

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) หรือโลกไร้พรมแดน (Border-less World) ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรง ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ในหลายด้านด้วยกันทำให้ต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจเกิดช่องทางการประกอบธุรกิจที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น มีการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การธุรกิจมากยิ่งขึ้น อิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การเกือบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้าง ผลิตภัณฑ์ ตลาด และกระบวนการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศยังทำหน้าที่เพิ่มคุณค่าให้กับทรัพย์สินที่มองไม่เห็น (Invisible Asset) เช่น ความรู้ ทักษะ และการฝึกอบรม นอกจากนี้เทคโนโลยียังเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดความยืดหยุ่นของการทำงาน ปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ขององค์กรไม่ว่าจะเป็นในด้านลูกค้า ผู้ป้อนสินค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้ปฏิบัติงาน ให้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรมากขึ้น (ณัฐพันธ์ เจริญนันท์, 2551)

โดยทั่วไปโครงสร้างขององค์การ (Classical Structure) นั้นจะเป็นรูปแบบพีระมิด ซึ่งส่วนยอดของพีระมิดนั้นจะมีอำนาจสูงสุดในการสั่งการ ส่วนล่างลงมาจะมีอำนาจในการสั่งการน้อยลง มาถึงล่างสุดที่จะไม่มีอำนาจในการสั่งการและการตัดสินใจเลย นอกจากคอยรับคำสั่งในการทำงานจากส่วนบนของพีระมิด การทำงานร่วมกันขององค์การต่าง ๆ นั้น จะใช้การเจรจาต่อรองระหว่างองค์การเป็นพื้นฐาน เพื่อต้องการผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ในการทำงานร่วมกันในเครือข่ายขององค์การ เมื่อใดที่เกิดการเปลี่ยนแปลงกับองค์การในเครือข่าย ผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นไปอย่างช้า ๆ กับองค์การอื่นในเครือข่าย ซึ่งในแต่ละองค์การนั้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงจะมีการส่งตัวแทนมาเป็นตัวกลางในการหารือถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อหามาตรการในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง แต่ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่รวดเร็ว ทำให้แผนการปฏิบัติงานขององค์การต่าง ๆ นั้น มีความเสี่ยงมากขึ้น และอาจจะสร้างความเสียหายให้แก่องค์การต่าง ๆ ได้ (Zhiyuan, 2005)

การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้องค์กรที่มีลักษณะเสถียรภาพและองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กรที่มีความคงที่ตายตัว ถูกแทนที่โดยองค์กรในลักษณะที่เป็นพลวัตร (Dynamic) ซึ่งเต็มไปด้วยความสัมพันธ์กับทุกสรรพสิ่ง และคำนึงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถของการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ทำให้มีการมององค์กรเป็นเครือข่ายความสัมพันธ์ที่มีการตอบโต้ซึ่งกันและกันจากการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้กล่าวมานั้น ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมาสู่สังคม ทำให้รูปแบบการทำงานของบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อลดข้อจำกัดต่าง ๆ ในการทำงาน ทำให้การทำงานขององค์กรเกิดรูปแบบในการทำงานที่เรียกกันว่า องค์กรเสมือนจริง (Virtual Organization) ซึ่งเป็นรูปแบบการทำงานที่สามารถทำงานจากทุกสถานที่ทั่วโลก โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวเชื่อมต่อบุคลากร เป็นรูปแบบการทำงานที่สามารถลดข้อจำกัด ทั้งในด้านของสถานที่และเวลาในการทำงานสามารถที่จะลดค่าใช้จ่ายในการทำงานของพนักงานและต้นทุนขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยองค์กรที่สามารถที่จะขยายเวลาในการทำงานของพนักงาน สามารถที่จะลดความเสี่ยงจากการเดินทางของพนักงาน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดีขึ้นด้วย

