บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การ
2. ลักษณะองค์การ
3. ลักษณะบุคคล
4. ลักษณะงาน
5. ความเชื่อถือระหว่างบุคคล
6. ภาวะผู้นำ
7. การรับรู้ในบทบาท
8. บรรยากาศในโรงเรียน

ความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันนั้นมีโครงสร้างซับซ้อน มีผู้ที่พยายามอธิบายถึงรายละเอียดของความหมายเพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างและสามารถทำให้ความสับสนนั้นหมดไป ปัจจุบันมีการให้ความหมายที่ชัดเจนแก่คำว่าความผูกพันไว้สองแนวทางด้วยกัน แนวทางแรกพยายามที่จะแสดงให้เห็นว่าความผูกพันนั้นสามารถมีได้หลายรูปแบบ แนวทางที่สองพยายามจะแยกแยะระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานมีความผูกพัน ซึ่งแนวทางการแยกแยะทั้งสองแบบนี้ยังไม่มีความสมบูรณ์ในตอนแรก จะพิจารณาแยกกันและต่อมาได้นำทั้งสองแนวทางมารวมกันช่วยให้เข้าใจถึงความผูกพันได้ดีขึ้น มันเกิดขึ้นได้อย่างไรและนำมาใช้กับบุคคลและองค์การได้อย่างไร มีการแยกกันระหว่างความผูกพันทางทัศนคติกับความผูกพันทางพฤติกรรม (Mowday, Porter, & Steers, 1982; Reichers, 1985; Salancik, 1977 a, Scholl, 1981, pp. 589-599; Staw, 1977 cited in Meyer & Allen, 1997, pp. 8-9) การแยกประเภทที่มีมาตั้งแต่ต้นนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ไม่เพียงแต่นำมาใช้ในการจำกัดความและวัดความผูกพัน แต่ก็เป็นส่วนสำคัญที่ต้องศึกษาเพื่อให้ทราบถึงการพัฒนาและผลที่ตามมาด้วย เมาว์เดย์ และคณะ (Mowday et al., p. 26 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 9) อธิบายกระบวนการ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ทั้งสองแบบไว้ดังต่อไปนี้

สเตียรส์ และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1983, p. 442) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม พบว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์การมีผู้ให้นิยามไว้สองแนวทางด้วยกันคือ แนวทางแรก ให้นิยามว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลที่เป็นผลมาจากการกระทำในอดีต ถ้าบุคคลลงทุนลงแรงในองค์การมีผลงานและไม่สามารถที่จะนำกลับคืนมาได้ บุคคลนั้นจะมีความผูกพันต่อองค์การ ดังเช่น แนวคิดของ เบเคอร์ (Becker, 1960, pp. 32-40) ที่เสนอแนวคิดความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นการลงทุนที่เสี่ยงอย่างหนึ่ง และได้เสนอทฤษฎีเรียกว่า ทฤษฎีกล้าได้กล้าเสีย (Side-Bet Theory) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า การที่บุคคลเข้าทำงานในองค์การ จะต้องลงทุนลงแรงในหลายด้าน เช่น เวลา ความพยายาม เงิน ความรู้สึกต่าง ๆ ทุนเหล่านี้จะสูญเปล่าไปเมื่อออกจากองค์การ หรือไม่มีสิ่งใดมาทดแทนการลงทุนในองค์การเดิมได้ ตราบใดที่บุคคลยังยอมทุ่มเทในสิ่งเหล่านี้ เรียกว่า บุคคลนั้นมีความผูกพันต่อองค์การ และเป็นความผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuance Commitment) ส่วนอีกแนวหนึ่งนิยามความผูกพันต่อองค์การในเชิงของทัศนคติและความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์การ เป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งเรียกว่าความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) อันเป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การและเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การเพื่อช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

โจ และบรูซ (Joe & Bruce, 1911, p. 18 อ้างถึงใน สุนีย์ เวชพราหมณ์, 2546, หน้า 7) นิยามความผูกพันขององค์การว่า เป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของคนที่ผูกพันต่อองค์การรวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงาน ความจงรักภักดีและความเชื่อในค่านิยมขององค์การ ความผูกพันขององค์การประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือการที่คนยอมกระทำตามความต้องการขององค์การเพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์การ เช่น ค่าจ้าง 2) การยึดถือองค์การ (Identification) คือ การที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์การและความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 3) การซึมซับค่านิยมขององค์การ (Internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์การมาเป็นค่านิยมของตนเอง ซึ่งใกล้เคียงกับบูชานัน (Buchanan, 1974, p. 533) ที่ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์การ (Identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์การว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน 2) ความเกี่ยวพันกับองค์การ (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้า และผลประโยชน์ขององค์การ 3) ความจงรักภักดี

ต่อองค์การ (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป แคนเตอร์ (Kanter, 1974, pp. 499-517) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การไว้ว่าเป็นความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย และความจงรักภักดีให้แก่องค์การที่สมาชิกเป็นอยู่ เมื่อบุคคลเข้าไปอยู่ในองค์การจะเกิดความรู้สึก ทั้งในทางบวกและทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เรียกว่าเป็นความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) ส่วนความรู้สึกในทางลบ เรียกว่าความรู้สึกแปลกแยกหรือแยกตัวออกห่าง (Alienation) ความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นการแสดงความรู้สึกอย่างแรงกล้าของบุคคลเมื่อเข้าไปอยู่ในองค์การและรับเอาบรรทัดฐานขององค์การไว้ รวมทั้งแสดงตนเป็นฝ่ายขององค์การอย่างเด่นชัด เต็มใจที่จะทำตามมาตรฐานกฎเกณฑ์ขององค์การ ผูกติดกับการกระทำที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การ (Etzioni, 1975, p. 9)

จากการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องความผูกพันต่อองค์การ เมาว์เดย์, พอร์เตอร์ และสเตียรส์ (Mowday, Porter, & Steers, 1982, p. 20) พบว่า ความหมายของคำว่าความผูกพันนั้นไม่ค่อยจะสอดคล้องกัน กล่าวคือ นักวิจัยจากสาขาวิชาต่าง ๆ ต่างก็ใช้ความหมายของตนเอง ความหมายของความผูกพันเปลี่ยนไปตามการนำมาใช้ เมื่อความหมายของความผูกพันนั้นมีความยืดหยุ่นจึงไม่น่าประหลาดใจที่มีความคิดเห็นต่างกันว่ามันเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ คงที่หรือลดลง ฯลฯ เมเยอร์และอัลเลน (Meyer & Allen, 1991, p. 67 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 13) แสดงให้เห็นว่าคำจำกัดความของคำว่าความผูกพันต่อองค์การทั่วไปนั้นคือมุมมองที่ว่าความผูกพันนั้นเป็นภาวะทางจิตซึ่งเป็นตัวกำหนดลักษณะความสัมพันธ์ที่พนักงานมีต่อองค์การและนำมาใช้ในการตัดสินใจว่าจะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปหรือไม่ จากคำจำกัดความพนักงานที่มีความผูกพันก็มีแนวโน้มที่จะอยู่ ในองค์การมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพัน สิ่งที่แตกต่างกันระหว่างคำจำกัดความต่าง ๆ ก็คือธรรมชาติของสภาวะทางจิตที่อธิบายไว้ ในการพิจารณาถึงความแตกต่างนี้ เมเยอร์ และอัลเลน (Meyer & Allen, 1997, p. 13) จึงตั้งชื่อความผูกพัน 3 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความผูกพันเชิงความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันทางอารมณ์ของพนักงาน และการมีส่วนร่วมในองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันทางอารมณ์สูงจะทำงานอยู่กับองค์การต่อไป

2. ความผูกพันต่อเนื่อง หมายถึง การตระหนักถึงต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการออกจากองค์การ พนักงานที่อยู่กับองค์การด้วยความผูกพันต่อเนื่องนั้นพวกเขาอยู่ในองค์การ เพราะจำเป็นต้องอยู่

3. ความผูกพันแบบบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องทำงานต่อไป พนักงานที่มีความผูกพันแบบนี้สูงจะรู้สึกว่าตนเองต้องอยู่ในองค์การต่อไป

เมเยอร์ และอัลเลน (Meyer & Allen, 1991 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 13) ยืนยันว่า ควรจะพิจารณาว่าความผูกพันทั้งสามด้านนี้เป็นองค์ประกอบไม่ใช่ประเภท เพราะความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์การจะสะท้อนให้เห็นความผูกพันทั้งสามด้านออกมาในระดับที่แตกต่างกัน

เช่น พนักงานคนหนึ่งอาจจะรู้สึกผูกพันต่อองค์การมาก พร้อมกับมีความรู้สึกที่เป็นหน้าที่ด้วย พนักงานอีกคนอาจจะสนุกกับการทำงานให้องค์การ แต่ก็ตระหนักด้วยว่าการออกจากองค์การนั้นจะทำให้ประสบปัญหาด้านการเงิน ส่วนพนักงานคนที่สามอาจจะมีทั้งความต้องการ ความจำเป็นและความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ในการทำงานให้องค์การเดิม ดังนั้น นักวิจัยจึงมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยการพิจารณาระดับขององค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านไปพร้อม ๆ กัน

กล่าวโดยสรุป คำนิยามที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลายทั้งในเชิงทฤษฎีและการวิจัยก็คือ คำนิยามของ เมาว์เดย์, พอร์เตอร์ และสเตียรส์ (Mowday, Porter, & Steers, 1982, p. 27) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์อันเข้มแข็งของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การและความเกี่ยวข้องกับองค์การ ประกอบไปด้วยคุณลักษณะของทัศนคติสามประการ คือ 1) มีความเชื่อมั่นสูง ยอมรับในเป้าหมาย และคำนิยามขององค์การ 2) ความเต็มใจในการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้องค์การ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

โครงสร้างของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของเมาว์เดย์, พอร์เตอร์ และสเตียรส์ ตลอดจนนักวิชาการท่านอื่นส่วนใหญ่ตั้งอยู่บนพื้นฐานแบบจำลองความผูกพันต่อองค์การโครงสร้างเดียว แต่ในยุคหลังนี้ได้เริ่มมีนักวิชาการบางท่านศึกษาวิจัยและสรุปว่าความผูกพันต่อองค์การมีหลายโครงสร้าง อาทิ เมเยอร์ (Mayer, 1990, p. 2978) วิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีหลายมิติหรือหลายแง่มุม (Multidimensional Construct) มิใช่เพียงแง่มุมเดียว (Unidimensional Construct) อันประกอบด้วย 1) ความผูกพันเชิงต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความปรารถนาที่จะอยู่และทุ่มเทให้องค์การต่อไป 2) ความผูกพันเชิงค่านิยม (Value Commitment) หมายถึง ความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายค่านิยมขององค์การตลอดจนเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้องค์การ

ความผูกพันต่อองค์การนี้มีลักษณะที่แตกต่างไปจากความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์การ บุคคลมิได้เพียงแต่จะภักดีต่อองค์การแบบที่เป็นฝ่ายยอมรับเท่านั้น บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะเต็มใจให้บางสิ่งบางอย่างของตนเพื่อช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรืองด้วย (Steers & Porter, 1983, p. 443) นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังแตกต่างไปจากความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อเรื่องงานหรือบางแง่มุมของงานเท่านั้น (Steers & Porter, 1983, p. 464) และความผูกพันต่อองค์การจะค่อย ๆ พัฒนาขึ้นมั่นคงมากขึ้นตามกาลเวลา ลึกซึ้งมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน (Steers & Porter, 1983, p. 443)

