการ แต่ละฝ่ายสามารถสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ อย่างไรก็ตามการแลกเปลี่ยนจะดำเนินไปตามหลักพื้นฐานของการปฏิสังสรรค์แลกเปลี่ยนคือ บุคคล แต่ละคนซึ่งให้รางวัลแก่ผู้อื่น ทำให้เกิดภาระแก่ผู้รับ ดังนั้น เพื่อเป็นการปลดปล่อยภาระรับผิดชอบนี้ฝ่ายผู้รับจะต้องให้ประโยชน์ตอบแทนกลับคืนแก่ฝ่ายผู้ให้ทั้ง 2 ฝ่าย มีแนวโน้มที่จะเพิ่มสิ่งของให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งมากขึ้นเพื่อจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งเพิ่มสิ่งของในการแลกเปลี่ยน และหลีกเลี่ยงการเป็นหนี้บุญคุณ ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้น อาจจะไม่น่าสนใจทีเดียว เว้นเสียแต่ผู้มีส่วนร่วมจะมีบรรทัดฐานของการถ้อยทีถ้อยปฏิบัติต่อกัน (Norm of Reciprocity) คือเมื่อฝ่ายหนึ่งมอบสิ่งของให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่เป็นผู้รับมีภาระหน้าที่ที่จะต้องให้กลับคืนหรือถูกบังคับด้วยอำนาจภายนอกบางประการ ไม่มีผู้กระทำคนใดได้รับประกันว่าการกระทำในครั้งแรกจะได้รับการโต้ตอบจากอีกฝ่ายหนึ่ง ถ้าการกระทำในครั้งแรกไม่ได้รับการโต้ตอบการแลกเปลี่ยนจะสิ้นสุดลงอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของตนเอง (Self-interest) โดยปกติแล้วผู้ที่ได้รับจะนำไปสู่การคืนผลประโยชน์ชดเชยบางประการตอบแทน ในทางตรงกันข้ามเป็นการยากที่เขาจะได้รับผลประโยชน์กลับคืนจากฝ่ายแรก ดังนั้น เพื่อผลประโยชน์ของตัวเองจำเป็นต้องโต้ตอบเพื่อผลประโยชน์ที่ได้รับ เพื่อให้ผลประโยชน์เพิ่มขึ้นในอนาคตใช้เป็นพื้นฐานกลไกการเริ่มต้น (Starting Mechanism)

ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอเมื่อเกิดเงื่อนไข 3 ประการ ดังนี้

1. การให้รางวัลแก่ผู้มีส่วนร่วม
2. ผู้กระทำไม่สามารถหาทางเลือกอื่น ซึ่งให้ผลประโยชน์ตอบแทนสูงกว่าต้นทุน
3. ความต้องการหรือเป้าหมายของผู้กระทำ ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

ในทางตรงกันข้ามหากประสบกับปัญหาในเงื่อนไขคือ ต้นทุนมากเกินไป (Excessive Cost) มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า เขาอาจจะถอนความสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ก็จะไม่เกิดขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าผู้กระทำระลึกรถึงความรับผิดชอบต่อความสัมพันธ์ที่ดี หรือมีการเชื่อมโยงทางอารมณ์กับผู้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนคนอื่น ๆ แต่ในไม่ช้าหรือต่อมาความสัมพันธ์ ที่ไม่ได้รับรางวัลหรือตอบสนองอย่างสมบูรณจะสิ้นสุดลงอย่างแน่นอน

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ หรือไม่มีความผูกพันเลย

สเตียร์ส (Steers, 1997, p. 48) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนาย อัตราการ เข้า-ออก จากงานของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงาน สะท้อนถึงการสนองตอบของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
 2. ความผูกพันต่อองค์กร ค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
 3. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร
- แองเจิ้ล และเพอร์รี่ (Angle & Perry, 1981, pp. 1-14) กล่าวว่า หากสมาชิกในองค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

1. ปัญหาการลาออกจากงาน มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก
2. ปัญหาการขาดงาน พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจอยากมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ
3. ปัญหาการมาทำงานสาย พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมาทำงานตรงเวลามากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

นิวสตรอม และเดวิส (Newstrom & Davis, 1993) ได้แสดงตารางความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลที่จะเกิดจากความผูกพันต่อองค์การในระดับต่าง ๆ (Newstrom & Davis, 1993)

ระดับความผูกพัน	องค์การ	
	ด้านบวก	ด้านลบ
1. ระดับต่ำ	1. การลาออกลดน้อยลง 2. ความเสียหายในการปฏิบัติงานลดน้อยลง 3. คุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น	1. การลาออก ความเหน็ดเหนื่อย การขาดงานเพิ่มขึ้น 2. ขาดความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์การ 3. ประสิทธิภาพต่ำ 4. ไม่จงรักภักดีต่อองค์การ 5. เกิดพฤติกรรมต่อต้าน
2. ระดับปานกลาง	1. บุคลากรอยู่กับองค์การเพิ่มขึ้น 2. สกัดกั้นความตั้งใจในการลาออก 3. เพิ่มความพึงพอใจในงาน	1. บุคลากรจะจำกัดบทบาทของตนเอง 2. บุคลากรจะชั่งน้ำหนักระหว่างความต้องการขององค์การกับความต้องการไม่ทำงาน 3. ประสิทธิภาพขององค์การลดลง
3. ระดับสูง	1. รู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในงาน 2. บุคลากรยอมรับความต้องการขององค์การในการเพิ่มผลผลิต 3. ระดับการแข่งขันในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น 4. จุดประสงค์ขององค์การบรรลุเป้าหมาย	1. ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์การจะใช้ให้เกิดประโยชน์ไม่ได้ 2. บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดความคิดสร้างสรรค์และขาดการปรับตัว 3. จะทำผิดกฎและไม่เข้าข้างองค์การ

กรณี กิริติบุตร (2549, หน้า 97) กล่าวว่า ความผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. เหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

สุพินดา กิวนนท์ (2545, หน้า 32) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า เปรียบเสมือนเป็นตัวคอยกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในที่สุดแล้วองค์กรนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ยมารณ ปลิ้มจิตร (2547, หน้า 41) กล่าวว่า ผู้บริหารให้ความสนใจความผูกพันต่อองค์กรมาก เพราะความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและการเปลี่ยนงานมีความสำคัญมาก ถ้าสมาชิกในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างเข้มแข็งก็จะลาออกน้อยลง ความผูกพันต่อองค์กรที่มีมากจะสัมพันธ์กับการขาดงานน้อยลงและทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ใส่ใจในงานมากขึ้น นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรส่วนบุคคลมีแนวโน้มที่จะไปสู่เป้าหมายขององค์กรโดยตรงและมีผลทางบวกต่อการวัดประสิทธิผลขององค์กร

สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญต่อความคงอยู่ขององค์กร และสามารถนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มที่และทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจ ด้วยความรู้สึกที่เป็นเจ้าขององค์กร แม้สภาพแวดล้อมภายนอกมากระทบ จะไม่สามารถทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเปลี่ยนแปลงได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน

ตามแนวคิดของ สเตียร์ส (Steers, 1997, pp, 47-49) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ประการคือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ตัวแปรต่าง ๆ ที่ระบุถึงคุณสมบัติของบุคคลนั้น ๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และอายุงาน เป็นต้น

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สภาพงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) ความเป็นอิสระในงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำให้มีความอิสระในการตัดสินใจทำงานใช้แนวคิดริเริ่มด้วยตนเอง 2) ความหลากหลายในงาน หมายถึง งานที่ต้องใช้ความชำนาญ ความสามารถหลาย ๆ อย่างไปพร้อมกัน ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานเช่นนี้ได้ต้องมีความรู้ความชำนาญหลายอย่างพร้อม ๆ กัน 3) ความประจักษ์ในงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำทราบว่ามีจุดเริ่มต้นที่ใด

และเสร็จสิ้นที่ใด 4) ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง งานที่ผู้กระทำได้ทราบว่าผลงานที่เขาทำอยู่นั้น ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด 5) งานที่มีโอกาสได้ปะทะสังสรรค์กับผู้อื่น หมายถึง งานที่มีโอกาสได้พบปะกับบุคคลอื่น ๆ

3. ประสบการณ์ในงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การว่า องค์การ ได้สร้างสิ่งแวดล้อมตอบสนองความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใดหรือขณะที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์การนั้น ตนได้ประสบการณ์ในทางใดที่เป็นคุณหรือเป็นโทษอย่างไรและได้กำหนดตัวแปร 4 ตัว ที่ใช้ในการศึกษาประสบการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์การ คือ 1) ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์การ 2) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองขององค์การ 3) ความพึงพอใจขององค์การ 4) ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

เมาว์เคย์ และคณะ (Mowday et al., 1982, pp. 28-43) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันใน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ บุคลิกลักษณะ
2. ลักษณะบทบาท (Role-related Characteristics) ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความท้าทายในงาน
3. โครงสร้างองค์การ (Structural Characteristics) ได้แก่ ขนาดขององค์การ การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ
4. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experiences) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์การ สวัสดิการบริหารงานของผู้บริหาร

อัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Mayer, 1990, p. 53) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันทางด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะของงาน ได้แก่ ความมีอิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลายและ ปฏิบัติกริยาของหัวหน้างาน
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพและความตั้งใจจะลาออก อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การจะเป็นตัวทำนายความผูกพันต่อเนื่องในระยะเริ่มแรก เพราะมันคล้ายกับเป็นเครื่องวัดการลงทุนในองค์การ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้ายการลงทุน
3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึงพอใจขององค์การ การมีส่วนร่วมในการบริหาร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Baron, 1990) มี 3 ปัจจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่เพิ่มมากขึ้น มีความอาวุโสในงาน ตำแหน่งหน้าที่ การงานสูง มีความพึงพอใจในผลงานของตน และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ในอดีตนั้น มีความคิดว่าเพศหญิงจะมีความผูกพันต่ำกว่าเพศชาย อย่างไรก็ตาม ตัวทำนายดังกล่าวนี้ก็ไม่เป็นจริงตามนั้นเสมอไป เพราะตัวแปรเรื่องเพศนั้นเป็นตัวทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างหยาบ ๆ

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ความอิสระในการทำงาน หากงานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจและมีความหลากหลายจะเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กร ในทางกลับกันหากมีความคลุมเครือ สร้างความเครียด และจะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรลดลง

3. โอกาสและทางเลือกใหม่ในการทำงาน ซึ่งหากบุคคลรับรู้ว่ามีโอกาสในการหา งานใหม่ และมีทางเลือกที่น่าสนใจ จะทำให้มีแนวโน้มด้านความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลด้านจิตใจ ได้แก่

1.1 การรับรู้คุณลักษณะงาน ในแง่ความเป็นอิสระของงาน ความสำคัญของงาน ลักษณะของงาน ความหลากหลายของทักษะ และการให้ผลย้อนกลับของหัวหน้า

1.2 การพึงพาได้ขององค์กร

1.3 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมถึงการบริหาร ซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานว่าพวกเขา มีอิทธิพลในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องกับพวกเขา

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ได้แก่

2.1 อายุ

2.2 อายุงาน

2.3 ความพึงพอใจในอาชีพ

2.4 ความตั้งใจที่จะลาออก

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้แก่

3.1 ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน

3.2 การพึงพาได้ขององค์กร

3.3 การมีส่วนร่วมในการบริหาร

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน

ผลของความผูกพันต่อองค์การ

อเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993) ได้สรุปแนวคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 พวก คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Allen แห่งมหาวิทยาลัย California และคณะ ซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันขององค์การว่าหมายถึง

1.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์การและของบุคคล สามารถรวมไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่า บรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์การเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลจะแสดงตนเองว่า เห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์การ และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์การและรู้สึกต่อองค์การในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ เชื่อว่าองค์การจะนำเข้าไปสู่ความสำเร็จได้และมองเห็นแนวทางที่จำทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าอยู่ในสถานะที่มีโอกาส และสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์ และความก้าวหน้าขององค์การ และสร้างสรรค์ให้องค์การบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่า งานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายได้จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์การ เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์การหรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็น การเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อให้

บรรลุปเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติ หรือในฐานะ
วิกฤตการณ์อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

2. แนวคิดทางด้านพฤติกรรม กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอ
ของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง
หรือคงเส้นคงวา ในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน
การที่คนผูกพันต่อองค์กร จะพยายามรักษาสมาชิกไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องด้วยได้
เปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับ และผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิก
หรือลาออกไปอย่างถาวร ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือ
ผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวคิดนี้คือ ทฤษฎี Side-bet ของ Becker
ซึ่งสรุปได้ว่าการพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบชั่งน้ำหนักว่า
ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรเขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้กล่าวว่า
ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจาก
บรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าการเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วต้องมีความ
ผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำ ความผูกพันต่อองค์กร
จึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อหน้าที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร

แนวคิดทั้งสามกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ สิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพ
ระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าบุคคลยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด แนวโน้มที่จะลาออกหรือ
ทิ้งองค์กรไปก็น้อยลงเท่านั้น แต่แนวคิดทั้งสามดังกล่าวก็มีความแตกต่างกันคือ

แนวคิดที่หนึ่ง เน้นว่า คนที่ทำงานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปไหน เป็นเพราะคนมีทัศนคติ
ต่อองค์กร จึงมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

แนวความคิดที่สอง เน้นว่า คนผูกพันกับองค์กรเพราะเป็นสิ่งจำเป็น ไม่เช่นนั้นจะ
สูญเสียผลประโยชน์หลาย ๆ อย่างที่ควรจะได้จากการลงทุน

แนวความคิดที่สาม เน้นว่า คนผูกพันกับองค์กร เพราะเมื่อคนเป็นสมาชิกกับองค์กรใด
ก็ต้องจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น ก็เพราะความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม

ความผูกพันต่อองค์กรสามารถสามารถส่งผลให้บุคคลในองค์กรเกิดพฤติกรรมต่าง ๆ
โดยผลของความผูกพันต่อองค์กรที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร (Steers, 1991)
ดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมี
แนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานมีความผูกพันสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความผูกพันต่องานอย่างมากตามมาเพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือกว่าคนอื่น

บาร์อน (Baron, 1986, p. 165) ได้สรุปว่า ระดับของความผูกพันต่อองค์กรได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลาย ๆ ประการของงาน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกไม่พอใจในงาน มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานและความพึงพอใจโดยรวม และมีผลกระทบต่อนวัตกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้อัตราการขาดงาน การลาออกลดน้อยลง

2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และส่งผลให้มีผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย ความพึงพอใจในงานระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร

เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร

เมาว์เดย์ และคณะ (Mowday et al., 1982) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลต่อความคงอยู่ของสมาชิกในองค์กร ไม่เปลี่ยนงาน โยกย้ายหรือลาออก คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อย

แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ได้รวบรวมพอสังเขป ได้แก่

1. แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ของแอลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993) โดยมีการประเมินความผูกพัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 19 ข้อ โดยด้านความรู้สึก 6 ข้อ ด้านความต่อเนื่อง 5 ข้อ และด้านบรรทัดฐาน 6 ข้อ เป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ไม่จริงที่สุด (1) จริงที่สุด (6)

2. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ของ พอตเตอร์ และสมิธ (Porter & Smith cited in Mowday et al., 1982, p. 27) ประกอบด้วยแบบสอบถาม 15 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ผู้ได้คะแนนสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ แบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.82-0.93

3. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ของพอร์ทเตอร์และคนอื่นๆ (Porter & Smith cited in Mowday et al., 1982, p. 27) เป็นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิด 3 องค์ประกอบ คือ

3.1 มีความเชื่อ พร้อมทั้งยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

3.2 มีความตั้งใจ พร้อมทั้งจะใช้ความพยายามที่มีปฏิบัติงานเต็มความสามารถเพื่อ
องค์กร

3.3 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ผู้ได้คะแนนสูงจะมีความผูกพันต่อ
องค์กรสูง ส่วนผู้ที่ได้คะแนนต่ำมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ แบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นอยู่
ระหว่าง 0.82-0.93 มีคำถาม 15 ข้อ

4. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ของเมวว์เคย์และคนอื่น ๆ (Mowday et al., 1982, p. 228) แบบสอบถามจะครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน คือ การแสดงตน ความเกี่ยวพันกับงาน ความภักดี
ต่อองค์กร ประกอบด้วยแบบสอบถาม 15 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ
คำถามมีทั้งในทางเชิงตอบรับและเชิงปฏิเสธที่เป็นเชิงตอบรับมีจำนวน 9 ข้อ ที่เป็นเชิงปฏิเสธ
มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อ 3, 7, 9, 11, 12 และ 15 คิดคะแนนตรงข้ามกับเชิงตอบรับ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

บารอน (Baron, 1996) กล่าวว่า บุคคลที่ผูกพันต่อองค์กร มีพฤติกรรมที่แตกต่างจาก
ผู้ที่ไม่มีความจงรักภักดีและรอเวลาที่จะลาออก นั่นคือผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร มักจะต้อง
แสดงออกในการเพิ่มกำลังความพยายาม อันเป็นที่ปรารถนาในพฤติกรรมการทำงาน คือ

1. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีอัตราขาดงานและลาออกต่ำ
2. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะรู้สึกผูกพัน และเต็มใจลงทุนในกิจกรรม
ของตน ในขณะที่ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำจะแสวงหาดำรงตำแหน่งงานใหม่
3. ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความพึงพอใจในงานระดับสูง

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) เป็นสิ่งบ่งบอกว่าบุคคล
ได้หล่อหลอมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและมีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องในกิจการต่าง ๆ ขององค์กร
มากน้อยเพียงไร รวมทั้งไม่ยากที่จะจากองค์กรไป และพร้อมที่จะฝ่าฟันอุปสรรคหรือปัญหา
ต่าง ๆ ในช่วงแห่งภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นขณะหนึ่งขณะใดก็ตาม

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of
Needs) ซึ่งอธิบายถึงความต้องการและความพอใจของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นลำดับขั้นที่ต่ำที่สุด
เป็นความต้องการพื้นฐานของความต้องการทั้งหมด ซึ่งเป็นความต้องการในสิ่งที่จำเป็นต่อร่างกาย