รูปแบบของความสัมพันธ์ขององค์กรเสมือนจริงนั้น จะเกิดจากการพึ่งพิงซึ่งกันและกันในการทำธุรกิจ โดยมีข้อจำกัดในด้านความแตกต่างของพื้นที่และเวลาที่มีความแตกต่างกันแต่มีความต้องการที่สอดคล้องกัน จากข้อจำกัดนี้เองจึงทำให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่างเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน พร้อมทั้งมีการพัฒนาระบบการทำงานขององค์กรเสมือนจริงให้มีความทันสมัยมากขึ้น เพื่อที่จะเพิ่มศักยภาพในการทำงานและลดข้อจำกัดในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานภายในองค์กรเสมือนจริง ซึ่งการทำงานในองค์กรเสมือนจริงนั้นจะต้องอาศัยการทำงานที่มีความเชื่อใจ (Trust) กันเป็นหลัก เนื่องจากการทำงานภายในระบบขององค์กรเสมือนจริงนั้น จะทำให้บุคลากรไม่สามารถที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางกายภาพกับเพื่อนร่วมงานได้ จึงทำให้เรื่องของความเชื่อใจ (Trust) ระหว่างบุคคลกลายเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการทำงานในองค์กรเสมือนจริง (เรวัตติ์ แสงสุริยงค์, 2549) ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการนำองค์กรเสมือนจริงมาใช้ในการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก เช่น กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานแรกในประเทศไทยที่นำ ระบบ EDI (Electronic Data Interchange) มาใช้อย่างเต็มรูปแบบเพื่อใช้ติดต่อกับภาคเอกชน เป็นการปรับเปลี่ยนเอกสารการซื้อขายทางธุรกิจระหว่างองค์กร สององค์กรขึ้นไปผ่านทางคอมพิวเตอร์โดยตรงสามารถนำไปใช้ได้ทั้งองค์กรภายในและองค์กรภายนอก ทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศทำให้สามารถที่จะลดต้นทุน ประหยัดเวลา และมีระบบสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย (สุพล พรหมมาพันธุ์, 2544) โดยปกติพนักงานที่ทำงานในองค์กรจะต้องมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กร จึงจะทำให้ผลลัพธ์การทำงานพนักงานดีขึ้น ดังนั้นพนักงานที่ทำงานใน

องค์การเสมือนจริงจึงต้องมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การเสมือนจริง เพื่อให้ผลลัพธ์การทำงานของพนักงานดีขึ้น ซึ่งพนักงานที่ทำงานในองค์การเสมือนจริงจะต้องมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากพนักงานในองค์การทั่ว เนื่องจากการทำงานในองค์การเสมือนจริงจะต้องทำงานโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมโยงการทำงานของพนักงานในเครือข่ายขององค์การเสมือนจริง ซึ่งพนักงานที่ทำงานในองค์การเสมือนจริงจะต้องมีความเชื่อในการมีอิสระในการทำงาน มีความเชื่อเรื่องยืดหยุ่นในการทำงาน มีความเชื่อในเรื่องของความแตกต่างทางความคิด และวัฒนธรรม จะต้องมีการสร้างระดับความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness) ให้เกิดกับตนเอง พร้อมทั้งต้องมีความเต็มใจที่จะทำ (Willingness) ที่จะเชื่อใจเพื่อนร่วมงาน จะต้องมียุทธศาสตร์รอบด้าน (Lateral Skill) และจะต้องมีทักษะการสื่อสารผ่านระบบเสมือนจริง (Virtual Communication Skills) เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นภายในองค์การเสมือนจริง

พนักงานจะต้องมีความเหมาะสมของทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคคลกับความต้องการของงาน (Job Demand) มีความรู้ (Domain Knowledge) ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Literacy) สามารถทำงานได้อย่างอิสระ (Ability to Work Autonomously) และมีทักษะด้านการจัดการเวลา (Time management Skill) ถ้าพนักงานมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การจะส่งผลให้ผลลัพธ์จากการทำงานดีขึ้น ซึ่งผลลัพธ์จากการทำงานสามารถแบ่งได้ 3 ด้านคือ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน ถ้าพนักงานมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานที่สูงขึ้น มีความผูกพันต่อองค์การที่สูงขึ้น และทำให้ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานลดลงอีกด้วย (Shin, 2004) จากการพัฒนาทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีได้ก่อให้เกิดการนำองค์การเสมือนจริงมาใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตและจำหน่ายชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีการนำระบบการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิเช่น ระบบ EDI มาใช้เชื่อมการผลิตของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และผู้ประกอบรถยนต์ ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีมีการวิจัยถึงความสอดคล้องของบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การกับผลลัพธ์การทำงาน ซึ่งในต่างประเทศได้มีการมีการศึกษาบ้างแล้ว แต่ในประเทศไทยยังไม่มีการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาองค์การเสมือนจริงในประเทศไทยเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาถึงระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การ (Person-Environment Fit: P-E Fit) ในบุคลากรที่ทำงานในองค์การเสมือนจริง 3 ด้าน ได้แก่ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (Person-Organization Fit: P-O Fit) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (Person-Group Fit: P-G Fit) และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (Person-Job Fit: P-J Fit)

2. ศึกษาระดับผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) ของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) และความตั้งใจในการลาออกจากงาน (Turnover Intentions)

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมกับผลลัพธ์การทำงาน ของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง

4. ศึกษาอำนาจการทำนายและอิทธิพลของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมขององค์การกับผลลัพธ์การทำงาน ของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การ (P-E Fit) ขององค์การเสมือนจริงมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) ของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานย่อย ดังนี้

1.1 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (P-O Fit) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง

1.2 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (P-O Fit) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง

1.3 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (P-O Fit) มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง

1.4 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (P-G Fit) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง

1.5 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (P-G Fit) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง

1.6 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (P-G Fit) มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง

1.7 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (P-J Fit) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง

1.8 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (P-J Fit) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง

1.9 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (P-J Fit) มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรภายในองค์การเสมือนจริง

2. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การ (P-E Fit) ขององค์การเสมือนจริงมีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายผลลัพธ์การทำงานของบุคคลภายในองค์การเสมือนจริงได้

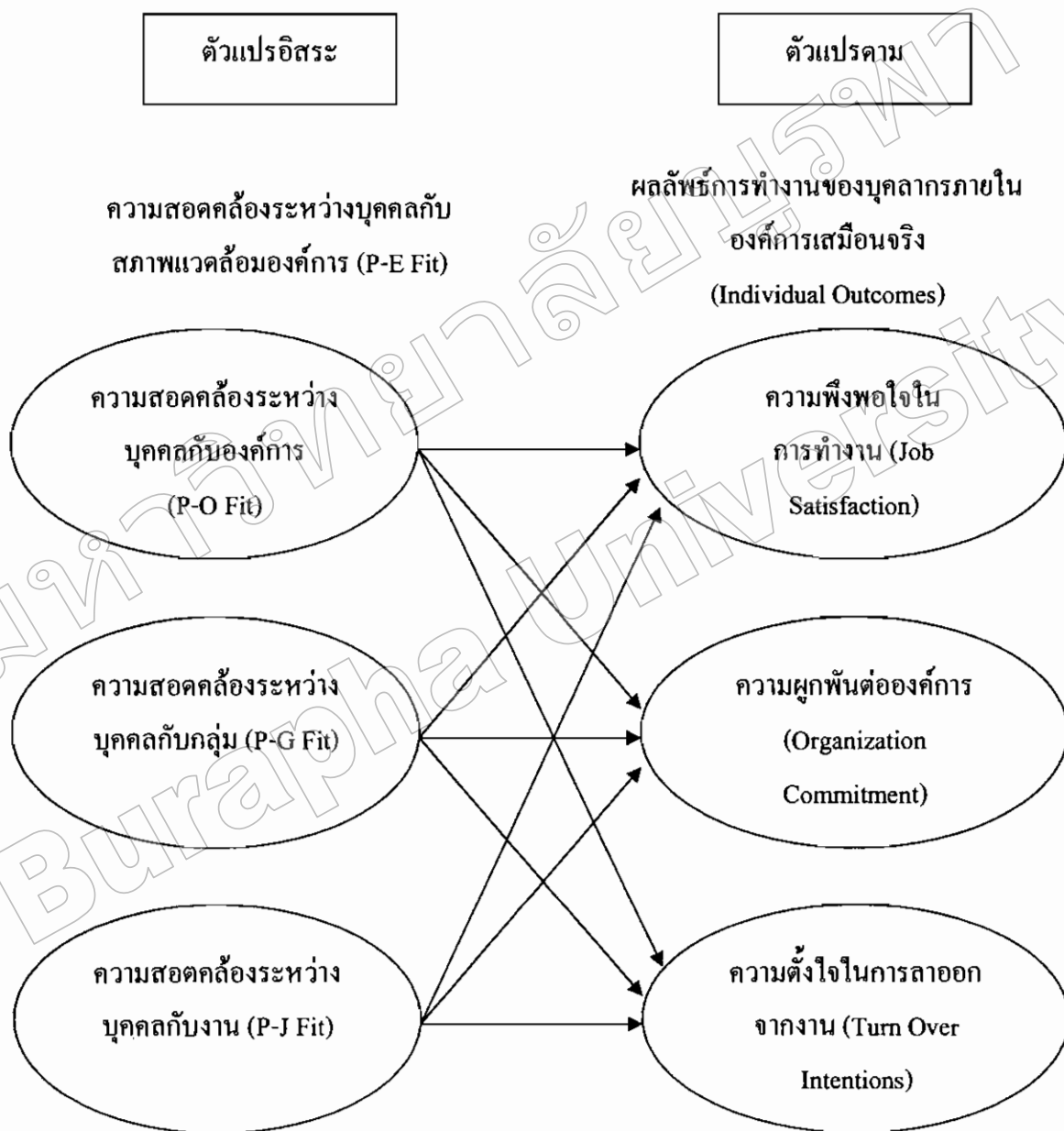
2.1 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (P-O Fit) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (P-G Fit) และความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน (P-J Fit) มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายความพึงพอใจในงานได้

2.2 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (P-O Fit) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (P-G Fit) และความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน (P-J Fit) มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์การได้

2.3 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (P-O Fit) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (P-G Fit) และความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน (P-J Fit) มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงานได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้จากแนวคิดของเดวิส (Davis, 2006) และแนวคิดของชิน (Shin, 2004)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของพนักงานในองค์การเสมือนจริงและองค์การทั่วไปได้
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปการวางแผนเพื่อลดอัตราการลาออกจากงานของพนักงานภายในองค์การเสมือนจริงและองค์การทั่วไปได้
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้สำหรับเพิ่มความผูกพันต่อองค์การของพนักงานภายในองค์การเสมือนจริงและองค์การทั่วไปได้
3. สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานภายในองค์การเสมือนจริงได้ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การ
4. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาต่อยอดทางแนวคิดทางด้านองค์การเสมือนจริงและทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมเพื่อเพิ่มมุมมองให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยท่านอื่นต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยทำการศึกษาและเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม 2552
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ทำงานภายในองค์การที่เป็นระบบองค์การเสมือนจริง ในพื้นที่คือ พนักงานฝ่ายการตลาดในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต และจัดจำหน่ายชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง จำนวน 116 บริษัท รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 379 คน ซึ่งพนักงานจะต้องมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายในองค์การนั้น ไม่น้อยกว่า 1 ปี ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรจากฝ่ายการตลาดของบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายชิ้นส่วนรถยนต์เนื่องจากระบบการทำงานของฝ่ายการตลาดมีการทำงานในรูปแบบที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว มีการติดต่อลูกค้าผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเจรจากันทางธุรกิจมีการประมวลงานผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นลักษณะการทำงานที่สร้างเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงการผลิตเข้าด้วยกันของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์กับผู้ประกอบรถยนต์ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันของระบบการทำงานขององค์การจนเกิดเป็นรูปแบบการทำงานที่เป็นลักษณะองค์การเสมือนจริง (ข้อมูลสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานฝ่ายการตลาดที่ทำงานในเครือข่าย
องค์การเสมือนจริง จำนวน 191 คน ได้มาโดยการเปิดตารางของเครซีและมอแกน (Krejcie &
Morgan, 1970 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, หน้า 48-49)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การ
(P-E Fit) 3 ด้าน จำแนกได้ดังนี้

3.1.1 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (P-O Fit)