การวัดความผูกพันต่อองค์การ

เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การ (The Organizational Commitment Questionnaire – OCQ) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย พอร์เตอร์ และสมิท ในปี ค.ศ. 1970 (Porter & Smith, 1970 cited in Mowday, Porter, & Steers, 1982, pp. 219-224) ประกอบไปด้วยข้อคำถามเชิงประเมิน (Likert Scale) 7 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง 7 จำนวน 15 ข้อ เครื่องมือนี้มีค่าความสอดคล้องภายใน .36-.72 ค่าความเชื่อมั่นแบบทดสอบซ้ำ .53-.75 และจากการนำไปใช้วิจัยกันอย่างแพร่หลายในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่าง ๆ กัน รวมทั้งบุคลากรของสถาบันการศึกษาในทุกระดับด้วย ได้พิสูจน์ให้เห็นว่ามีค่าความเชื่อมั่นที่สูงมาก กล่าวคือ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ .90, .93 (Withey & Cooper, 1989, p. 527)

เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การของ เชลเด้น (Sheldon, 1971, pp. 143-150) ที่สร้างขึ้นใช้กับกลุ่มตัวอย่างนักวิทยาศาสตร์และวิศวกร โดยนิยามความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นทัศนคติหรือการหล่อหลอมเชื่อมโยงบุคคลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ เครื่องมือนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเชิงประเมิน 7 ระดับ จำนวน 4 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .89 ซึ่งหากผู้ตอบไปในทางบวกข้อคำถามจำนวน 2 หรือ 3 ข้อ ให้ถือว่ามีความผูกพันต่อองค์การ สำหรับบูชานัน (Buchanan, 1974, pp. 533-546) ได้วัดความผูกพันต่อองค์การจาก 3 องค์ประกอบคือ 1) การยอมรับเป้าหมายขององค์การ (Identification) ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเป็นของตนเอง วัดโดยใช้เครื่องมือชื่อ Organizational Identification Scale ของ ฮอลล์, ชไนเดอร์ และไนเกรน (Hall, Schneider, & Nygren, 1970) 2) การทุ่มเท (Involvement) ได้แก่ การรับกิจกรรมตามบทบาทของตนเข้าไปไว้ในจิตใจ วัดจากเครื่องมือชื่อ Job Involvement Scale ของ โลดัล และไคซ์เนอร์ (Lodahl & Keijner, 1965) 3) ความจงรักภักดี (Loyalty) ได้แก่ ความรู้สึกทางจิตใจที่ต้องการปกป้องคุ้มครององค์การและมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ วัดจากเครื่องมือที่บูชานันสร้างขึ้น

ธอร์นตัน (Thornton, 1970, pp. 417-426) ได้สร้างเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การเพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ในวิทยาลัย มีลักษณะเป็นแบบประเมิน 6 ระดับ จากเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ยังไม่ตัดสินใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่ตอบ จำนวนข้อความทั้งสิ้น 7 ข้อ เครื่องมือนี้มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .90 นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การของคุก และคณะ (Cook et al., 1981, pp. 91-93) ที่สร้างขึ้นวัดความผูกพันต่อองค์การที่นิยามว่าประกอบไปด้วย 1) การยอมรับเป้าหมายขององค์การ (Identification) 2) การทุ่มเท (Involvement) 3) ความจงรักภักดี (Loyalty) เครื่องมือดังกล่าวประกอบด้วยข้อคำถามเชิงประเมิน 7 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .87, .80

ปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

แนวความคิดเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และผลกระทบหรืออิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่ได้รับความเชื่อถือกันแพร่หลาย ได้แก่ แนวความคิดของนักวิชาการที่จะกล่าวต่อไปนี้

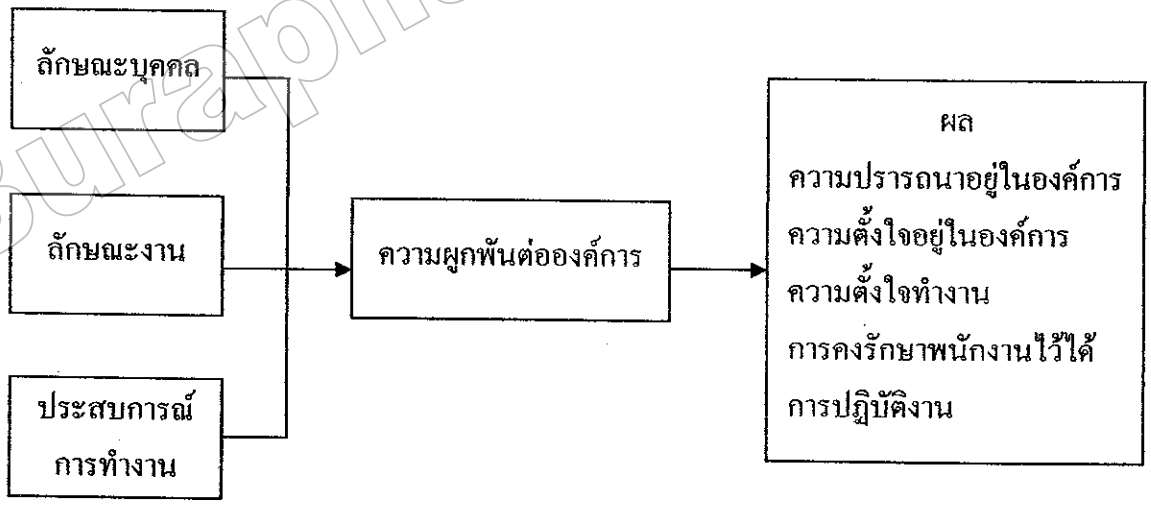
สเตียรส์ (Steers, 1977, pp. 46-56) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นและผลของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล (Influences) ต่อความผูกพันต่อองค์การ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะบุคคล (Personal Characteristics) เช่น โอกาสประสบความสำเร็จ การศึกษา อายุ

2. ลักษณะงาน (Job Characteristics) เช่น ความท้าทายในงาน โอกาสมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน

3. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experiences) เช่น ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์การ ความเชื่อถือต่อองค์การ

ปัจจัยดังกล่าวนี้ต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ขณะเดียวกันความผูกพันต่อองค์การก็มีผลกระทบหรือมีอิทธิพลต่อความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การ ความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์การ ความตั้งใจในการทำงาน การรักษาพนักงานไว้ได้ การปฏิบัติงาน ดังแบบจำลองต่อไปนี้



ภาพที่ 3 แบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลของความผูกพันต่อองค์การของสเตียรส์

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เมาว์เดย์, พอร์เตอร์ และสเตียรส์ (Mowday, Porter, & Steers, 1982, pp. 28-43) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นและอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การมีอยู่ 4 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ปัจจัยดังกล่าว คือ

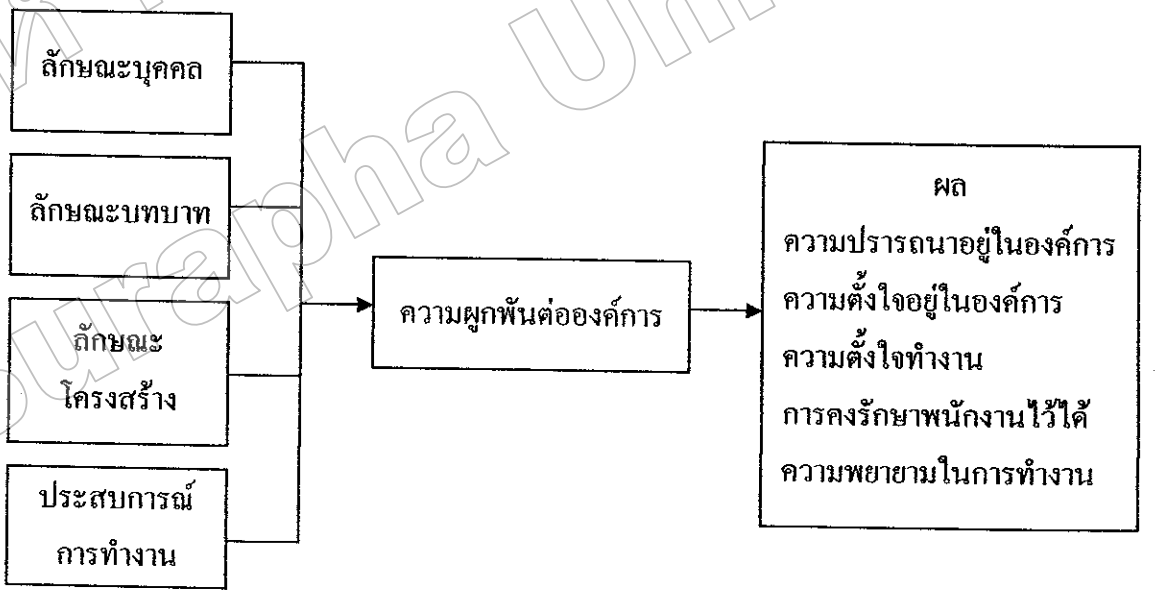
1. ลักษณะบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ การศึกษา เพศ บุคลิกลักษณะ

2. บทบาท (Role-Related Characteristics) ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความท้าทายในงาน

3. โครงสร้างองค์การ (Structural Characteristics) ได้แก่ ขนาดขององค์การ การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ

4. ประสบการณ์ทำงาน (Work Experiences) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์การ รูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร

นอกจากนี้ยังได้ชี้ว่าความผูกพันต่อองค์การจะมีอิทธิพลต่อความพยายามในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีอิทธิพลต่อ การขาดงาน ความเฉื่อยชา และการเปลี่ยนงาน ดังแบบจำลองต่อไปนี้



ภาพที่ 4 แบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และผลของความผูกพันต่อองค์การของเมาว์เดย์, พอร์เตอร์ และสเตียรส์

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สเตียรส์ และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1983, pp. 441-451) ได้เสนอเพิ่มเติมว่า ลักษณะงานหรือบทบาท (Job or Role-Related Characteristics) เช่น การทำให้งานมีความหมายมากขึ้น (Enriched Job) ความชัดเจนในบทบาท ความสอดคล้องในบทบาท ตลอดจนการออกแบบองค์การหรือโครงสร้างขององค์การ (Design of Organization) เช่น ความเป็นทางการ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ก็มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การเช่นกัน นอกจากนี้ แมททิว และสาแจค (Mathieu & Zajac, 1990, pp. 171-194) วิจัยเรื่องปัจจัยเบื้องต้นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การ ด้วยวิธีการวิจัยแบบอภิมาน (Meta Analysis) จากงานวิจัยจำนวน 200 เรื่อง พบว่า ปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่

1. ปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง
2. ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ อิสระในการทำงานและความท้าทายในงาน
3. ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับผู้บริหาร ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มและความเห็นอกเห็นใจของผู้บังคับบัญชา
4. ปัจจัยองค์การ ได้แก่ ขนาดขององค์การ
5. ปัจจัยบทบาท ได้แก่ ความชัดเจนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

ในด้านความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันในอาชีพ ความผูกพันต่อสหภาพ และความพึงพอใจในงาน ส่วนด้านผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การ พบว่ามีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน การตั้งใจที่จะออกจากงาน และการเปลี่ยนงาน นอกจากนั้นผลการวิจัยในเรื่องความผูกพันต่อองค์การ ยังพบว่าปัจจัยภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้วยเช่นกัน (Freeston, 1985, p. 1457-A; Glisson & Durick, 1988, pp. 61-81; Thompson, 1990, p. 1472-A; Cheng, 1990, p. 3424-A; Egelston, 1991, p. 2580-A; Everett, 1992, p. 2766-A)