และการดำรงชีวิต เช่น น้ำดื่ม อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค Maslow บอกว่าสิ่งเหล่านี้คือสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ หากยังไม่มีสิ่งเหล่านี้เราจะยังไม่นึกถึงความต้องการในขั้นอื่น ๆ ความต้องการพื้นฐานจะเป็นสิ่งจูงใจให้เราหาสิ่งเหล่านั้นมา เมื่อได้ตามความต้องการแล้วจึงจะคำนึงถึงความต้องการขั้นอื่น ๆ ต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ประกอบด้วย ความต้องการที่จะปลอดภัยและมั่นคง ต้องการอิสระ ความมั่นคง ขจัดความกลัวและความกังวล ซึ่งเป็นความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจในด้านการทำงาน ความต้องการความปลอดภัยทางกาย เช่น มีเครื่องมือป้องกันขณะปฏิบัติงานทางด้านจิตใจ เช่น มีประกันสุขภาพ สัญญาจ้างงาน เป็นต้น

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Acceptance or Affiliation Needs) ประกอบด้วย ความต้องการเข้าร่วมกลุ่มและความต้องการมีคู่ครอง คนเราต้องการการพบปะพูดคุย เข้าร่วมกลุ่มกับบุคคลอื่นในสังคม รวมทั้งต้องการมีคนรักและเข้าใจ

4. ความต้องการมีฐานะทางสังคมและรู้สึกว่าคุณค่า (Status Needs & Self-esteem Needs) เมื่อคนต้องการมีสังคมแล้วก็จะต้องการมีฐานะทางสังคมที่ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ส่วนการรู้สึกว่าตนมีคุณค่านั้นเป็นความรู้สึกภายในที่มีความมั่นใจและรู้สึกว่าตนมีความสามารถ ฐานะทางสังคมมาจากตำแหน่ง รางวัล การเลื่อนขั้นหรือการเพิ่มความรับผิดชอบ การรู้สึกว่าตนมีคุณค่ามาจากการเป็นที่รู้จัก ประสบความสำเร็จและน่าเชื่อถือ บางคนเมื่อถึงขั้นนี้ก็เพียงพอแล้ว แต่บางคนต้องการมากกว่านั้น

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด หรือสิ่งที่ตั้งความปรารถนาสูงสุดเอาไว้ โดยใช้ความสามารถทุกอย่าง อย่างที่มีอยู่ คือ การไปให้ถึงศักยภาพสูงสุดที่ทั้งนี้แต่ละคนย่อมมีความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไป

ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ (The Need to Achieve Theory)

ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ (McClelland & Atkinson, 1961 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2537) ประกอบด้วย 3 อย่าง คือ ความสำเร็จ (Achievement) อำนาจ (Power) และความผูกพัน (Affiliation) เป็นทฤษฎีของเดวิด ซี. แม็คคัลแลนด์ และ เจ. ดับเบิลยู. แอนกินสัน (David C. McClelland & J. W. Atkinson) ตามทฤษฎีเชื่อว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนมีอยู่สองชนิด คือ ความต้องการความสุขและความต้องการปราศจากความเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ นั้นต่างก็จะเกิดขึ้นภายหลัง ด้วยวิธีการเรียนรู้แต่อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตหาหาสิ่งต่าง ๆ มากคล้ายคลึงกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ

มาเหมือนกัน แต่จะต่างกันแต่เฉพาะขนาดของความต้องการมากน้อยแตกต่างกันไป ด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง เช่น ในเรื่องของการแก้ปัญหาหรือการทำงานที่มีความซับซ้อนขึ้น

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์แข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตร ไม่ตรี และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นความต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น ๆ

ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบอร์ก

เฮิร์ซเบอร์ก, เมอูสเนอร์ และซายเดอร์แมน (Herberg, Mausner, & Snyderman, 1959) ได้ศึกษาพบว่า มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานนี้น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม เกียรติและมีศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร (Company Policy & Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

เฮิร์ชเบอร์ก ได้สรุปผลการศึกษาของเขาว่า

1. เนื้อหาของงาน (Job Content) เป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการประจักษ์แห่งตน (Self-actualization) ในการทำงานของบุคคลโดยตรง แต่สิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับงาน (Job Context) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองอย่างพอใจและก็เป็นการตอบสนองเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจเท่านั้น คือการตอบสนองในสิ่งนี้เป็นการตอบสนองเพื่อมิให้เกิดความรู้สึกทางลบ แต่ไม่ได้ก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวกได้

2. ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพ คนแต่ละคนมีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป
เฮิร์ชเบอร์ก ได้จำแนก คนทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 Motivation Seeker คนประเภทนี้มักจะผูกใจไว้ในเนื้อหาของงานต้องการทำงานให้ดีที่สุดโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ มากนัก คนพวกนี้จะมีคามพึงพอใจในงาน หากว่างานนั้นเป็นงานที่ดี

2.2 Maintenance Seeker คนประเภทนี้เน้นความสนใจไปที่สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวคนพวกนี้จะมีคามพึงพอใจในงานที่ทำ หากว่า สถานที่สวยงาม สะอาด เย็นสบาย เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวที่น่าพอใจ

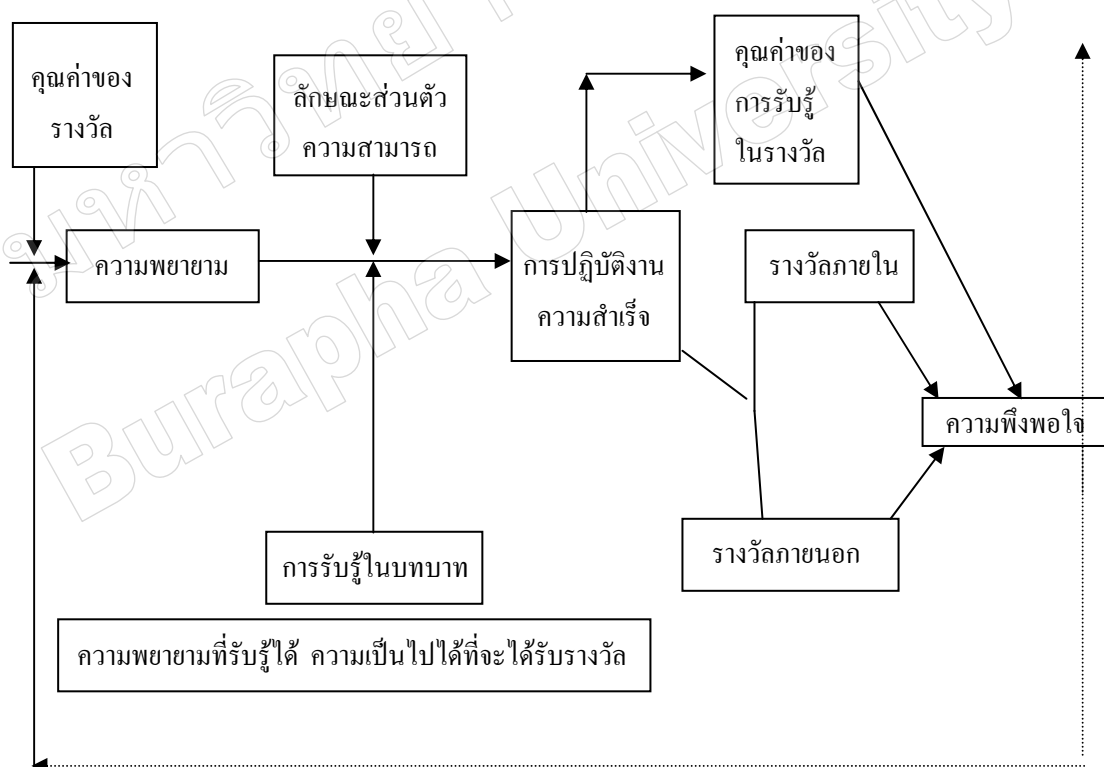
ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์และลอเลอร์

ทฤษฎีตัวแบบการจูงใจของพอร์เตอร์และลอเลอร์ (The Porter-Lawler Motivation Model) นี้เป็นตัวแบบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน (Performance) กับความพึงพอใจ (Satisfaction) แต่เดิมในอดีต กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาเชื่อว่าความพึงพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ดีขึ้น อิงทฤษฎีเฮิร์ชเบอร์ก ซึ่งเน้นเรื่องความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) แต่กระนั้นก็มิได้แสดงให้เห็นถึงสัมพันธภาพระหว่างความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน และรวมไปถึงการทำให้บุคลากรนั้นมีความผูกพันในองค์กรที่ต้องอาศัยแรงจูงใจด้วยเช่นกัน

ตัวแบบของพอร์เตอร์และลอเลอร์นี้มีฐานคติที่ว่า การจูงใจ (ความพยายามหรือพลัง) มิใช่ความพึงพอใจในงาน และการจูงใจเองก็มีใช้การปฏิบัติงาน ตรงกันข้าม การจูงใจ ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานนั้นต่างก็เป็นอิสระจากกัน แต่ก็สัมพันธ์กันในบางลักษณะ ในแผนภาพที่ 2 ซึ่งแสดงตัวแบบการจูงใจของพอร์เตอร์และลอเลอร์นั้นแสดงให้เห็นสัมพันธภาพของการจูงใจ การปฏิบัติการ และความพึงพอใจ ในแผนภาพแสดงคุณสมบัติของรางวัล ความพยายาม ความพยายามที่รับรู้ได้ ความเป็นไปได้จะได้รับรางวัล ซึ่งเป็นความคิดของวูมดิงได้กล่าวมาแล้ว แต่พอร์เตอร์และลอเลอร์ ได้นำมาเป็นพื้นฐานและได้พัฒนาต่อไปอีกโดยชี้ว่า ความพยายามหรือการจูงใจนั้นจะขึ้นอยู่กับความสามารถ ลักษณะส่วนตัว และการรับรู้ของบุคคลด้วยซึ่งผสมผสานออกมาเป็น การปฏิบัติงาน จากนั้นรางวัลที่ได้ไม่ว่าจะเป็นรางวัลภายในหรือรางวัลภายนอก และ การรับรู้