3.1.2 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม (P-G Fit)

3.1.3 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน (P-J Fit)

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) ของบุคลากร
ภายในองค์การเสมือนจริง ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความตั้งใจ
ในการลาออกจากงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การเสมือนจริง หมายถึง เป็นองค์การที่มีรูปแบบการทำงานที่ใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศเชื่อมโยงบุคลากรในองค์การ ที่อยู่กันต่างสถานที่โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันขององค์การ
ในที่นี้คือ ฝ่ายการตลาดในบริษัทผลิตและจัดจำหน่ายชิ้นส่วนรถยนต์ ที่มีการทำงานร่วมกับ
ฝ่ายจัดซื้อของบริษัทประกอบรถยนต์ เพื่อทำการติดต่อซื้อขายสินค้าระหว่างกัน โดยนำเทคโนโลยี
สารสนเทศมาใช้ในการเชื่อมโยงการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้การทำงานร่วมกันของทั้งสองฝ่าย
สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ โดยบุคลากรในองค์การเสมือนจริงจะต้องปฏิบัติงานใน
องค์การเสมือนจริงอย่างน้อย 1 ปี

ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การ หมายถึง ความเหมาะสม
ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมรอบตัวบุคคลนั้น ๆ (Davis, 2006) แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีการรับรู้ถึง
ความสอดคล้องของค่านิยม เป้าหมาย ปทัสถาน บุคลิกลักษณะ วัฒนธรรม มาตรฐานและ
ความต้องการ ที่สอดคล้องกับองค์การ ความสอดคล้องที่เกิดขึ้นนี้จะป็นความรู้สึกทางด้านบวก
ที่บุคคลมีต่อองค์การ และสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดแก่บุคคลได้

2. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับกลุ่ม หมายถึง การที่บุคคลสามารถที่จะแสดง
บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การต่อกลุ่ม ได้อย่างเหมาะสม และบุคคลรับรู้ถึง
ความสอดคล้องของคุณค่า ทักษะ ความสามารถ ความคิดเห็น เป้าหมาย บุคลิกลักษณะ และ

บรรทัดฐานส่วนบุคคล ที่มีสอดคล้องกับกลุ่มที่บุคคลนั้นร่วมงาน

3. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน หมายถึง ความสอดคล้องระหว่าง ความปรารถนาและความต้องการในการทำงานของบุคคล ความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา และความรู้สึกถึงการได้รับยอมรับของบุคคลเมื่อได้ทำงานนั้น กับ ความต้องการตามตำแหน่งงานและคุณลักษณะของงานตามตำแหน่งงานนั้น

ผลลัพธ์การทำงาน (Individual Outcomes) หมายถึง ผลสะท้อนจากการทำงานของ บุคลากรที่ทำงาน ซึ่งจำแนกเป็น 3 ด้านคือ

1. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจในงานเป็น ความรู้สึกหรือเจตคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน เพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และภาพรวมทั้งหมดของงานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง การเชื่อมโยงกัน ระหว่างความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของพนักงานกับองค์กร โดยเป็นความรู้สึกเชื่อมั่น ยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รู้สึกถึงความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความรู้ ทักษะ ความสามารถให้กับการปฏิบัติงานภายในองค์กร ตลอดจนปรารถนาที่จะดำรง รักษาการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไว้

3. ความตั้งใจในการเปลี่ยนการลาออกจากงาน (Turnover Intention) หมายถึง เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการใช้กระบวนการคิดของแต่ละบุคคลในการตัดสินใจ ประกอบกับ ปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เพื่อใช้ในการตัดสินใจลาออกจากงานด้วยความสมัครใจ โดยมี เป้าหมายในการลดความไม่พึงพอใจต่องานที่ตนเองได้กระทำอยู่หรือ อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายนอก ที่เข้ามากระทำ

พนักงานกลุ่มตัวอย่าง หมายถึง พนักงานในฝ่ายการตลาดในธุรกิจอุตสาหกรรม การผลิตและจัดจำหน่ายชิ้นส่วนรถยนต์ ภายในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการตลาดอย่างน้อย 1 ปี