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

เมื่อกล่าวว่าบุคคลมีความผูกพัน มักจะหมายความถึงสภาวะที่บุคคลคนนั้นมีความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ครอบครัว โครงการ ผลงานทางทฤษฎีส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับความผูกพันนั้นให้ความสำคัญกับความผูกพันที่มีต่อองค์การ โดยมีการพิจารณา 2 แนวทาง ดังที่ เมเยอร์ และอัลเลน (Meyer & Allen, 1997, pp. 16-17) ได้รวบรวมไว้ คือ แนวทางแรก มอโรว์ (Morrow, 1983, pp. 486-500) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้นเกิดขึ้นจากความผูกพันในด้านต่าง ๆ มากมาย เช่น ความผูกพันในงาน (Kanungo, 1982, pp. 341-349; Lodahl & Kejner, 1965, pp. 24-33) จรรยาบรรณในการทำงาน และความผูกพันในอาชีพ (Blua, 1985, pp. 277-288; Greenhaus, 1971, pp. 75-83)

งานวิจัยในปัจจุบันทำให้เกิดกรณีที่น่าทำการศึกษาต่อไปในเรื่องโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์การ เช่น ในการศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นสิ่งที่แยกออกมาจากความพอใจในงาน ความเกี่ยวข้องกับงาน ความโดดเด่นของอาชีพ ความผูกพันในอาชีพ ความตั้งใจในการลาออก ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานและจรรยาบรรณในการทำงานแบบโปแตสแตน (Brooke, Russell, & Price, 1988; Cohen, 1993b; Mathieu & Farr, 1991; Meyer, Allen, & Smith, 1993; Morrow & McElroy, 1986; Mueller, Wallace, & Price, 1992; Randall & Cote, 1991 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 17) นอกจากนั้น ยังพบว่าความผูกพันในองค์การนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่สันนิษฐานว่าเป็นสาเหตุของความผูกพัน ต่างไปจากที่มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างและทัศนคติของความผูกพันที่กล่าวมาด้วย (Brooke et al., 1988; Mathieu & Farr, 1991, Meyer et al., 1993 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 17) ประการสุดท้ายซึ่งสำคัญที่สุดความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นสิ่งที่สามารถพยากรณ์ถึงตัวแปรผลลัพธ์ที่สำคัญได้ด้วยตัวเองเพียงอย่างเดียว (Blau & Boal, 1989; Meyer et al., 1993; Tett & Meyer, 1993 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 17) จากการค้นพบที่กล่าวมานี้ โมโรว์ (Morrow, 1993 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 17) ได้สรุปไว้ว่า แม้ว่าความผูกพันต่อองค์การนั้นจะมีโครงสร้างหลายด้าน แต่ก็แยกออกจากความผูกพันในการทำงานด้านอื่น ๆ อย่างเด็ดขาด จึงสามารถศึกษาถึงคุณค่าของมันได้โดยไม่ต้องสนใจสิ่งอื่น

แนวทางที่สองเสนอโดย ไรเชอร์ (Reichers, 1985 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 17) กล่าวว่า ในวรรณกรรมด้านความผูกพันต่อองค์การนั้นโดยทั่วไปองค์การถูกมองว่าเป็นสิ่งที่คงที่ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามไรเชอร์ยืนยันว่าองค์การนั้นประกอบด้วยการผสมผสานส่วนประกอบหลายอย่าง เช่น เจ้าของ/ผู้จัดการ พนักงานระดับต่าง ๆ ลูกค้า ซึ่งแต่ละอย่างมีเป้าหมายและค่านิยมของตนเองซึ่งอาจจะไม่ตรงกับเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นจึงสามารถเข้าใจได้ว่าความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นการรวมความผูกพันด้านต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน มุมมองนี้ทำให้เกิดความเป็นไปได้ว่า 1) พนักงานอาจจะมีความผูกพันแตกต่างกันไป และ 2) อาจจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างความผูกพันของพนักงาน ไรเชอร์ (Reichers, 1986 cited in Meyer & Allen, 1997, pp. 17-18) ได้ทดสอบกรอบงานองค์ประกอบหลายด้านโดยการประเมินความผูกพันในองค์การทั่วไป โดยใช้แบบสอบถามความผูกพัน (Organization Commitment Questionnaire) และองค์ประกอบ 4 ด้านของผู้ที่มีอาชีพทางสุขภาพจิต 124 คน พบว่าความผูกพันต่อองค์การนั้น มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อเป้าหมาย และค่านิยมของการบริหารระดับสูงเท่านั้น ดังนั้นจึงไม่น่าแปลกใจที่ผู้ทำงานด้านสุขภาพจิตจึงไม่ค่อยมีความผูกพันต่อองค์การเมื่อตนเองเชื่อว่ารูปแบบความผูกพันของตนนั้นมีองค์ประกอบหลายอย่างที่แตกต่างจากของผู้บริหารในระดับสูง เบเคอร์

(Becker, 1992 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 18) ได้ให้การสนับสนุนเพิ่มเติมแก่กระบวนการหลายองค์ประกอบโดยการแสดงให้เห็นว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการและเพื่อนร่วมงานนั้นทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การซึ่งเป็นสิ่งที่พยากรณ์ถึงความพอใจในงาน ความตั้งใจในการลาออกและพฤติกรรมการเข้าสังคมในองค์การ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของเบเคอร์ซ้ำ ฮันท์ และมอร์แกน (Hunt & Morgan 1994 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 18) เสนอว่าความผูกพันต่อองค์ประกอบเฉพาะนั้นอาจจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรในทางอ้อมผ่านความผูกพันโดยรวมที่มีต่อองค์การ นั่นคือ ความผูกพันต่อองค์ประกอบต่าง ๆ นั้นสนับสนุนให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ซึ่งจะส่งผลต่อตัวแปรตามอีกต่อหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ฮันท์ และมอร์แกน ยังได้กล่าวไว้อีกว่า ผลเชื่อมโยงนี้อาจจะรุนแรงที่สุดสำหรับองค์ประกอบทางจิตที่ใกล้ชิดกับองค์การและผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์ประกอบนี้อาจจะมีผลต่อองค์ประกอบนั้น ๆ มากที่สุด การวิเคราะห์ข้อมูลนี้ด้วยกระบวนการอื่น เบเคอร์ และบิลลิงส์ (Becker & Billings, 1993 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 18) ใช้การวิเคราะห์แบ่งส่วนในการระบุถึงข้อมูลความผูกพันรูปแบบต่าง ๆ ของความผูกพันต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ในองค์การ พบข้อมูลสำคัญ 4 ด้านคือ 1) ความผูกพันเฉพาะกลุ่ม คือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานของตน 2) ความผูกพันทั่วไป คือ ผู้ที่ผูกพันต่อผู้บริหารระดับสูงและตัวองค์การ 3) ผู้ผูกพัน คือ ผู้ที่ผูกพันต่อทั้งกลุ่มและโดยรวม 4) ผู้ไม่ผูกพัน คือ ผู้ที่ไม่ผูกพันทั้งกลุ่มและโดยรวม ล่าสุด เบเคอร์ และคณะ (Becker et al., 1996 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 19) วัดความผูกพันของพนักงานใหม่ที่มีต่อองค์การและหัวหน้า นำผลที่วัดได้มาสัมพันธ์กับการวัดระดับการทำงานโดยหัวหน้า การวัดความผูกพันสองด้าน (ภายในกับความเหมือน) โดยวัดทั้งความผูกพันที่มีต่อกลุ่มและโดยรวม พบว่า ความผูกพันที่มีต่อหัวหน้านั้น โดยเฉพาะความผูกพันภายในที่มีต่อค่านิยมของหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับการวัดผลงานมากกว่าความผูกพันต่อองค์การ แม้ว่าเป็นที่ชัดเจนว่าการวัดผลงานที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ปริมาณและคุณภาพของงาน มีความสัมพันธ์กับองค์การ ในขณะที่ ไรเชอร์ และลอเลอร์ (Reichers, 1985; Lawler 1992 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 19) กล่าวว่า องค์การประกอบด้วยกลุ่มย่อยหลาย ๆ กลุ่ม และพนักงานสามารถสร้างความผูกพันกับองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรือหลายองค์ประกอบได้ อย่างไรก็ตามข้อสนับสนุนเพิ่มเติมของ ลอเลอร์ ก็คือแนวคิดที่ว่าความร่วมมือเหล่านี้อาจจะเป็นเครือข่าย หมายความว่าการปฏิบัติงานของคนคนหนึ่งนั้นต้องควบคู่ไปกับอีกคนหนึ่ง เช่น การเป็นสมาชิกของทีมงานเฉพาะทีมหนึ่งก็จำเป็นต้องให้แต่ละคนทำงานเฉพาะของตนเอง รวมกันเป็นแผนกและองค์การ

สรุปแล้ว เบเคอร์ (Becker, 1992 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 19) พบความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างสูงระหว่างความผูกพันโดยรวมกับความพอใจในงาน ความตั้งใจในการลาออกและ

พฤติกรรมการเข้าสังคม แต่ถึงแม้จะมีอำนาจการพยากรณ์ความผูกพันเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แต่ก็ยังไม่มากนัก ดังนั้นเมื่อทำการวิจัยโดยวัดความผูกพันที่มีต่อองค์การโดยรวมจำเป็นต้องวัดความผูกพันของพนักงานที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงไปด้วย (Reichers, 1986 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 19) หรือรวมถึงผู้บริหารระดับสูงและด้านที่เป็นส่วนสำคัญ (Becker & Billings, 1993; Hunt & Morgan, 1994 cited in Meyer & Allen, 1997, p. 19) ในทางกลับกันหากตั้งใจจะใช้ความผูกพัน เป็นวิธีทำความเข้าใจหรือพยากรณ์พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์การ โดยรวมหรือผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะดูเหมือนว่าเป้าหมายสามารถทำหน้าที่เป็นตัววัดความผูกพันต่อองค์การในทางกลับกันหากสนใจในพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบเฉพาะ การทำความเข้าใจและการพยากรณ์ก็จะต้องวัดความผูกพัน หรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง (Meyer & Allen, 1997, p. 19)

ความผูกพันต่อองค์การของครู

คำว่า ความผูกพันเป็นคำใช้แยกแยะระหว่างผู้ที่ให้ความใส่ใจ อุทิศตนและทำงานอย่างจริงจังกับผู้ที่เห็นประโยชน์ของตนเองเป็นใหญ่ออกจากกัน ครูบางคนมองความผูกพันว่าเป็นส่วนหนึ่งของวิชาชีพของตน ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดตัวเขาและงานของเขา และพวกเขามีความสุขมากจากการมีความผูกพันนี้ (Elliott & Crosswell, 2001) ครูบางคนรู้สึกว่าความต้องการในการสอนนั้นเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นต้องใช้ความทุ่มเทและมองว่าเป็นงานที่สามารถเป็นเจ้าชีวิตของตนได้ (Nias, 1981, pp. 181-190) ด้วยเหตุนี้ ความผูกพันของครูจึงเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญถึงผลงาน การขาดงานและการลาออกของครู เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์และทัศนคติที่มีต่อโรงเรียนของนักเรียน (Firestone, 1996, pp. 209-235; Graham, 1996; Louis, 1998, pp. 1-27; Tsui & Cheng, 1999, pp. 249-268)