ในคุณค่าของรางวัลจะเป็นตัวช่วยกำหนดความพึงพอใจ นั่นคือ ตัวแบบของพอร์เตอร์และลอเลอร์ได้ชี้ให้เห็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน

จากตัวแบบของพอร์เตอร์และลอเลอร์ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ลอเลอร์พยายามนำตัวแบบที่เสนอไปใช้ในทางปฏิบัติโดยแนะนำให้มีการวัดทัศนคติและตัวแปรอื่น ๆ อาทิ คุณค่าของรางวัลที่เป็นไปได้ การรับรู้ในบทบาท และ ฝ่ายบริหารความพยายามวัดว่าระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานอย่างไรและฝ่ายบริหารควรพยายามวัดว่าระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานอย่างไร อย่างไรก็ตามปรากฏว่าตัวแบบและข้อเสนอของพอร์เตอร์และลอเลอร์นั้นไม่ได้ถูกนำไปใช้ในทางปฏิบัติมากนัก ถึงกระนั้นตัวแบบนี้ก็ยังให้แนวทางบางประการแก่การบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ อาทิ ได้แนะนำให้เห็นอุปสรรคที่ต้องเอาชนะ เช่น ความไม่แน่ใจในความสามารถ ทักษะหรือความรู้เป็นต้น และ ให้แนวทางอื่น ๆ เช่น ต้องกำหนดการปฏิบัติงานที่พึงปรารถนา ทำให้การปฏิบัติงานที่พึงปรารถนานั้นมีความเป็นไปได้ เป็นต้น

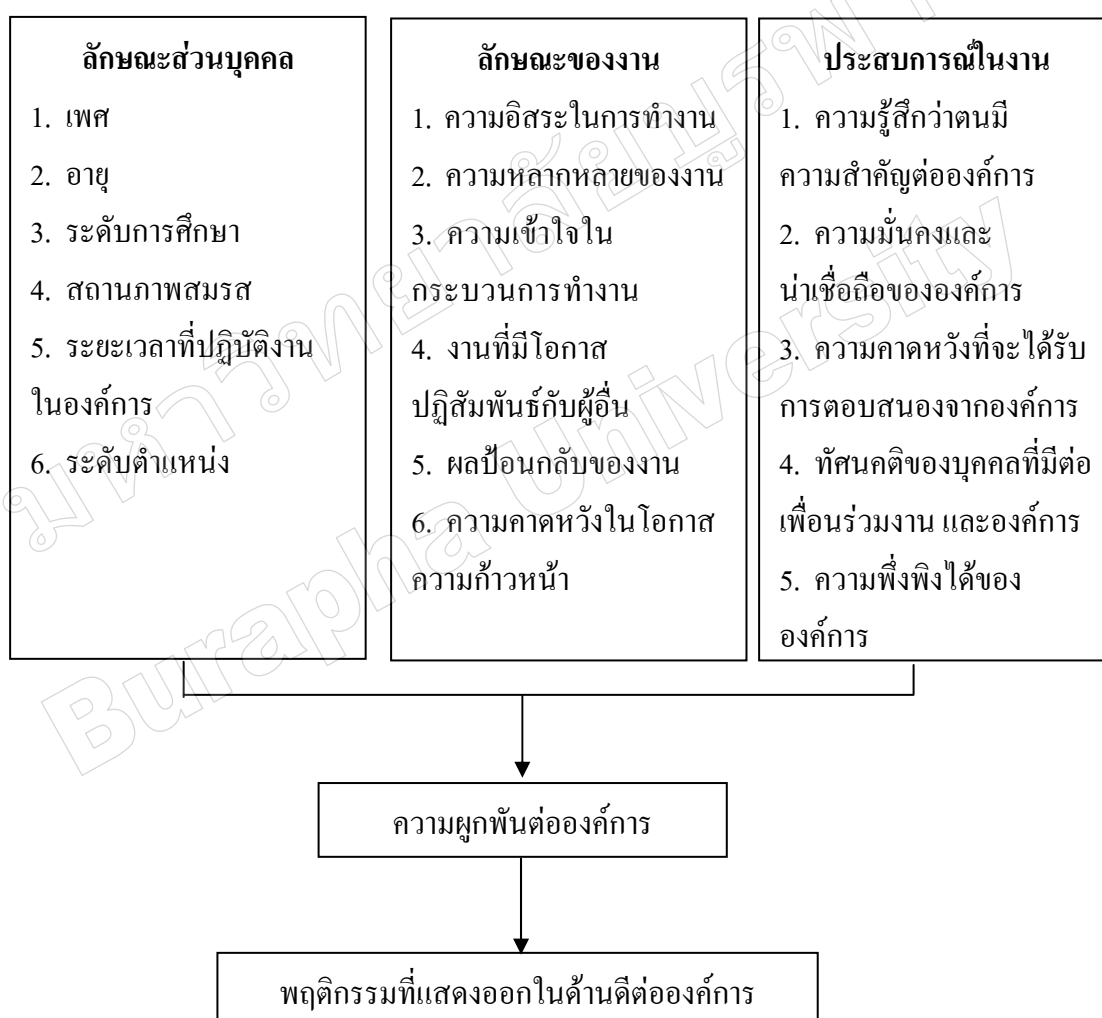


ภาพที่ 2 ตัวแบบการจูงใจของพอร์เตอร์ และลอเลอร์

ทฤษฎีความผูกพันขององค์การ

ความผูกพันในองค์การมีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และผลที่ตามมาของการมีความผูกพันต่อองค์การ และได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ (Steers, 1997) โดยแบ่งแบบจำลองออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ คือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์การ (Antecedents of Commitment)
2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ (Commitment)
3. ผลของความผูกพันต่อองค์การ (Outcomes of Commitment)



ภาพที่ 3 แบบจำลองของสตีเวิร์ส

จากแบบจำลองของสเตียร์ส ดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าสเตียร์สได้แสดงปัจจัยที่กำหนดต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้อย่างชัดเจน ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง เป็นต้น
2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า
3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบ และเรียนรู้เมื่อเข้าไปปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทักษะของบุคคล ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

วรูม (Vroom, 1964) กล่าวถึง บุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวัง รางวัลที่คาดว่าจะได้รับในด้านงานบุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับประโยชน์สูงสุด เขาจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลใดขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของบุคคลนั้น
 2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
 3. การรับรู้ในความสามารถของเขาวouldจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต
- ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงกระบวนการความคิดของมนุษย์ในเรื่องของความคาดหวัง (Expectancy) และการรับรู้ (Perception) ของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ต่อไปนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) ความเชื่อของคนที่ว่าการทำงานอย่างเต็มที่ จะส่งผลไปถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนา ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การคาดหวังผลงานจากความเพียรพยายาม

การทำให้การคาดหวังสูงสุด คือ ทำให้คนรู้สึกว่ามีความสามารถในการทำงานจนถึงระดับที่ต้องการได้

- 1.1 เลือกพนักงานที่มีความสามารถ
- 1.2 ฝึกให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่
- 1.3 สนับสนุนความพยายามในการทำงาน

1.4 ระบุเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน

2. ผลตอบแทน (Instrumentality) ความเชื่อของคนที่ว่า เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วผลที่ตามมาคือรางวัลและสิ่งอื่น ๆ เรียกว่า การคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงาน การทำให้ผลรางวัลสูงสุดทำให้คนมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานประสบผลสำเร็จแล้ว

2.1 ทำให้เกิดผลสัญญาทางใจ

2.2 ทำให้พนักงานเห็นถึงความเป็นไปได้ในการให้รางวัล

2.3 ทำให้เห็นว่ารางวัลที่ให้สำหรับการทำงานมีลักษณะอย่างไร

3. คุณค่า (Value) คุณค่าของรางวัลและผลอื่น ๆ ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำงานซึ่งถูกประเมินค่าโดยคนแต่ละคน แรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงานคนหนึ่งเพื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้นจะมีน้อย หากเงื่อนไข 3 ประการต่อไปนี้ เกิดขึ้นเพียงหนึ่งเงื่อนไขหรือมากกว่านั้น

เงื่อนไขที่หนึ่ง ถ้าการคาดหวังต่ำ (Expectancy) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น พนักงานบางคนอาจรู้สึกว่าเขาไม่สามารถทำผลงานได้ถึงระดับที่จะได้รับการเลื่อนขั้น

เงื่อนไขที่สอง ถ้าผลตอบแทนต่ำ (Instrumentality) การจูงใจก็จะไม่ประสบความสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะไม่มั่นใจว่าผลงานในระดับสูงจะทำให้ได้รับการเลื่อนขั้นจริง

เงื่อนไขที่สาม ถ้าคุณค่าที่ประเมินต่ำ (Value) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะประเมินว่าการได้รับการเลื่อนขั้น ถือเป็นรางวัลที่น้อยเหลือเกิน

การทำให้คุณค่าของรางวัลสูงสุดทำให้คนเข้าใจถึงคุณค่าของรางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับ โดย