ความผูกพันของครูนั้นจะลดลงไปตามความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของครู (Fraser, Draper, & Taylor, 1998, pp. 61-71) บอยลัน และแมกซ์วอน (Boylan & McSwan, 1998, pp. 49-65) พบว่า ครูที่สอนอยู่ในโรงเรียนในชนบทมามากกว่า 6 ปี จะมีระดับความผูกพันต่อการสอนสูงขึ้นตามประสบการณ์ในการสอนที่สูงขึ้นตามลำดับ ความผูกพันของครูนั้นอาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมของนักเรียน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ความต้องการของผู้ปกครองและนโยบายการศึกษาระดับชาติ (Day, 2000; Louis, 1998, pp. 1-27; Tsui & Cheng, 1999, pp. 249-268) หลักฐานที่นำมาเสนอใน UNESCO International Conference on Education ในปี 1996 แสดงให้เห็นว่าการปฏิรูปนโยบายในหลายประเทศในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมานั้นนำไปสู่การทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานของครูแย่ลง ทำให้กำลังใจลดน้อยลง มีการออกจากอาชีพ ขาดงานและมีผลเชิงลบต่อคุณภาพทางการศึกษาที่ให้แก่นักเรียน งานวิจัยแสดงให้เห็นว่ามีครูจำนวนมากที่มีความผูกพันต่อวิชาชีพ อุทิศตัวให้นักเรียน มีความสร้างสรรค์และร่วมมือกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ในการสอน (Crowley et al., 1998, Groundwater, Brenna, McFadden, & Mitchell, 2001) ระดับความผูกพันของครูนั้น ดูเหมือนจะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษาในปัจจุบัน ความผูกพันนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการตอบสนองทางความรู้สึกของครูที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากโรงเรียน (Ebmeier & Nicklaus, 1999, pp. 351-369) สามารถพิจารณาได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมและทัศนคติที่สามารถเรียนรู้ได้ โดยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทางวิชาชีพของครู การตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในโรงเรียนครูจะมีการตัดสินใจเกี่ยวกับระดับความเต็มใจในการทุ่มเทให้กับโรงเรียนหรือนักเรียน

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันของครูในปัจจุบันสามารถนำมาเชื่อมโยงกับงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของ คานเตอร์, เมาเดย์, สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Kanter, 1974, pp. 126-146; Mowday, Steers, & Porter, 1979, pp. 224-247) ได้โดยตรง อย่างไรก็ตามวิชาชีพครูนั้นมีความเป็นเอกลักษณ์ในหลาย ๆ ด้าน โดยธรรมชาติแล้วมีความสัมพันธ์กับความซับซ้อนที่เกิดจากความสัมพันธ์ในการทำงานซึ่งไม่ได้จำกัดอยู่แต่กับองค์การโรงเรียนและระบบการศึกษาเท่านั้น แต่ยังมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียคนอื่น ๆ เช่น ผู้ปกครอง นักเรียนและเพื่อนร่วมงาน มีนักวิจัยจำนวนมากที่พยายามจะแยกแยะมิติต่าง ๆ ของคำว่าความผูกพันตามที่ครูเข้าใจ ดังที่ ไนส์ และไทรี (Nias, 1981; Tyree, 1996) ได้สรุปไว้ คือ จำกัดความคำว่าความผูกพันว่าเป็นความทุ่มเทในการประกอบอาชีพ ในขณะที่ โลไทม์ (Lortie, 1975 cited in Hoy & Miskel, 1987, p. 406) พิจารณาว่าความผูกพันเป็นความเต็มใจที่บุคคลมีในการอุทิศตนต่อการสอน ความผูกพันของครูก็เป็นเช่นเดียวกับความผูกพันต่อองค์การ จึงเป็นแนวคิดที่มีหลายมิติ มิติต่าง ๆ ของความผูกพันจึงอยู่ภายนอกตัวครูและอธิบายไว้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงมิติของความผูกพันต่อองค์การ

มิติของความผูกพัน	พฤติกรรมและทัศนคติของครู	ที่มา
โรงเรียนหรือองค์การ	ครูมีความผูกพันต่อองค์การ ปรัชญา ผู้ให้ความสนับสนุน เป้าหมาย ค่านิยม หรือแม้แต่ชื่อเสียง	Graham (1996) Louis (1998) Huber (1999) Tsui & Cheng (1999)
นักเรียน	ครูมีพฤติกรรมนอกบทบาท “ ครู ” และให้การสนับสนุนนักเรียนโดยมีบทบาทในการให้คำปรึกษา และแนะนำ	Nias (1981) Bilken (1995) Tyree (1996) Young (1999)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ตารางที่ 1 (ต่อ)

มิติของความผูกพัน	พฤติกรรมและทัศนคติของครู	ที่มา
อาชีพ	ครูที่ยังอยู่ในอาชีพแม้ว่ามีความจำใจ เครียด และซับซ้อน	Nias (1981) Wood (1981) Tyree (1996)
ความรู้ทางวิชาชีพ	ครูที่มีการขยายความรู้ และความเชี่ยวชาญของตนเองออกไปอย่างต่อเนื่อง	Nias (1981) Wood (1981) Tyree (1996)
วิชาชีพครู	ครูที่มีความจงรักภักดีต่อค่านิยมบรรทัดฐานของวิชาชีพ แม้ว่าความผูกพันนี้อาจจะต้องใช้ความทุ่มเทของตนเอย่างมากก็ตาม	Tyree (1996) Day (2000)

มิติภายนอกหลายด้านที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของครู พฤติกรรมของครูนั้นจะได้รับอิทธิพลจากสิ่งที่ตนเองมีความผูกพันในการทำงาน อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงความผูกพันของครูนั้นไม่ตรงตามด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว แต่อาจจะมีลักษณะของมิติต่าง ๆ ในระดับต่าง ๆ กัน อย่างไรก็ดี คำจำกัดความและจุดศูนย์กลางของความผูกพันเหล่านี้ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงระดับความผูกพันที่ครูแสดงออกมา (Tyree, 1996, pp. 295-304) ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องทำการค้นคว้าเรื่องความผูกพันของครูให้ลึกซึ้งและพยายามที่จะทำความเข้าใจว่ามันจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการประกอบอาชีพของครูอย่างไร

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การของครูนั้นมี 4 ด้าน คือ

1. ความผูกพันต่อโรงเรียน หมายถึง ความเชื่อ การที่ครูยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมของโรงเรียน ความพยายามของครูในการทำให้เป้าหมาย ค่านิยมเหล่านั้นเป็นจริงและความปรารถนาอย่างแรงกล้าของครูที่จะเป็นสมาชิกของโรงเรียน คำจำกัดความนี้มีพื้นฐานมาจากแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การ (Mowday, Porter, & Steers, 1979, pp. 224-247)

2. ความผูกพันในอาชีพครู หมายถึง ทัศนคติของครูที่มีต่ออาชีพของตน ตามแนวคิดของความผูกพันในวิชาชีพ การปรับตัวทางอาชีพ (Blua, 1985, pp. 277-288) และข้อดีของอาชีพ (Greenhaus, 1971, pp. 75-83)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

3. ความผูกพันในงานของครู มาจากกระบวนการของ โมโรว์ (Morrow, 1983, pp. 486-500) ซึ่งเกี่ยวกับระดับที่เข้ามามีส่วนในชีวิตประจำวันของบุคคล ความผูกพันในงานของครูนั้นเป็นสิ่งที่มีส่วนทั้งทางกาย และทางจิตในชีวิตประจำวันของ คองโก (Kanugo, 1982, pp. 341-349) ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก โลดาล และไคเนอร์ (Lodahl & Kejner, 1965, pp. 24-33)

4. ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่น และมีความร่วมมือกับกลุ่มอื่น ๆ ในองค์การในการทำงานของพนักงาน (Randall & Cote, 1991, pp. 194-211) จากมุมมองที่กล่าวมานี้ ความผูกพันของครูที่มีต่อเพื่อนร่วมงานในโรงเรียนนั้นมีพื้นฐานอยู่บนปริมาณของความรู้สึกเชื่อมั่น และมีความร่วมมือกับครูคนอื่น ๆ (Sheldon, 1971, pp. 143-155)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

มีนักวิจัยจำนวนมากที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ เช่น มาร์ช และแมนนารี (March & Mannari, 1977 อ้างถึงใน ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม, 2538, หน้า 153) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การตลอดชีวิต ได้แก่ สถานภาพขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและโอกาสก้าวหน้าในงาน ดีโคทิส และซัมเมอร์ส (Decotis & Summers, 1987 อ้างถึงใน ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม, 2538, หน้า 154) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ผลปรากฏว่า โครงสร้างขององค์การ กระบวนการขององค์การ บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การเช่นเดียวกับความพึงพอใจในการทำงานและทั้งความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวทำนายการเปลี่ยนแปลงได้ดีเท่า ๆ กัน เช่นเดียวกับ กันเน่ และคณะ (Guney, Mueller, & Price, 1997, pp. 163-170) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลระดับปริญญาเอก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ กริสสัน และดูริค (Glissson & Durick, 1988 อ้างถึงใน ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม, 2538, หน้า 154) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวพยากรณ์ความคงอยู่และความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการที่พยากรณ์ความคงอยู่และความผูกพันต่อหน่วยงานได้ คือ ปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยตามลักษณะงานและปัจจัยด้านลักษณะองค์การ สเตียรส์ (Steers, 1977, pp. 46-56) ได้ศึกษาที่มาและผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีเอกลักษณ์ของงานความมีอิสระของงาน ความท้าทายของงาน ผลป้อนกลับของงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์การ ความรู้สึกว่าองค์การพึ่งพิงได้ และผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์การ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจและปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การ การไม่ขาดงานและมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเปลี่ยนงาน

ประดับ ชัยพฤกษ์ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์การของครู เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของครู และขนาดโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ประสิทธิผลของโรงเรียน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของครูและขนาดของโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามเพศของครู ระดับการศึกษาของครูและขนาดโรงเรียน สุพิณดา ดิวานนท์ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่า 1) ตำแหน่งงาน รายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความผูกพันต่อองค์การ พบว่า 2) เพศแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน 3) ตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .516 สอดคล้องกับ ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุมาก อายุงานมาก และสมรสแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุงานน้อย และโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิไล ทองทวี (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ตัวแปรลักษณะงาน ซึ่งมีตัวแปรย่อย คือ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่มีความสำคัญ โอกาสก้าวหน้า และตัวแปรประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีตัวแปรย่อย คือ ความสำคัญของตนต่อองค์การ ความพึ่งพาได้ขององค์การ ทัศนคติต่องาน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับ วราเพ็ญ โกมะหะวงศ์ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครู ในสหวิทยาเขตวิภาวดี กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ด้านรายได้ 2) ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในงาน ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ผลป้อนกลับของงานและงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น 3) ปัจจัยลักษณะองค์การ ได้แก่ การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการบริหาร งานในองค์การ 4) ปัจจัยประสบการณ์จากการทำงานในองค์การ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ความพึ่งพาได้ขององค์การ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ และความรู้สึกต่อระบบ การพิจารณาความดีความชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลารับราชการ ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ลักษณะองค์การ

ปัจจัยองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การ การศึกษาของ กลิสสัน และดูริก (Glisson & Durick, 1988, pp. 61-81) ได้วิจัยทำนายความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การในองค์การที่ให้บริการแก่สังคมกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์การบริการสังคม โดยใช้แบบวัด OCQ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยองค์การด้านอายุขององค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ดีที่สุด

เฮิร์น (Hearn, 1991, p. 2215-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การจากการรับรู้ของบุคลากรในวิทยาลัยและวิทยาลัยชุมชน โดยเครื่องมือวัด OCQ กับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของวิทยาลัย พบว่า ลักษณะขององค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การมากกว่าความพึงพอใจในงานและเป็นตัวแปรทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับที่ อีแวนส์ (Evans, 1992, p. 215-A) ศึกษาโดยสำรวจพนักงานอาชีพต่าง ๆ ในปี ค.ศ. 1990 พบว่า ลักษณะขององค์การเป็นปัจจัยทำนายเพียงประการเดียวของความผูกพันต่อองค์การ เชง (Cheng, 1990, p. 3424-A) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การ ทัศนคติในการทำงาน โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำ และบรรทัดฐานทางสังคม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในฮ่องกง ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของครูจะแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมขององค์การ สภาพแวดล้อมขององค์การแต่ละแห่งจะส่งอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การไม่เท่ากัน สอดคล้องกับ ชิฟโฟ (Chieffo, 1991, p. 3968-A) ที่ได้ทำการวิเคราะห์บทบาท ภาวะผู้นำ บุคคลและคุณลักษณะขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้นำของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นเวลา 2 ปี และยืนยันว่าโครงสร้างองค์การโดยเฉพาะจำนวนวิทยาเขต จำนวนสาขาวิชาชีพในวิทยาลัยมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้นำสถาบัน ในขณะที่ ชอว์ และเรเยส (Shaw & Reyes, 1992, pp. 295-302) ทำการวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมโรงเรียน การกำหนดทิศทางประเมินองค์การและความผูกพันต่อองค์การกับกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ครูโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในวิสคอนซิน พบว่า ประเภทองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และครูในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีความผูกพันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไพรซ์ (Price, 1972, p. 175) กล่าวว่า ขนาดขององค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันและพบอีกด้วยว่าองค์การขนาดเล็กและขนาดกลาง บุคลากร มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าองค์การขนาดใหญ่ ประดับ ชัยพฤกษ์ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์การของครู จำแนกตามขนาดโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ประสิทธิผลของโรงเรียน จำแนกตามขนาดของโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียน เช่นเดียวกับ วู (Wu, 1994 อ้างถึงใน อารี แดงอุทัย, 2541, หน้า 72) ที่พบว่า ขนาดของโรงเรียนสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การของครูได้

จากที่ผู้วิจัยกล่าวมาข้างต้นมีปัจจัยลักษณะองค์การที่สำคัญ 5 ประการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ 1) ขนาดขององค์การ 2) อายุขององค์การ 3) ประเภทขององค์การ 4) โครงสร้างองค์การ 5) สภาพแวดล้อมขององค์การ

ลักษณะบุคคล

พอร์เตอร์, ลอเลอร์ และแฮคแมน (Porter, Lawler, & Hackman, 1987, pp. 38-49) ได้อธิบายถึงธรรมชาติบุคคลไว้ดังนี้

1. คนเป็นผู้มีการตอบสนองต่องานและชีวิต บุคคลจะแสวงหาวิธีการเพื่อความพึงพอใจและสนองต่อความต้องการ รวมทั้งระดับความทะเยอทะยานของตน

2. คนมีสังคม ความเป็นสมาชิกในสังคมเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลและองค์การ เพื่อจะปฏิบัติตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

3. คนมีความต้องการหลายอย่างแตกต่างกัน มีปัจจัยหลายปัจจัยที่คนต้องการและความต้องการเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่จะไปสู่เป้าหมาย ซึ่งคนแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน

4. คนรับรู้และประเมินค่าสิ่งนั้น การรับรู้เป็นผลจากประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้นการรับรู้ของคนในองค์การจึงแตกต่างกันทั้งที่อยู่ในสถานการณ์อย่างเดียวกัน

5. คนคิดและเลือก คนมีจุดมุ่งหมาย มีการตอบสนอง มีความรู้คิด เมื่อประเมินค่าสิ่งนั้นแล้วจึงตอบตัดสินใจเลือกกระทำ

6. คนมีข้อจำกัดในการตอบสนอง

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ธรรมชาติของคนจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมองค์การ ความต้องการของบุคคลและองค์การมีเป้าหมายตรงกัน บุคคลก็จะเกิดความผูกพันกับองค์การ การศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคคลจึงเป็นการศึกษาธรรมชาติบุคคลนั้นในองค์การ (Porter, Lawler, & Hackman, 1987, pp. 38-49) ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะบุคคลด้านชีวสังคม ได้แก่ คุณลักษณะด้านเพศ อายุ วุฒิ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ จากงานวิจัยของ ฮรีบีเนียค และอลูตโต (Hrebiniak & Alutto, 1972, pp. 555-573) พบว่า อายุ เพศ สถานภาพการสมรส จำนวนปีที่ทำงานในองค์การ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ งานวิจัยของ เองเกิ้ล และเปอรี่ (Angle & Perry, 1981, pp. 6-7) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับอายุที่เพิ่มขึ้น ความผูกพันต่อองค์การต่ำเมื่อระดับการศึกษาต่ำ ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าชาย สเตียรส์ (Steers, 1977, p. 52) พบว่าคุณลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความมีอาวุโส ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ยังพบงานวิจัยคุณลักษณะด้านชีวสังคมที่ส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์การเพิ่มอีกคือ เงินเดือน (Hoyle, 1990, p. 1519-A; Chang, 1991, p. 3281-A; Slootman, 1991, p. 509-A; Tong, 1993, p. 3290-A)

ตัวแปรปัจจัยบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ มีดังต่อไปนี้

1.1 เพศ

ในด้านตัวแปรเพศ มีงานวิจัยที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ดังตัวอย่างงานวิจัยต่อไปนี้

จากการศึกษาของ ฮรีบินิแอค และอลูตโต (Hrebiniak & Alutto, 1972, pp. 555-573) ที่ศึกษาความผูกพันของครูในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตลอดจนพยาบาลในโรงพยาบาลในรัฐนิวยอร์ก พบว่า ผู้ชายมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้หญิงผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับผลการวิจัย การ์เซีย (Garcia, 1989, p. 3661) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การการผสมผสานระหว่างปัจจัยบุคคลและองค์การกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทน้ำมันจำนวน 438 คน ก็พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า เพศชายมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าเพศหญิง ในขณะที่ ควินน์ (Quinn, 1985, p. 1151-A) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับปัจจัยบุคคลของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา ในสหรัฐ จำนวน 220 คน ได้พบว่า ครูใหญ่ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าครูใหญ่ผู้ชาย

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

นอกจากนี้การศึกษาของ แชลเลอร์ (Scheller, 1986, p. 1580-A) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้แบบสอบถามพนักงานของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่า เพศมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งผลดังกล่าวนี้ได้รับการสนับสนุนจากการศึกษาของ คิดเชน (Kitchen, 1990, p. 4014-A) ที่ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์การต่าง ๆ จำนวน 1055 คน พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์การ

1.2 อายุ

มีงานวิจัยจำนวนมาก ได้พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังเช่นงานวิจัยต่อไปนี้

ฮรีบีเนียค และอลูตโต (Hrebiniak & Alutto, 1972, pp. 555-573) ได้ศึกษาความผูกพันของครูในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ตลอดจนพยาบาลในโรงพยาบาลในรัฐนิวยอร์ก พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ทอมสัน (Thompson, 1990, p. 1472-A) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง แบบภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การในโรงเรียนประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การซึ่งวัดจากแบบวัด OCQ มีความสัมพันธ์กับอายุของครู สอดคล้องกับ ชาง (Chang, 1991, p. 3281-A) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การและการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนรัฐบาลไต้หวัน พบว่า อายุ สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การของครูได้ ทอง (Tong, 1993, p. 3290-A) ได้ทำวิจัยความผูกพันต่อองค์การและวิชาชีพของพยาบาลในสิงคโปร์ ยืนยันว่า ปัจจัยบุคคลด้านอายุมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ แชลเลอร์ (Scheller, 1986, p. 1580-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผล การสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้แบบสอบถามพนักงานของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่า อายุมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันต่อองค์การ

1.3 สถานภาพสมรส

งานวิจัยด้านสถานภาพสมรส ผลการวิจัยของ ฮรีบีเนียค และอลูตโต (Hrebiniak & Aulutto, 1972, pp. 555-573) ที่ศึกษาความผูกพันของครูในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตลอดจนพยาบาลในโรงพยาบาลในรัฐนิวยอร์ก พบว่า คนโสดมีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้ว

1.4 การศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา งานวิจัยหลายงานพบว่า ระดับการศึกษาของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เช่น

กลิสสัน และดูริก, ลี, ทอมสัน, ฮูสลิด และเดย์ (Glisson & Durick, 1988, pp. 61-81; Lee, 1989, p. 2552-A, Thompson, 1990, p. 1472-A; Huselid & Day, 1991, pp. 380-391) ศึกษาปัจจัยทำนายความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การในองค์การ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยบุคคลด้านการศึกษา สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ แชลเลอร์ (Scheller, 1986, p. 1580-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้แบบสอบถามพนักงานของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.5 เงินเดือน

ในด้านตัวแปรเงินเดือน งานวิจัยส่วนใหญ่พบว่าบุคคลที่มีเงินเดือนสูงจะมีระดับความผูกพันต่อองค์การสูงด้วย ดังตัวอย่างงานวิจัยต่อไปนี้

สลูทแมน (Chang, 1991, p. 3281-A; Grube, 1991, p. 4190-A; Slootman, 1991, p. 509-A; Tong, 1993, p. 3290-A) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การและการปฏิบัติงานพบว่าเงินเดือนสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮอยเยิล (Hoyle, 1990, p. 1519-A) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบของโครงสร้างองค์การกับความพึงพอใจในการสื่อสารของคณะวิชา ความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์การและขวัญกำลังใจในสถาบันการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า เงินเดือนสามารถทำนายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การได้ถึงร้อยละ 23 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถาบันที่ให้เงินเดือนสูงกว่าจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การได้มากกว่า

1.6 จำนวนปีที่ทำงานในองค์การ

ตัวแปรจำนวนปีที่ทำงานในองค์การหรืออายุงาน เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ดังเช่นงานวิจัยต่อไปนี้

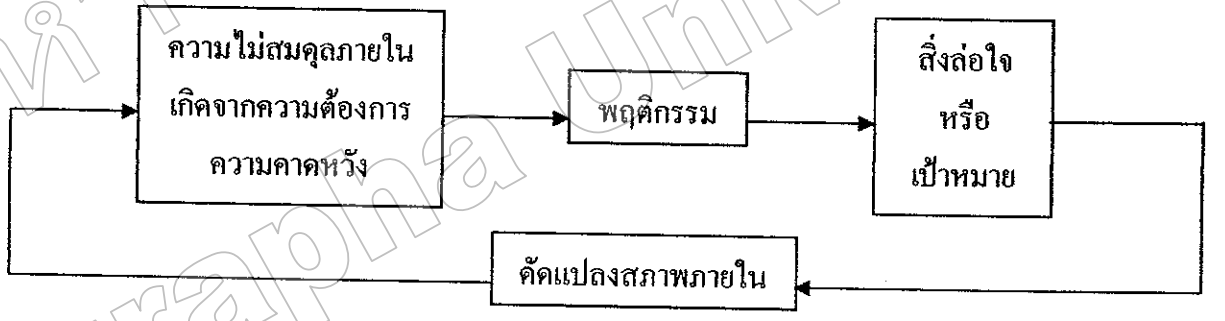
การวิจัยของ แฮนเซน, ทอมสัน, เชง, คิดเชน, กรูบ, ฟรอส, พราคส์, ทาร์ และทอง (Hansen, 1985, p. 3040-A; Thompson, 1990, p. 1472-A; Cheng, 1990, p. 3424-A; Kitchen, 1990, p. 4014-A; Grube, 1991, 4190-A; Frost, 1992, p. 3138-A; Parks, 1992, p. 38-A; Tarr, 1992, p. 684-A; Tong, 1993, p. 3290-A) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ พบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาของประสบการณ์การทำงานในโรงเรียนปัจจุบัน สอดคล้องกับ ฮรีบีเนียค และอลูตโต (Hrebiniak & Alutto, 1972, pp. 555-573) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของครูในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ตลอดจนพยาบาลในโรงพยาบาลในรัฐนิวยอร์ก พบว่า จำนวนปีที่ทำงานในองค์การหรืออายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อ