1. ระบุความต้องการเฉพาะบุคคลให้ได้

2. จัดสรรรางวัลให้ตรงกับความต้องการ

การทำให้องค์ประกอบของการจูงใจทั้งสามประการมีค่ามากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ วัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานเห็นว่าการทุ่มเทความพยายามให้กับงานเป็นทางที่นำไปสู่การได้รับรางวัลที่พึงปรารถนาในระดับสูง และนำไปสู่ความพอใจในการทำงานและผูกพันต่อองค์การในที่สุด

ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

สุโท เจริญสุข (2540) ได้ให้ความหมาย ทัศนคติหรือเจตคติ คือท่าที คือความรู้สึกรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกรับรู้ของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ซึ่งมุ่งเฉพาะในด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

กฤษณา สักดิ์ศรี (2540) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า หมายถึงความรู้สึกหรือท่าทีของคนเราที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกในทางชอบ ไม่ชอบ และมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามความรู้สึกดังกล่าว

พรณี ชูทัย (2540, หน้า 543) ได้ให้ความหมายในลักษณะเดียวกันว่าเป็นเรื่องของความรู้สึก ทั้งที่พอใจและไม่พอใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันไป

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540) ให้ความหมายทัศนคติว่าหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อน ทัศนคตินั้น ๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติแม้จะเป็นนามธรรมแต่เมื่อได้เกิดขึ้นแล้วจะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อบุคคลที่มีทัศนคตินั้น บทบาทของทัศนคติต่อพฤติกรรมของคนมีมากแทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่หรือเรื่องสำคัญมากมายเพียงใด

สุรางค์ ไก่ตระกูล (2541, หน้า 366) ได้ให้ความหมายว่า เป็นแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งคน วัตถุ สิ่งของหรือความคิด ที่อาจจะเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีทัศนคติบวก ก็จะมีพฤติกรรมที่เผชิญกับสิ่งนั้น แต่ถ้ามีทัศนคติลบก็จะหลีกเลี่ยง

สนทรรศ สิงห์พัศ (2544) ให้ความหมายคำว่า ทัศนคติ หมายถึง อารมณ์หรือจิตใจของมนุษย์ที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ สถานการณ์ต่าง ๆ หรือสิ่งอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ทัศนคติ ยังเป็นตัวแปรทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมากกว่าตัวแปรจิตอื่น ๆ เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจ หรือการรับรู้ เป็นต้น โดยถือว่าเป็นจิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคลเกิดจากความรู้คิดเชิงประมาณค่าเกี่ยวกับสิ่งใดในทำนองประโยชน์หรือโทษ ทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางที่ชอบพอใจมากน้อยต่อสิ่งนั้น ๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติเป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งย่อมมีความสอดคล้องกันทั้ง 3 องค์ประกอบ ฉะนั้นการวัดทัศนคติต่อสิ่งใด ๆ ผู้วัดอาจเลือกวัดองค์ประกอบเพียงด้านเดียว หรือจะวัดองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบไปพร้อมกันก็ได้

กรรณิการ์ณ ขวัญงูร (2548) ให้ความหมายทัศนคติว่า เป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

โดยภาพรวมพอจะสรุปได้ว่า ทักษคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่อยู่ภายใน ได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ สิ่งแวดล้อม กระตุ้นให้บุคคลเกิดความรู้สึกตั้งแต่ชอบ เหมย ๆ ไปจนถึงไม่ชอบ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมหรือการตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทางตั้งแต่แนวทางบวก ปานกลาง ไปจนถึงแนวทางลบก็ได้

ประเภทของทัศนคติ

วิภาวรรณ พัฒนพงษ์ (2547) ได้แยกประเภทของทัศนคติว่า บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกพฤติกรรมในด้านดีต่อบุคคล เรื่องราว หรือสิ่งต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและความร่วมมือในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ และนับเป็นพื้นฐานที่ดีในการยอมรับความคิดหรือข้อมูลใหม่ ๆ
2. ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคล เรื่องราว หรือสิ่งต่าง ๆ มักเกิดขึ้นร่วมกับความไม่พอใจ ทัศนคติด้านลบนี้จะเกิดขึ้นในใจของบุคคลนำไปสู่ด้านสรุปตัดสินในเรื่องต่าง ๆ แม้จะยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องนั้นอย่างถ่องแท้ก็ตาม
3. ทัศนคตินิ่งเฉย (Passive Attitude) เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคล เรื่องราว สถานการณ์ หรือสิ่งอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง ส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากความห่างไกลจากผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ทั้งนี้บุคคลอาจมีทัศนคติดังกล่าวเพียงประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องราวความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์ เป็นต้น

ทัศนคติทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประเภทเดียว หรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำหรือสถานการณ์ เป็นต้น ความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคตินั้นขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความเชื่อ หรือความรู้สึกที่บุคคลหนึ่งมีต่อบุคคลหนึ่ง ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต่อกลุ่มคน ทัศนคติของบุคคลจึงอาจเป็นทัศนคติที่ซับซ้อน หรือทัศนคติที่ไม่ซับซ้อนก็ได้ ทัศนคติที่ซับซ้อนมักจะมี ความเชื่อหลายด้าน รวมทั้งความรู้คอยสนับสนุนอยู่ ส่วนทัศนคติที่ไม่ซับซ้อน มักมีความเชื่อเพียง ด้านเดียว ซึ่งทัศนคติประเภทหลังนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ง่ายมาก แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติเป็น แนวคิดหนึ่งในการศึกษาวิจัยว่า หากประชาชนผู้เกี่ยวข้องซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต่างกัน จะมีทัศนคติต่อโครงการที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งการมีทัศนคติ ต่อโครงการ ๆ ในระดับต่าง ๆ จะส่งผลต่อการดำเนินการตามโครงการ และนำมาใช้เป็นกรอบ ในการสร้างแบบสัมภาษณ์พร้อมนำมาประกอบการอภิปรายผลการวิจัยได้

ความสำคัญของทัศนคติ ทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นตัวการสำคัญอันหนึ่งที่เป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของบุคคล มีความสำคัญหรือมีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของบุคคลไม่น้อย หรืออาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกมาก็เพราะทัศนคติเป็นตัวกำหนด (ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2548) ซึ่งสรุปความสำคัญของทัศนคติดังนี้

1. ทัศนคติเป็นฐานของปฏิสัมพันธ์ กล่าวคือ ทัศนคติเป็นฐานสำหรับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล คือ เมื่อบุคคลมีสัมพันธคติติดต่อกับผู้อื่น ก็จะเรียนรู้ไปด้วยว่าทัศนคติของผู้ที่ติดต่อยุ่ด้วยนั้น เหมือนหรือแตกต่างจากทัศนคติของตน การประเมินทัศนคติระหว่างกันในลักษณะนี้ช่วยกำหนดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในอนาคต นอกจากนี้ทัศนคติยังเป็นฐานของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสังคมด้วย

2. ทัศนคติเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ กล่าวคือ ทัศนคติอาจใช้เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์สังคมได้ด้วย เมื่อเกิดสิ่งเร้าซึ่ง ได้แก่ บุคคล สถานการณ์ เรื่องโต้แย้งกันในสังคม กลุ่มทางสังคมและอื่น ๆ ซึ่งทำให้มนุษย์หรือบุคคลมีตัวแปรเกิดขึ้นในความคิดของตนเองซึ่งสิ่งที่จะวัดได้ คือ การวัดโดยทัศนคติ ซึ่งทัศนคติสามารถแบ่งองค์ประกอบหลักได้ 3 องค์ประกอบ คือ

2.1 ปัญญา (Cognitive) ได้แก่ การตอบสนองด้านการรับรู้ คำพูดแสดงความเชื่อ ซึ่งจะสามารถวัดได้ด้วยคำถามในรูปของคำพูดหรือข้อเขียน

2.2 อารมณ์ความรู้สึก (Affect) ได้แก่ การตอบสนองของประสาท คำพูดแสดงอารมณ์ความรู้สึกซึ่งจะวัดได้จากคำตอบที่บุคคลตอบว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นนั้น

3.3 พฤติกรรม (Behavior) ได้แก่ การกระทำแสดงออก คำพูดเกี่ยวกับพฤติกรรม โดยวัดได้จากการสังเกตการกระทำที่บุคคลแสดงออกและคำพูดของบุคคลเกี่ยวกับเจตนาต่าง ๆ ที่เขาจะแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งเร้านั้น

ในขณะเดียวกัน การศึกษาของสุพิจิ เหล่าพานิช (2541) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติไว้เป็น 3 องค์ประกอบด้วยเช่นกัน ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ความรู้และแนวความคิดที่บุคคลที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าไม่ว่าบุคคลหรือสถานการณ์ใด ๆ ก็ตาม ความรู้และแนวความคิดดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะ และทิศทางของทัศนคติของบุคคลนั้น ก็จะมีทัศนคติต่อสิ่งเร้านั้นไปในทางบวกหรือลบชัดเจนยิ่งขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ อารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า อารมณ์หรือความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางและลักษณะของทัศนคติของบุคคล โดยถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใด บุคคลก็จะมีทัศนคติไปในทางบวกต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าบุคคลมีอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น บุคคลก็จะมีทัศนคติทางลบต่อสิ่งนั้น และ