องค์การ ส่วน แชลเลอร์ (Scheller, 1986, p. 1580-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้แบบสอบถามพนักงานของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่า อายุงาน มีผลกระทบ อย่างมีนัยทางสถิติต่อความผูกพันต่อองค์การ

2. ลักษณะบุคคลด้านจิตวิสัย ได้แก่ ลักษณะทางจิตใจ 3 ประการ คือ แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจงาน และเจตคติที่มีต่อระบบราชการ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ

แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจเป็นพลังทางจิตวิทยาที่ชี้และนำไปสู่เป้าหมาย (Lau, 1979, p. 124) เดซี (Deci, 1975 cited in Pinder, 1984, p. 58)ให้ความหมายของแรงจูงใจภายในว่าเป็นความรู้สึกว่าตนเองมีสมรรถภาพและความตั้งใจ เวกซ์เลย์ และยอคล์ (Wexley & Yokl, 1977 cited in Pinder, 1984, p. 58) ให้ความหมายว่า เป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานที่ต้องการให้ เจริญก้าวหน้า ดันเนท และดิชเนอร์ (Dunnett & Kichner, 1965 cited in Steers & Porter, 1983, p. 7) ได้แสดงความหมายและกระบวนการของแรงจูงใจไว้ คือ



ภาพที่ 5 แสดงความหมายของแรงจูงใจของดันเนท และดิชเนอร์

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ทฤษฎีที่อธิบายเนื้อหาของงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความท้าทายของงาน ความเจริญก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบงาน และทฤษฎีที่อธิบายกระบวนการในการทำงาน

ทฤษฎีที่อธิบายเนื้อหาของงาน

ทฤษฎีที่อธิบายเนื้อหาของงาน ได้แก่ ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg Two Factors Theory) ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need) ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation Theory) ของแมคคลีแลนด์ และทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Theory) ของแฮคแมน และ โอลแฮม

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1. ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg Two Factors Theory) (Herberg, 1968 cited in Lau, 1979, p. 124) เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจให้คนทำงาน และพบว่า มีปัจจัย 2 ประการที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยละ 5 องค์ประกอบ

1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจนี้กระตุ้นให้อยากทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความต้องการทำงานสำเร็จ เกิดความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของบุคลากรประสบผลสำเร็จ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกทางบวกต่องาน ผลการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพ (Miner, 1980, p. 78 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 155-156) ประกอบด้วย

1.1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคลากรทำงานได้สำเร็จ บุคลากรจะเกิดแรงจูงใจภายใน เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ ภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง อยากทำงานที่ตนมีความสามารถมากขึ้นเรื่อย ๆ

1.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคลากรทำงานได้สำเร็จแล้วสิ่งหนึ่งที่บุคลากรต้องการคือ การยอมรับจากผู้บริหาร การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและสังคม

1.1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work it Self) หมายถึง ความชัดเจนของโครงสร้างและกระบวนการทำงานที่บุคลากรได้รับมอบหมาย หากโครงสร้างของงานชัดเจน กระบวนการปฏิบัติงานมีรูปแบบมาตรฐานที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

1.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับผิดชอบงานของบุคลากร การรับมอบหมายงานมาปฏิบัติ บุคลากรต้องได้รับความไว้วางใจ มีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินงานเต็มที่ ปราศจากการรบกวนจากผู้อื่น หรือผู้บริหาร

1.1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง การทำงานของบุคลากรในแต่ละงาน หรือนิยามว่าเป็นระยะสั้นจะสะสมก่อให้เกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพ และในระยะยาวเมื่อทำงานต่อเนื่องกันไป บุคลากรจะเกิดความก้าวหน้าในงานทั้งสถานภาพและรายได้ หากงานที่บุคลากรทำมีคุณลักษณะดังกล่าวนี้ บุคลากรจะเกิดแรงจูงใจอยากทำงาน

1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygienes Factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พึงพอใจของบุคลากร ทำให้บุคลากรไม่เกิดความคับข้องใจ และสามารถทำงานตามปกติ ปัจจัยค้ำจุนไม่สามารถสร้างความรู้สึกทางบวก ไม่สามารถทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ (Miner, 1980, p. 78 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 157-158) ประกอบด้วย

1.2.1 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง บุคลากรจะทำงานได้ตามปกติ หากนโยบายขององค์การชัดเจน การบริหารเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด ไม่มีการกลั่นแกล้ง

1.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึง บุคลากรจะทำงานได้ตามปกติ หากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับบุคลากรเป็นไปด้วยดี

1.2.3 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง บุคคลากรจะทำงานได้ตามปกติ หากงานนั้นมีความมั่นคง เงื่อนไขการทำงานชัดเจน ไม่ถูกปลดออกโดยไม่มีเหตุผล

1.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึงบุคลากรจะทำงานได้ตามปกติ หากสถานที่ทำงานมีสิ่งแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ทั้งด้านจำนวนพื้นที่ที่ใช้สอย แสง สี เสียง อุณหภูมิ และการรบกวนทั้งทางกายภาพและจิตใจอื่น ๆ

1.2.5 รายได้และสวัสดิการ (Salary) หมายถึง บุคลากรจะทำงานได้ตามปกติ หากมีรายได้จากการทำงานนั้นยุติธรรมกับสภาพงาน และเพียงพอที่จะใช้จ่ายในครอบครัว รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ที่พัก รักษาพยาบาล ประกันชีวิต ประกันสังคม ฯลฯ เป็นไปอย่างเหมาะสม

2. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Need) (Maslow, 1970, pp. 35-58 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 151-153) ได้อธิบายลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่นำไปสู่การจูงใจให้บุคคลกระทำกิจกรรมไว้ 5 ขั้นตอนตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจโดยสนองความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ความต้องการ	ตัวบ่งชี้ทางกายภาพและทางจิตวิทยา
ระดับที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self Fulfillment)	- การบรรลุศักยภาพของตนเองสูงสุด พัฒนาตนเองสูงสุด สร้างสรรค์และแสดงตนได้สูงสุด
ระดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศและศักดิ์ศรี (Esteem)	- สร้างวินัยแห่งตนจนประสบผลสำเร็จในการงาน สร้างและแสดง ให้เห็นศักยภาพ ความเชื่อมั่นตนเอง มีสถานภาพเป็นที่ยอมรับ มีศักดิ์ศรี เป็นที่ชื่นชอบ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความต้องการ	ตัวบ่งชี้ทางกายภาพและทางจิตวิทยา
ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Belonging, Love and Social Activities)	- พอใจที่ได้ปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีการให้และรับมิตรสัมพันธ์และความรักในกลุ่ม
ระดับ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety and Security)	- ได้รับการคุ้มครองจากอันตราย จากแรงกดดัน ความกลัว ความวิตกกังวล ความวุ่นวาย ต้องการความมั่นคงของหน่วยงาน กฎระเบียบ และข้อจำกัด
ระดับ 1 ความต้องการทางกาย (Physiological)	- สนองความหิว กระหาย หลับ สัมผัส ชิมรส ดมกลิ่น และเพศสัมพันธ์

3. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation Theory) ของ แมคคลีแลนด์ (McClelland, 1965 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 158-159) แมคคลีแลนด์ ได้สรุปแนวคิดแรงจูงใจทางสังคมของมนุษย์ว่ามี 3 ประเภท คือ

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุผลสำเร็จ มีคุณภาพดี พยายามแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ หรือพยายามทำให้ดีกว่าคนอื่น

3.2 ความต้องการใฝ่สัมพันธ์ (Needs for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมกับกลุ่มองค์การและกลุ่มหรือองค์การอื่น ๆ ต้องการความกว้างขวางของปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม นำตัวเข้าหาสังคมกลุ่มต่าง ๆ ต้องการให้สังคมยอมรับ

3.3 ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) เป็นความต้องการที่จะได้มาซึ่งอิทธิพลที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ ในสังคม ต้องการควบคุมคนอื่นทั้งด้านความคิดและการกระทำ ความต้องการอำนาจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.3.1 ความต้องการอำนาจที่เป็นส่วนตัว (Needs for Personal Power) ต้องการใช้อำนาจที่เกิดจากความสามารถของตนเอง เช่น มีความสามารถทางวิชาการ หรือ ด้านอื่น ๆ แล้วจะใช้ความสามารถนั้นข่ม แสดงให้คนอื่นเห็น เพื่อตนเองจะได้เด่นขึ้นมา

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

3.3.2 ความต้องการอำนาจตามตำแหน่ง (Needs for Institution Power) ต้องการใช้อำนาจตามตำแหน่งในองค์การ เช่น บังคับให้บุคลากรทำตามกฎ ระเบียบขององค์การ การให้รางวัลหรือลงโทษตามระเบียบขององค์การ เป็นต้น ทำให้บุคลากรเกรงกลัว เพื่อตนเองจะได้เด่นขึ้นมา

4. ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Theory) ของ แฮคแมน และ โอลแฮม (Hackman & Oldham, 1976, p. 250) ได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลถึงความต้องการความเจริญก้าวหน้าแตกต่างกัน บุคคลที่มีความต้องการความก้าวหน้าสูงจะมีอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะของงานมากกว่าบุคคลที่มีความต้องการความก้าวหน้าในระดับต่ำ คุณลักษณะของงานที่บุคคลพอใจจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและทำงานได้ดี แรงจูงใจของบุคคลจะมีมากหรือน้อยจึงอยู่ที่ความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าและพัฒนาคุณลักษณะของงาน 5 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ 1) ทักษะหลากหลาย 2) งานที่มีความหมาย 3) งานที่ให้ความสำคัญ 4) มีอิสระในการทำงาน 5) รู้ผลของงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับกระบวนการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับกระบวนการ ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย และทฤษฎีความเสมอภาค ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เน้นกระบวนการทางจิตวิทยา รวมทั้งการตัดสินใจและเลือกงาน ได้แก่

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Theory) ของ วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 159-160) กล่าวถึงบุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวังรางวัลที่คาดว่าจะได้รับในด้านงาน บุคคลเลือกการทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด เขาจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่า ความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการในด้านรายได้รายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น

ทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Theory) ของ วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 159-160) มีข้อตกลงเบื้องต้น 2 ประการ คือ

1.1 คนแต่ละคนตัดสินใจกำหนดพฤติกรรมของตนเองในองค์การ ใช้ศักยภาพในการคิด ให้เหตุผลและคาดการณ์ผลที่จะได้รับจากการตัดสินใจ คนจะประเมินผลที่ได้รับการกระทำ จากนั้นจะกำหนดพฤติกรรมการทำงานของตนเอง

1.2 ค่านิยมและเจตคติของคนแต่ละคน เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ทฤษฎีความคาดหวังสร้างขึ้นจากข้อตกลงเบื้องต้น 3 ประการ คือ

1. ความเป็นไปได้หรือความเข้มของความพยายามในการกระทำ หรือความเชื่อของบุคคลว่าหากทำกิจกรรมด้วยความพยายามในระดับที่กำหนด ผลงานที่ได้จะออกมาตามเป้าหมาย (Expectancy)

2. ความเป็นไปได้ที่แรงจูงใจหรือรางวัลที่จะได้รับ อันเป็นผลมาจากความพยายามในการทำงาน (Instrumentality) ค่า Instrumentality จะสูง เมื่อบุคคลเห็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลที่จะได้รับ

3. คุณค่าของรางวัลที่จะได้รับซึ่งอาจเป็นทั้งทางบวกและทางลบ มีค่าทางเศรษฐกิจ หรือเป็นความชื่นชอบ ซึ่งเป็นความคาดหวังของบุคคลในการปฏิบัติงานขององค์การ (Valence) หรือ Valence คือ รางวัลที่บุคคลคาดหวังจะได้รับเมื่อปฏิบัติงาน (Pinder, 1984, p. 134) แลนดี้ และเบเคอร์ (Landy & Becker, 1987, p. 19 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 159-160) กล่าวว่าในการทำงานใด ๆ บุคคลจะตัดสินใจ ชั่งน้ำหนักความพยายามของตน ผลตอบแทนที่จะได้รับ และเลือกวิธีการปฏิบัติที่จะได้รับผลตอบแทนสูง

2. ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) ของ ลอค (Locke) ลอค อธิบายว่า การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน โดยเฉพาะเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงลงไป (Specific Goal) และมีความยากลำบากหรือมีความท้าทายที่จะทำได้ (Difficult or Challenging Goal) จะกระตุ้นให้เกิดความพยายามและความมุ่งมั่นเพิ่มขึ้นและจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงกว่าการกำหนดเป้าหมายทั่ว ๆ ไป องค์ประกอบที่จะทำให้ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายประสบความสำเร็จ คือได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูง ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

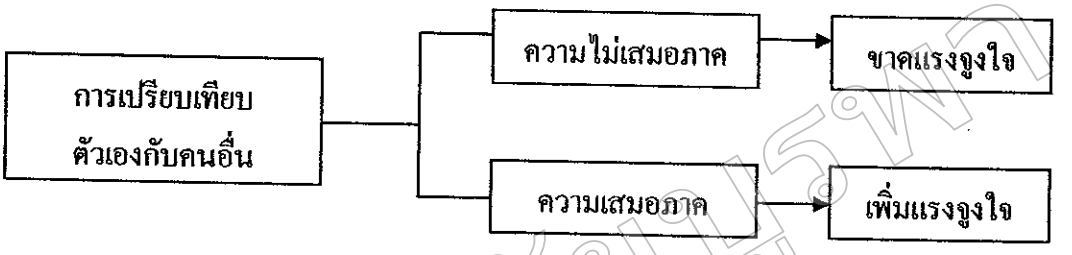
2.1 เป้าหมายเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติ (Goal Commitment) เป็นเป้าหมายที่ผู้ปฏิบัติเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง (Self-Set-Goal) หรือมีส่วนร่วมในการกำหนด

2.2 ความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานว่าตนมีความสามารถที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จได้ (Adequate Self-Efficacy)

2.3 วัฒนธรรมประจำชาติของผู้ปฏิบัติงาน (National Culture) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายเหมาะที่จะใช้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีวัฒนธรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิด และการทำงานที่มีความเป็นอิสระ เคารพเหตุผล ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาต่างรับฟังความคิดเห็นและร่วมกันกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติ (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2546, หน้า 192-193)

3. ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) เจ สตาเซ อดัมส์ (J. Stacey Adams) เจ้าของทฤษฎีความเสมอภาค อธิบายว่า โดยปกติผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนที่เขาได้รับจากการทำงาน (Outcomes) กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับการทำงาน (Inputs) และ

จะเปรียบเทียบอัตราส่วน Input-Outcomes ของตนกับผู้ปฏิบัติงานคนอื่น (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2546, หน้า 197-198) นอกจากนี้ อดัมส์ กล่าวว่าแรงจูงใจจะเกิดขึ้นเมื่อเขาเห็นว่ามีความยุติธรรมดังภาพที่ 6



การเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น

สิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน: ผลที่ได้จากการทำงานของเรา	>	สิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน: ผลที่ได้จากการทำงานของคนอื่น
สิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน: ผลที่ได้จากการทำงานของเรา	<	สิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน: ผลที่ได้จากการทำงานของคนอื่น
สิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน: ผลที่ได้จากการทำงานของเรา	=	สิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน: ผลที่ได้จากการทำงานของคนอื่น

ภาพที่ 6 แสดงทฤษฎีความเสมอภาค

ความสนใจในงาน

งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตคนเรา เพราะเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงคุณค่าภายในตัวของงานเอง (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540, หน้า 99) แต่สำหรับบางคนการทำงานเป็นเพียงเครื่องมือ กล่าวคือ เป็นวิถีทางอันหนึ่งเพื่อจะหาเงินให้มากขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งความมั่นคงในงานมากขึ้น และมีความสนุกกับการที่ได้มีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจ การเน้นงานว่าเป็นเสมือนเครื่องมือไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นจะไม่สนใจว่างานที่ตนเองทำนั้นให้รางวัลภายในหรือท้าทายหรือไม่ แต่บุคคลเหล่านี้จะชอบงานที่มีรายได้สูงมากกว่างานที่น่าสนใจ (Strause, 1974, p. 28)

ความหมายของความสนใจในงาน

ความสนใจในงาน หมายถึง ทิศทางของความตั้งใจของบุคคลที่มีต่องาน ความสนใจของบุคคล มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน บุคคลที่มีความสนใจอยู่ที่งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ ต่อการจูงใจในการทำงาน (Steers & Porter, 1979, p. 21) ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1987, p. 405) เรียกความสนใจงานว่าเป็นศูนย์ความสนใจในชีวิต (Central Life Interest)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ให้ความหมายว่าเป็นกลุ่มของเจตคติที่กำหนดความชอบของบุคคลในการที่จะทำกิจกรรมที่พึงพอใจในสถานการณ์ที่ตนเองได้เลือกแล้ว ท่ามกลางกิจกรรมมากมายในชีวิตประจำวัน จะมีบางกิจกรรมที่บุคคลเลือกตามความต้องการของตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์ความสนใจของชีวิต

ดูบิน (Dubin, 1956 cited in Cook et al., 1981, p. 154) ให้แนวความคิดเกี่ยวกับบุคคลและศูนย์ความสนใจของชีวิตเป็น 2 ประเภท คือ

1. บุคคลที่มุ่งงาน (Job-Oriented) จะมีศูนย์ความสนใจของชีวิตอยู่ที่งาน

2. บุคคลที่ไม่มุ่งงาน (Non Job-Oriented) จะมีศูนย์ความสนใจของชีวิตอยู่ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ครอบครัว การสังคมกับเพื่อนฝูง

แบบวัดศูนย์ความสนใจของชีวิต เป็นแบบวัดความสนใจที่มีต่องาน มีเครื่องมือวัดที่สำคัญอยู่ 2 ฉบับ คือ 1) แบบวัดศูนย์ความสนใจในชีวิตของ ดูบิน และโกลแมน (Dubin & Goldman, 1972, pp. 133-141) เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยข้อความที่สอบถามความสนใจในงาน 32 ข้อ แต่ละข้อเป็นแบบวัดเจตคติของบุคคลโดยมีแบบของพฤติกรรมต่าง ๆ และถามว่าในสถานการณ์เช่นนั้นเขาต้องการและชอบที่จะปฏิบัติอย่างไร 2) แบบวัดความสนใจในชีวิตของมิสเกล, กราสแนบ และแฮทเลย์ (Miskel, Grasnapp, & Hetley) เป็นแบบสอบถามที่พัฒนามากขึ้นจากแบบสอบถามเดิมของ ดูบิน และโกลแมน (Dubin & Goldman) และปรับปรุงให้ใช้ได้กับสถานศึกษา มีข้อคำถาม 7 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .73

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ความสนใจของชีวิต จากงานวิจัยของ ดูบิน และแชมพอส (Dubin & Champous, 1977, pp. 366-377) พบว่า บุคคลที่มีศูนย์ความสนใจของชีวิตอยู่ที่งานจะมีพันธะผูกพันต่อองค์การและมีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจของชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1987, p. 406) รายงานว่าโครงสร้างและปัจจัยส่วนบุคคลในโรงเรียนมีอิทธิพลสูงต่อความสนใจในงานของครู ส่วน ลอร์ไท (Lortie, 1975 cited in Hoy & Miskel, 1987, p. 406) พบว่าโครงสร้างของอาชีพและรางวัลจากการทำงานทำให้ครูมีความสนใจในงานสอนสูงขึ้น ครูที่ไม่ได้รับการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง ทำให้ขาดความสนใจในงาน ความสนใจในงานจะเพิ่มขึ้น เมื่อครูมีรายรับเพิ่มขึ้น ความผูกพันกับงานจะมากขึ้นเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น

เจตคติที่มีต่อระบบราชการ

ระบบราชการเป็นรูปแบบองค์การที่ออกแบบเพื่อบริหารงานในองค์การขนาดใหญ่อย่างมีระบบ โดยความร่วมมือประสานงานของบุคคลจำนวนมาก (Blau, 1956, p. 4) การบริหารแบบราชการเป็นการยึดโครงสร้างภายในองค์การที่มีคุณลักษณะของความชำนาญงานเฉพาะด้าน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

มีลำดับขั้นของการบังคับและมีกฎเกณฑ์ (Benson, 1983, p. 138) เวเบอร์ได้เขียนเกี่ยวกับระบบราชการในปี ค.ศ. 1947 โดยกล่าวถึงคุณลักษณะของโครงสร้างการบริหารราชการว่ามีคุณลักษณะ 7 ประการ คือ (Benson, 1983, p. 138)

1. มีความต่อเนื่องของการบริหารที่ดำเนินไปตามหน้าที่ขององค์การอย่างมีกฎเกณฑ์

2. มีการแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน

3. การบริหารเป็นไปตามลำดับการบังคับบัญชา โดยที่บุคคลในระดับล่างจะถูกบังคับบัญชาโดยระดับที่สูงกว่า

4. กฎเกณฑ์ที่ใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานจะต้องเป็นกฎเกณฑ์ทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจงบุคคล

5. วิธีที่มีเหตุผลต้องยึดหลักว่าผู้บริหารต้องแยกตัวออกจากการเป็นเจ้าของที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการบริหาร

6. ตำแหน่งที่ว่างลงผู้บริหารสามารถพิจารณาแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าทำงานแทนได้

7. ข้อกำหนด ข้อตัดสินใจ กฎเกณฑ์ที่สร้างขึ้นและเขียนขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรที่สมาชิกในองค์การจะต้องยึดถือและปฏิบัติตาม