3. องค์ประกอบด้านความพร้อมในการกระทำ (Behavioral Component) ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่บอก ลักษณะและทิศทางทัศนคติของบุคคล โดย ถ้าพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้นชัดเจน แน่นนอน ทิศทางก็จะมีลักษณะชัดเจน แน่นนอน และเป็นทิศทางบวกหรือลบชัดเจนด้วย โดยพิจารณาได้ว่า องค์ประกอบด้านปัญญา เป็นความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งเร้า องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก เป็นอารมณ์ความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งเร้า และองค์ประกอบด้านแนวโน้มในการกระทำเป็นการกำหนดล่วงหน้าให้มีการกระทำต่อสิ่งเร้านั้น

จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและได้เห็นว่า การศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการวิจัยของทรวงพล ภูมิพัฒน์ (2548) ซึ่งได้เห็นว่า การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบเป็นขั้นตอนซึ่งองค์ประกอบของทัศนคติ มี 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับการเรียนรู้ (Cognitive Component) การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นมีประโยชน์หรือโทษเพียงใด บางคนมีความรู้ในเรื่องนั้นมาเพียงเล็กน้อยก็เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นได้ บางคนต้องรู้มากกว่านี้จึงจะเกิดทัศนคติในสิ่งนั้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่าปริมาณของการรู้ต่อสิ่งใดแล้ว จึงจะเกิดทัศนคติในแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน ตัวอย่างเช่น เมื่อมีคนพูดถึงเรื่องมอร์ฟีน เราจะมีทัศนคติต่อมอร์ฟีน ได้ก็ต่อเมื่อเราต้องรู้ถึงประโยชน์หรือโทษของมอร์ฟีนเสียก่อน ถ้าเรารู้ว่ามอร์ฟีนมีประโยชน์ เราก็จะมีทัศนคติไปในทางบวก แต่ถ้าเรารู้ว่ามอร์ฟีนไม่มีดีมีโทษ เราก็จะมีทัศนคติไปในทางลบ และหากว่าเราไม่เกิดทัศนคติต่อมอร์ฟีนซึ่งเราจะต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับมอร์ฟีนต่อไป ความรู้ที่จะได้มาจากเรื่องของมอร์ฟีนจึงมีความสำคัญต่อการกำหนดทัศนคติของบุคคล ซึ่งบุคคลอาจจะรู้มาถูกหรือผิดก็ได้

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึก (Affective Component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดมาแล้ว และความรู้สึกมีมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นดีมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึก (Affective) ชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้มาว่าสิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ ดังตัวอย่างเกี่ยวกับมอร์ฟีน ที่กล่าวมา บุคคลที่ไปศึกษาหาความรู้และยังได้ไปดูผลที่เกิดขึ้นแก่ผู้ที่ติดมอร์ฟีนจริง ๆ จะเห็นว่า มันก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพจิตและกายอย่างมาก เขาก็จะเกิดความรู้สึกไปในทางไม่ดีต่อมอร์ฟีน แต่ถ้าบังเอิญบุคคลนั้นไปศึกษาเพียงเล็กน้อย และเห็นคนที่ใช้มอร์ฟีน (เริ่มใหม่ ๆ) ก็ไม่เห็นผู้ใช้ได้รับอันตรายใด ๆ บุคคลนั้นก็อาจจะไม่เกิดความรู้สึกต่อมอร์ฟีนก็ได้

3. องค์ประกอบทางการกระทำ (Behavioral Component) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งนั้นแล้ว และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบจะเกิดตามมา บุคคลก็พร้อมที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งลงไป เช่น มีความรู้สึกเรื่องมอร์ฟีน และเกิดความรู้สึกไม่ชอบ บุคคลนั้นก็จะไม่ใช้มอร์ฟีน เป็นต้น

คุณสมบัติของทัศนคติ

ทัศนคติดีคุณสมบัติ 3 ประการ คือ

1. มีลักษณะคงเส้นคงวา ไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้ง่าย
2. มีทิศทางที่แน่นอนต่อสิ่งแวดล้อมหรือเป้าหมายทางทัศนคติแต่ละอย่าง
3. มีปริมาณความเข้มข้นของมันเองต่อสิ่งแวดล้อมที่ค่อนข้างถาวรแต่อาจเปลี่ยนแปลง

ได้ตามความเปลี่ยนแปลงของค่านิยม

ลักษณะของทัศนคติ แนวคิดและลักษณะที่สำคัญของทัศนคติ ได้แก่

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลไม่ใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด โดยคนเราได้รับทัศนคติจากประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตบางครั้งยังได้รับจากการเอาอย่าง ซึ่งเริ่มตั้งแต่เด็ก ๆ ยังอยู่ในวัยที่มีอายุน้อย ๆ สิ่งต่าง ๆ รอบ ๆ ตัวเด็ก เช่น บิดา มารดา สัตว์เลี้ยงต่าง ๆ ตลอดจนเพื่อนของเด็กมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของเด็กในระยะเริ่มต้นทั้งสิ้น
2. บุคคลแต่ละบุคคล ย่อมมีทัศนคติต่อสถานการณ์เดียวกัน หรือ บุคคลเดียวกันแตกต่างกัน ออกไปได้หลายลักษณะแล้วแต่ประสบการณ์ของบุคคลนั้น
3. ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น อาจจะเป็นสิ่งที่ถาวรตลอดไป หรือชั่วคราวก็ได้ ทัศนคติบางอย่างอยู่ในสภาพไม่มั่นคงก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ส่วนทัศนคติที่มั่นคงถาวร ย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพของบุคคลมาก และการเปลี่ยนแปลงย่อมมิได้ยาก อย่างไรก็ตามการแนะนำที่ดี ตลอดจนวิธีการสอนที่ดีของครูย่อมทำให้เด็กเปลี่ยนทัศนคติไปในทางที่พึงประสงค์ได้เช่นกัน

ทัศนคติกับพฤติกรรมนั้นมีความเกี่ยวข้องกัน 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ถ้าเป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ทัศนคติจะร่วมกับจิตลักษณะอื่น ๆ จึงจะสามารถทำนายพฤติกรรมที่น่าปรารถนาได้
2. ถ้าเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาทัศนคติเป็นตัวแปรที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมนั้น ๆ และจิตลักษณะอื่น ๆ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมได้ดี โดยผ่านทัศนคติ

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ

ความหมายของพฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การมาจากการรวมคำสองคำเข้าด้วยกันคือ คำว่า “พฤติกรรม” กับ “องค์การ” พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออก หรือแนวโน้มของปฏิกิริยาที่จะแสดงออกของบุคคลในสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวบุคคล

คำว่า “พฤติกรรมองค์การ” (Organizational Behavior) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

มิดเดิลมิสท์ และฮิตท์ (Middlemist & Hitt, 1998, p. 5) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์การเป็น การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์การ ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงาน เพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การนั้น ๆ

บาร์อน (Baron, 1996) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ โดยศึกษากระบวนการของปัจเจกบุคคล กลุ่ม และองค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ และทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์การมีความสุข

สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การอย่างเป็นระบบ ทั้ง พฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ โดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม

ความสำคัญของพฤติกรรมองค์การ

ผู้บริหารในยุคแรก ๆ มองบุคคลว่า เป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งเช่นเดียวกับเครื่องจักร เครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น โดยการจูงใจด้วยเงินและวัตถุเป็นหลัก ที่เรียกว่า “การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์” แต่พบว่า การให้ความสำคัญกับมนุษยสัมพันธ์ไม่ได้คำตอบที่ดีกับการบริหาร จึงมีการใช้วิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์การ อันเป็นที่มาของการศึกษาพฤติกรรมองค์การ ซึ่งการศึกษาดังกล่าว มีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวความคิดการบริหารในปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ

เนื่องจากการบริหารงานเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น และการบริหารเป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความต้องการ มีความรู้สึกละเอารมณ์ ดังนั้น การที่จะบริหารจัดการให้มนุษย์ทำงานได้สำเร็จ เกิดประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ตลอดจนสามารถแข่งขันและทำให้องค์การอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการศึกษาพฤติกรรมภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายพฤติกรรมในองค์การได้ ตลอดจนสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การศึกษาพฤติกรรมองค์การมีความสำคัญต่อผู้บริหารดังต่อไปนี้

1. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เช่น มีความเข้าใจ

ในความรู้สึก ความต้องการและแรงจูงใจของตนเอง ทำให้ทราบธรรมชาติ จุดอ่อนและจุดแข็งของ พฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนปัจจัยที่เป็นสาเหตุ ทำให้สามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของ ตนเองให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น นำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรม และความสามารถในการตัดสินใจ การตอบสนอง การควบคุมอารมณ์และความเครียดต่าง ๆ การพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารงานในอาชีพของตน

2. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องรับผิดชอบในการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมให้มีการ ทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จขององค์การ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจธรรมชาติ และความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคน เข้าใจปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรม จึงทำให้ผู้บริหาร เข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สามารถทำนายได้ว่า ถ้าใส่ปัจจัยหรือตัวแปรใด เข้าไป จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมอะไรขึ้น ซึ่งนำมาสู่การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมในองค์การด้วยการ ควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น ใช้การจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างทุ่มเทมากขึ้น มีการจัดออกแบบงานได้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติของคนทำงาน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในองค์การ การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายและได้รับรางวัล เป็นต้น

3. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์การ การเข้าใจ กระบวนการเกิดทัศนคติของบุคคล การเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคลกระบวนการกลุ่มที่ เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มวัฒนธรรมภายในองค์การพฤติกรรม ที่เกี่ยวกับอำนาจและการเมืองภายในองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์การ ทำให้สามารถทำนายและนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการทำงาน ร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมของผู้บริหาร บุคคลอื่นและ สภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายขององค์การ เนื่องจากผู้บริหารมีหลายระดับ ผู้บริหารในระดับที่อยู่เหนือขึ้นไปจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารในระดับรองลงมา และบุคคลอื่นและ สภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริหารจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารจากส่วนกลาง ผู้ตรวจราชการ ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคู่แข่ง (Competitors) ผู้ส่งวัตถุดิบให้ (Suppliers) และลูกค้าขององค์การ ตลอดจนสภาพแวดล้อมเทคโนโลยีพฤติกรรมองค์การจึงเป็น สิ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริหารที่อยู่เหนือขึ้นไปและ บุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์การ และสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของปัจจัย ภายนอกที่ส่งผลต่อนโยบายขององค์การ ซึ่งนำมาสู่การเจรจาต่อรอง การวางแผน การจัดองค์การ

และการควบคุมให้องค์การมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กรได้

ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร กล่าวคือ ทำให้ผู้บริหารเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้ได้บังคับบัญชา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเข้าใจผู้บริหารและบุคคลอื่น ตามสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย โดยความเข้าใจเหล่านี้จะทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น และสามารถปรับปรุงพฤติกรรมตนเอง จูงใจ สนับสนุน และควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารตนเองและบุคคลรอบข้าง และทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้

4. องค์ประกอบขององค์กร องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือองค์กรธุรกิจต่างมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

4.1 จุดมุ่งหมายขององค์กร (Organization Goal) หมายถึง เป้าประสงค์ของการบริหารที่องค์กรต้องการทำให้สำเร็จ เช่น องค์กรธุรกิจ มีจุดมุ่งหมายต้องการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการแสวงหากำไร และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงาน จุดมุ่งหมายขององค์กรจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลมาทำงานร่วมกัน ถึงแม้ว่าจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคลที่ทำงานจะมีความสำคัญ แต่จุดมุ่งหมายขององค์กร โดยรวมมีความสำคัญมากกว่า เพราะจะเป็นจุดเน้นให้สมาชิกทุกคนในองค์กรให้ความสนใจและดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ นอกจากนี้ จุดมุ่งหมายยังช่วยให้บุคคลมองไปในอนาคต และมีการวางกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่จะช่วยให้เกิดการดำเนินงานตามที่มุ่งหวัง ดังนั้นจุดมุ่งหมายขององค์กรจึงอาจส่งผลให้จำเป็นต้องมีการพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ด้วย

4.2 โครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) หมายถึง ระบบของงาน การรายงาน และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ในการดำเนินงานขององค์กรนั้น ๆ โดยการออกแบบโครงสร้างขององค์กรนอกจากจะเป็นการออกแบบอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ แล้ว ยังเกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มกิจกรรมในการทำงานเป็นแผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ การประสานงาน การสื่อสาร และกลไกควบคุมการทำงานภายในองค์กรอีกด้วย ซึ่งการมองโครงสร้างขององค์กร อาจพิจารณาจากรูปแบบและการดำเนินกิจกรรมขององค์กร หรืออาจพิจารณาจากความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ แผนผังองค์กร (Organization Chart) โดยทั่วไปโครงสร้างขององค์กรประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ โครงสร้างนั้นต้องมีการระบุงานหรือกระบวนการทำงานที่ให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โครงสร้างจะต้องรวมและเชื่อมโยงงานส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดผลผลิตในระดับที่พึงประสงค์ การทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรต้องเกี่ยวข้องกันมากเท่าใด การประสานงานระหว่างฝ่ายจะยังมีความจำเป็น

มากขึ้นเท่านั้น การจัดโครงสร้างองค์การมีวัตถุประสงค์เพื่อการสั่งการและการประสานการทำงาน ของบุคลากรภายในองค์การ เพื่อให้การทำงานบรรลุจุดมุ่งหมาย การมีโครงสร้างองค์การที่ดีจะทำให้ บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน ประสานงานกัน และเชื่อมต่องานกันได้ดี อย่างไรก็ตามโครงสร้าง องค์การที่ออกแบบไว้ตั้งแต่เริ่มแรกสามารถมีการปรับเปลี่ยนได้เมื่อมีความจำเป็น ซึ่งลีทท์ (Leatt, 1997, p. 209) ระบุว่าสถานการณ์ที่ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ คือ เมื่อองค์การเผชิญกับ ปัญหาที่สำคัญ เมื่อสภาวะแวดล้อมภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อนโยบายขององค์การ เมื่อองค์การมีโปรแกรมหรือการบริการใหม่ที่ได้ถูกกำหนดให้เป็นพันธกิจขององค์การ เมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงผู้บริหาร

4.3 บุคคล (People) ในแต่ละองค์การย่อมประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ คน มาทำงาน ร่วมกัน ซึ่งบุคคลและองค์การต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ บุคคลจะถูกองค์การ คาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม ความสามารถ ความจงรักภักดีต่อองค์การ ทักษะ การทุ่มเทเวลาและ ศักยภาพ ในขณะที่ตัวกันองค์การก็ถูกคาดหวังจากบุคคลว่า จะได้รับการสนับสนุนจากองค์การใน เรื่องค่าตอบแทน ความมั่นคงของงาน ผลประโยชน์ โอกาสในการทำงาน สถานภาพ และความก้าวหน้า ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าว

4.4 สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization Environment) หมายถึง แรงผลักดัน ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์การ ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (จิรศักดิ์ จิระนันท์, 2542) สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) ได้แก่ แรงผลักดันที่อยู่ ภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลแบบทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจงต่อองค์การ ได้แก่ อิทธิพลจากการเมืองและ กฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ สภาพแวดล้อมที่ มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การ (Task Environment) เป็นสภาพแวดล้อมภายนอก องค์การที่มีผลกระทบโดยตรงต่อองค์การและการดำเนินงานขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ คู่แข่งขัน ผู้ขายวัตถุดิบ วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงาน ตลาดแรงงาน นโยบายและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่เข้ามาควบคุมกำกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) เป็นแรงผลักดันภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการจัดการและดำเนินงานของ องค์การ

สรุปผู้วิจัยได้นำแนวคิดความผูกพันต่อองค์การของ อเลน และมีเลอร์ มาใช้ในงานวิจัย ครั้งนี้ คือ การที่สมาชิกในองค์การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ รักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การเป็นตัวแทนตาม ซึ่งจะนำมาอธิบายความสัมพันธ์กับ

ตัวแปรต้นและวัดระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมือง
จันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดของ อเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993)
สำหรับวัดความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากมาตรวัดดังกล่าวครอบคลุมเรื่องที่คุณวิจัยศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ประวัติเทศบาลเมืองจันทนิมิต

เทศบาลเมืองจันทนิมิต เดิมเป็นสุขาภิบาลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ได้รับการจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2498 โดยครอบคลุมพื้นที่ของตำบลจันทนิมิตทั้งหมด ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ประกาศให้สุขาภิบาลจันทนิมิต เป็นสุขาภิบาลที่มีฐานะการคลังเพียงพอที่จะบริหารงานประจำของสุขาภิบาลได้โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 111 ตอนที่ 54 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2537 และหลังจากนั้นสุขาภิบาลจันทนิมิต ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบลจันทนิมิต เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ตาม พ.ร.บ. การเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองตนเองของท้องถิ่นซึ่งเป็นนโยบายของรัฐ

การเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เป็นเทศบาลเมืองจันทนิมิต

โดยที่เทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีราษฎรตั้งแต่นั้นหนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีความประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลเมือง และกระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า เทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เข้าเงื่อนไขหลักเกณฑ์ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 สมควรให้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลเมืองตามความประสงค์อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 10 และมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เป็นเทศบาลเมืองจันทนิมิต ให้เทศบาลตำบลที่ได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลเมืองตามประกาศนี้ มีแนวเขตตามคำบรรยายเขตและแผนที่แนบท้ายประกาศกระทรวงมหาดไทย และให้พ้นสภาพแห่งการเป็นเทศบาลตำบลนับแต่วันที่ได้ออกเปลี่ยนแปลง

ฐานะเป็นเทศบาลเมืองเป็นต้นไป บรรดาทรัพย์สิน หนี้ สิทธิ และสิทธิเรียกร้องของเทศบาลตำบล ให้โอนไปเป็นเทศบาลเมืองที่เปลี่ยนแปลงฐานะในขณะเดียวกันนั้นและบรรดาเทศบัญญัติที่ได้ใช้ บังคับอยู่ก่อนแล้วคงให้ใช้บังคับต่อไป ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

สัญลักษณ์ ความหมาย

ตรา สัญลักษณ์ของเทศบาลเมืองจันทนimit ได้ใช้ตราสัญลักษณ์เดิม ตามที่คณะกรรมการ สุขาภิบาลจันทนimitได้ประชุมกัน ซึ่งลงความเห็นเห็นว่า เนื่องจากตำบลจันทนimit ไม่มีประวัติ และ ดำเนินนามาก่อน จึงได้ลงมติให้จัดทำดวงตราสัญลักษณ์ให้มีรูปพระจันทร์ขึ้นจากน้ำทะเล โดย คณะกรรมการมีความเห็นว่า ดวงจันทร์เป็นสัญลักษณ์แทนชื่อของจังหวัดและตำบล ส่วนทะเลนั้น มีความเห็นว่า จังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่ริมทะเล ดังปรากฏอยู่ในดวงตรานี้



ภาพที่ 4 ตราสัญลักษณ์เทศบาลเมืองจันทนimit อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ที่ตั้ง สภาพทั่วไป ข้อมูลพื้นฐาน

คำบรรยายแนวเขตเทศบาลเมืองจันทนimit อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีให้กำหนด เขตเทศบาลเมืองจันทนimit ไว้ดังนี้

หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำจันทบุรีฝั่งตะวันออก ตรงปากทางแยกคลองเกาะฝั่งใต้ บริเวณพิกัด SU 892980

ด้านเหนือ

จากหลักเขตที่ 1 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ เลียบคลองเกาะฝั่งใต้ ผ่านถนนจันทนimit 5 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ตรงทางแยกลำรางหนองปึกและคลองข่าฝั่ง ตะวันออกบริเวณพิกัด SU 891970 รวมระยะประมาณ 2,500 เมตร

ด้านตะวันออก

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามทุ่ง ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3150 เชิงสะพานข้ามหนองปูนปากใต้ บริเวณพิกัด SU 885959 รวมระยะประมาณ 2,500 เมตร

ด้านใต้

จากหลักเขตที่ 6 ไปทิศใต้เลยบริเวณคลองสระบาปฝั่งเหนือ ไปทางทิศตะวันตกผ่านถนนญาณวิโรจน์ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำจันทบุรี ฝั่งตะวันออก ตรงปากทางแยกคลองสระบาป บริเวณพิกัด SU 865935 รวมประมาณ 6,500 เมตร

ด้านตะวันตก

จากหลักเขตที่ 7 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ เลยบริเวณแม่น้ำจันทบุรี ฝั่งตะวันออก ไปทางทิศเหนือ ผ่านสะพานตริรัตน์ และสะพานทองคำรังรัตน์ จนบรรจบกับหลักเขตที่ 1 รวมระยะประมาณ 15,600 เมตร ดังปรากฏตามแผนที่ท้ายประกาศกระทรวงมหาดไทยฉบับนี้ตามเส้นแนวเขตที่กล่าวไว้ ให้มีหลักเขตย่อยปักไว้เพื่อแสดงแนวเขตตามสมควร

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองจันทน์มิต มีลักษณะเป็นเนินและที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำจันทบุรีและลำคลองไหลผ่านตลอดปี ประชาชนอาศัยอยู่ในพื้นที่ราบลุ่ม ซึ่งเป็นที่ตั้งของบ้านเรือนที่อยู่อาศัย ย่านชุมชนและสถานที่ประกอบอาชีพค้าขายและกิจการต่าง ๆ

ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลเมืองจันทน์มิต มีพื้นที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งมีพื้นที่บางส่วนติดกับทะเลด้านอ่าวไทย จึงมีลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่าน มีฝนตกชุก อากาศไม่ร้อนและไม่หนาวมาก

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลเมืองจันทน์มิตมีพื้นที่ทั้งหมด 7.1 ตารางกิโลเมตร 4,437 ไร่ 300 ตารางวา

ทิศเหนือ

ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำจันทบุรีฝั่งตะวันออกตรงปากทางแยกคลองเกาะฝั่งใต้ไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่บนทางแยกลำรางหนองปึกและคลองข่าฝั่งตะวันออก

ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 2 ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3150 จากหลักเขตที่ 3 ไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ทางแยกคลองข่า คลองพลับพลาและคลองกรวด ฝั่งตั้งจากหลักเขตที่ 4 เลยคลองกรวดฝั่งใต้ถึงหลักเขตที่ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3145 ไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองสระบาปตะวันตก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทนา ผ่องแผ้ว (2544) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีข้าราชการ วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ พบว่า ข้าราชการวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ มีความคิดเห็น เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากข้าราชการส่วนใหญ่ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ประกอบกับองค์กรมีระเบียบปฏิบัติและวัฒนธรรมองค์การของตนเองสรุปรายงานจากงานวิจัยภายในประเทศ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การมีส่วนร่วมใน การบริหาร และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ความท้าทายของงาน ความรู้สึกรู้ว่า มีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้

พงษ์ศักดิ์ สมบูรณ์ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ ประจำสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี พบว่า ข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านความพยายามในการทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร รวมทั้งด้านความเชื่อและยอมรับเป้าหมายหรือค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจประจำ สถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี อยู่ในระดับมาก

อลิษา โสคติธิ์นโชติ (2545) ศึกษาระดับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนกลาง ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังและทัศนคติต่องานกับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการ ส่วนกลางระดับ 4-6 จำนวนทั้งสิ้น 120 คน พบว่า ระดับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยส่วนกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันในองค์กรด้านการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับทัศนคติต่องานข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบทัศนคติต่องานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด จากคำถามปลายปิดเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานของข้าราชการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการให้บริหารและจัดการในองค์กรให้มีความยุติธรรมและโปร่งใสมากขึ้น และเสนอแนะให้บริหารงานแบบมีส่วนร่วมและพิจารณาสิทธิประโยชน์ด้านระบบคุณธรรม

ขวัญใจ เลียดประถม (2546) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว มีความ ผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร คือปัจจัยด้านลักษณะงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นตัวแปรความอิสระในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และ เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น หน่วยงานควรกำหนดนโยบายการบริหารงาน ของหน่วยงานให้ชัดเจนครอบคลุม ให้ความอิสระในการทำงานแก่บุคลากร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้นำสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน โอกาส พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายเป็นไปด้วยความเป็นธรรม

วันชาติ แก้วคง (2547) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและ ลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ในระราชวังบางปะอิน ในภาพรวม ลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ลักษณะงาน พบว่า ด้านความมี อิสระในงาน ความหลากหลายของงาน ความก้าวหน้าในงาน และมีความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความผูกพันในระดับสูง สภาพแวดล้อม ในการทำงาน พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีความผูกพัน ในระดับสูง และผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จินตนา ศิริวัฒน์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรครูโรงเรียน อนุบาลร่มไม้ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันของบุคลากรต่อครูโรงเรียนอนุบาลร่มไม้ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์ประกอบในด้านการแสดงตนต่อองค์กร และการมีความสัมพันธ์กับ องค์กร ยกเว้นองค์ประกอบในด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อ องค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลา ในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตาม ลักษณะงาน ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะงาน ซึ่งได้แก่ ความหลากหลายของงานผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิบัติงานสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น เพศ ความมีอิสระในการทำงาน และความมี เอกลักษณ์ของงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$ ความผูกพันต่อองค์กร

จำแนกตามประสบการณ์ในงาน ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ และความรู้สึกว่าองค์กรมีชื่อเสียง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นความรู้สึกว่าหน่วยงานเป็นที่พึงพิงได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ $p < .05$

จารุวรรณ รักษาพงษ์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมทรัพย์สินทางปัญญา ผลการศึกษา ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนมากมีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่ง ระดับ 4 และระดับ 5 มีอายุราชการ 1-5 ปี ผลการศึกษาปัจจัยด้านผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทั้ง 5 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับความผูกพันมาก โดยด้านที่มีความผูกพันต่อองค์กรลำดับสูงสุดคือ ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อน ส่วนอีก 4 ด้าน มีความผูกพันต่อองค์กรมากตามลำดับคือ ความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านงานที่ทำทนาย ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานที่ศึกษา พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

กฤษณา โตทอง (2551) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ชมชื่น นาควิเวก (2551) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด โดยภาพรวมรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ด้านความเกี่ยวข้องกับองค์กร และด้านความภักดีต่อองค์กร พบว่า โดยภาพรวม บุคลากรปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุเป้าหมายให้กับองค์กร ได้ใช้ความรู้ความสามารถ และความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ให้กับองค์กร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราดเป็นหน่วยราชการ ที่ต้องดูแลสุขภาพของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีอยู่ในสังคมได้ด้วยความปกติสุข บุคลากรจึงมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือและทำประโยชน์ให้กับสังคมรู้สึกว่าคุณค่า

ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม จึงพร้อมที่จะทุ่มเทความสามารถในการทำงานเพื่อองค์กร บุคลากรจึงมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล กระทรวง กรม ให้สัมฤทธิ์ผล อีกทั้งบุคลากรยังยอมรับแนวทางการบริหารของผู้บริหารว่าสามารถนำพาองค์กรไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้พร้อมทั้งรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้ จึงทำให้บุคลากรมีความปรารถนาที่จะทำทุก ๆ สิ่งเพื่อให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

สมคนย์ เกษมสำราญ (2551) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางละมุง จังหวัดชลบุรี หากเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน รายได้ ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ความอิสระในงาน ความหลากหลายของงาน ความก้าวหน้าในงาน การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นความมีอิสระในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย สภาพการทำงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาความคาดหวังต่อองค์กร ความรู้สึกมีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ .01

ผู้วิจัยได้ข้อสรุปจากงานวิจัยดังกล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหรือบุคลากรต่อตัวองค์กรเอง ส่วนใหญ่มีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูงรองลงมา ผลการศึกษาพบว่า ส่วนลักษณะงาน ได้แก่ ตัวแปร ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ตัวแปร ความมั่นคง และหน้าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรความพึงพอใจขององค์กร ทิศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรทั้งสิ้น