เวเบอร์ (Weber, 1949 cited in McFarland, 1979, p. 299) มีความเห็นว่าระบบราชการเป็นการบริหารที่มีความมั่นคง มีระเบียบวินัยและน่าเชื่อถือ เป็นการบริหารองค์การที่เป็นอุดมคติ ฮอลล์ (Hall, 1963, pp. 32-40 cited in Hoy & Miskel, 2001, p. 100; สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541, หน้า 392-393) ได้วิเคราะห์ระบบราชการเป็น 6 มิติ คือ 1) การบังคับบัญชาที่เป็นไปตามลำดับขั้น (Hierarchy of Authority) 2) การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization) 3) บทบาทที่เป็นแบบแผนสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ (Roles for Incumbents) 4) มีความเฉพาะเจาะจงในกระบวนการ (Procedure Specifications) 5) ความเป็นทางการหรือความไม่เกี่ยวกับบุคคล (In Personality) 6) มีสมรรถภาพทางเทคนิคเฉพาะ (Technical Competence)

จากแนวความคิด 6 มิติของฮอลล์ ฮอลล์ได้สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงการบริหารโรงเรียนกับระบบราชการ และ แมคเคย์ (Mackay, 1963 cited in Hoy & Miskel, 2001, p. 101) ได้นำเสนอแบบสอบถามของฮอลล์มาดัดแปลงและศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ภายในขององค์ประกอบทั้ง 6 มิตินี้ ระบบราชการในโรงเรียนสามารถแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบราชการ (Bureaucratic Pattern) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) การบังคับบัญชาที่เป็นไปตามลำดับขั้น 2) บทบาทสำหรับผู้ดำรงตำแหน่ง 3) ความเฉพาะเจาะจงในกระบวนการ และ 4) มีความไม่เกี่ยวข้องกับบุคคล

2. รูปแบบวิชาชีพ (Professional Pattern) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ 1) มีสมรรถภาพทางเทคนิคเฉพาะ และ 2) การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง

เฮจ (Hage, 1965, pp. 289-320) ได้เสนอทฤษฎีองค์การการบริหารราชการ โดยนำแนวความคิดด้านโครงสร้างและด้านหน้าที่ขององค์การให้มีความสัมพันธ์กันเป็น 2 องค์ประกอบ โดยมีโครงสร้าง 4 ด้าน และหน้าที่ 4 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านโครงสร้างที่เป็นวิถีทางของการบริหารเพื่อไปสู่เป้าหมาย ได้แก่ 1) ความซับซ้อนหรือความชำนาญเฉพาะด้าน (Complexity or Specialization) เป็นความชำนาญเฉพาะด้านวิชาชีพและระดับของการฝึกอบรมที่จำเป็นของงาน 2) การบริหารแบบรวมศูนย์หรือลำดับขั้นของการบังคับบัญชา (Centralization or Hierarchy of Authority) 3) มีความเป็นทางการหรือมีมาตรฐาน (Formalization or Standardization) 4) การแบ่งชั้นหรือระบบตำแหน่ง (Stratification or Status System)

2. องค์ประกอบด้านหน้าที่ที่เป็นเป้าหมายขององค์การ ได้แก่ 1) การปรับตัวหรือ 2) ปรับเปลี่ยนได้ (Adaptiveness or Flexibility) 3) ผลผลิตหรือประสิทธิผล (Production or Effectiveness) 4) ประสิทธิภาพหรือค่าใช้จ่าย (Efficiency or Cost) 5) ความพึงพอใจงานหรือขวัญ (Job Satisfaction or Morale)

ทฤษฎีระบบราชการ

ไซมอน (Simon) ชี้ให้เห็นว่าหลักการต่าง ๆ ของทฤษฎีองค์การแบบราชการคือสุภาษิต ไม่ได้มีการทดสอบเพื่อความแน่นอนหรือใช้ประโยชน์ได้โดยทั่วไป ทฤษฎีระบบราชการจะพิจารณาบุคคลว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ไม่มีชีวิตจิตใจ ต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย บุคคลจะเห็นแก่ตัว เกียจคร้าน ไม่มองการณ์ไกล เชื่อถือไม่ได้และมีการใช้ดุลยพินิจที่ไม่ดี ข้อสมมติฐานเหล่านี้ต่างเป็นข้อสมมติฐานที่มองเห็นได้ไม่ชัดและท้าทายนักวิจัยเป็นจำนวนมากในการพิสูจน์ความเป็นจริง การศึกษาที่ ฮอธอร์น (Hawthorne) ชี้ให้เห็นข้อเท็จจริงว่าบุคคลไม่ได้มีแรงจูงใจด้วยผลตอบแทนทางเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น นักวิจัยเห็นว่าบุคคลจะถูกกระตุ้นด้วยปัจจัยหลายอย่างภายในสถานที่ทำงาน ไม่เพียงแต่ระบบของสังคมที่กำหนดขึ้นมาโดยการจัดองค์การกลุ่มงานที่เกิดขึ้นมาจะมีอิทธิพลต่อคนงานด้วย นอกจากนี้จากการศึกษาที่ ฮอธอร์น (Hawthorne) ยังชี้ให้เห็นว่าผู้นำที่ไม่ได้เป็นผู้นำตามสายการบังคับบัญชาอาจจะมีอิทธิพลต่อคนงานในการสั่งการโดยที่การสั่งการอาจจะขัดแย้งกับเป้าหมายขององค์การได้ (สมยศ นาวีการ, 2544, หน้า 53)

ทฤษฎีระบบราชการแบ่งเป็น 2 ทฤษฎี ได้แก่ (ชุมพร สังขปรีชา, 2539, หน้า 39-42 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532, หน้า 32-33)

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

1. ทฤษฎีระบบราชการคลาสสิค (The Classic Bureaucratic Model) ได้แก่ แนวความคิดระบบราชการที่เป็นตัวแบบอุดมคติของแมกซ์ เวเบอร์ (Weberian Ideal Type) โดยมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ โครงสร้างอำนาจลดหลั่นกันไปตามลำดับขั้นดังที่สามารถพบเห็นได้จากแผนภูมิการจัดองค์การ และประกอบด้วยวิธีการบริหารจัดการบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ประจำอยู่ตามส่วนต่าง ๆ ขององค์การ พร้อมทั้งมีรายละเอียดบ่งบอกถึงลักษณะงาน การจำแนกตำแหน่งและระดับอัตราเงินเดือน

2. ทฤษฎีระบบราชการสมัยใหม่ (The Neo–Bureaucratic Model) ทฤษฎีระบบราชการใหม่เป็นผลิตผลของสังคมศาสตร์ยุคพฤติกรรม เป็นศูนย์กลางวิเคราะห์การตัดสินใจ และความสมเหตุสมผล การตัดสินใจจะกระทำขึ้นเพื่อหาทางบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ มีการพัฒนาตัวแบบต่าง ๆ มากมาย (March & Cyert, 1963 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532, หน้า 33)

โดยสรุปแบบระบบราชการคลาสสิค เน้นค่านิยมที่มีประสิทธิภาพ ประหยัดและมีประสิทธิผล ส่วนทฤษฎีระบบราชการสมัยใหม่นำค่านิยมของทฤษฎีเก่ามาใช้ และวัดเป็นปริมาณโดยการวัดผลิตผล เน้นวิธีวัดประเมินผลมากกว่าวิธีจัดโครงสร้างองค์การและการจัดงาน (ชุมพร สังขปรีชา, 2539, หน้า 43)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติที่มีต่อระบบราชการ

การบริหารงานในโรงเรียนเป็นการบริหารแบบราชการ เบนสัน กล่าวว่า ระบบราชการเป็นเครื่องหมายของความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ แต่เป็นระบบที่ใช้กันทั่วไปในหน่วยงานของรัฐ (Benson, 1983, p. 137) ทองศรี กำภู ณ อยุธยา และจินดา ซื่อตรง (2528, หน้า 137-162) ให้ทัศนะถึงความไม่คล่องตัวในการบริหารกับสังคมในระบบราชการไทยว่าเจตคติของคนไทยเปลี่ยนไปมาก คนมีความรู้ความสามารถเริ่มหันเหไปสู่วงการธุรกิจมากขึ้น เนื่องจากระบบราชการถึงจุดอิ่มตัว ประกอบกับรัฐบาลได้ใช้นโยบายคุมกำเนิดอัตรากำลัง มิให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายอัตรากำลังเพิ่มขึ้นเกินปีละ 2% มาตั้งแต่ปี 2523 ในขณะที่ภาคเอกชนได้ขยายตัวมากขึ้นตามลำดับ ผู้สำเร็จการศึกษาเดิมมุ่งหวังจะเข้ารับราชการได้หันเหไปสู่ภาคเอกชนมากขึ้น (ทองศรี กำภู ณ อยุธยา และจินดา ซื่อตรง, 2528, หน้า 142 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532, หน้า 34) จากงานวิจัยของ เบนสัน (Benson, 1983, p. 137) พบว่า ครูลาออกและโยกย้ายเพราะเบื่อหน่ายระบบราชการเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งในประเทศออสเตรเลียและประเทศอื่น ซึ่งมีผลกระทบต่อนักศึกษา และการศึกษาในระบบ จากงานวิจัยของ แสวง รัตนมงคลมาศ (2528, หน้า 18) พบว่าระบบราชการไทยมีผลทางด้านบวก คือ ให้ความมั่นคงแก่คน จากงานวิจัยของ โมลเลอร์ และชาร์เตอร์ (Moellor & Charters, 1966, pp. 445-465) พบว่า ครูที่มีการรับรู้ว่าโรงเรียนมีรูปแบบ

การบริหารแบบราชการมากกว่ารูปแบบวิชาชีพจะมีความรู้สึกถึงการมีอำนาจในหน้าที่การงานสูงกว่าครูที่มีการรับรู้โรงเรียนมีรูปแบบการบริหารราชการต่ำ วิกกินส์ (Wiggins, 1970 cited in Hoy & Miskel, 1982, p. 73) พบว่า ครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษาได้รับอิทธิพลมากจากรูปแบบการบริหารราชการซึ่งหล่อหลอมให้ครูใหญ่มีบทบาทการบริหารด้วยระบบราชการในโรงเรียน ขณะที่ ฮอย, นิวแลนด์ และบลาโซฟส์กี (Hoy, Newland, & Blazovsky, 1977, pp. 71-85) พบว่า การบริหารเข้าสู่ส่วนกลางมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการบริหารอย่างเป็นทางการแต่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจงาน บัญชา นิ่มประเสริฐ (2541, บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรที่มีเจตคติ ต่อระบบราชการในระดับต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การสูงกว่าบุคลากรที่มีเจตคติต่อระบบราชการในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ เบนสัน (Benson, 1983, pp. 144-145) พบว่า ครูที่เต็มใจที่จะอยู่ในโรงเรียนจะรับรู้ว่าโรงเรียนบริหารด้วยรูปแบบราชการน้อย ส่วนครูที่รับรู้ว่าโรงเรียนบริหารด้วยรูปแบบราชการต่ำจะมีความพึงพอใจงานสูงกว่าครูที่รับรู้ว่าโรงเรียนมีการบริหารด้วยรูปแบบราชการสูง ขณะที่ ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1983, p. 73) มีความเห็นว่าระบบราชการหล่อหลอมพฤติกรรมของบุคคลในองค์การตามความเชื่อที่มีต่อองค์การ

ลักษณะงาน

ทฤษฎีและแนวความคิด

ลักษณะงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผู้สนใจศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน การปฏิบัติงาน ตลอดจนความผูกพันต่อองค์การ มีการศึกษาอย่างมีระบบเป็นครั้งแรกถึงลักษณะงานโดย เทอร์เนอร์ และลอเรนซ์ (Turner & Lawrence, 1965 cited in Feldman & Arnold, 1983, p. 239) โดยการวัดลักษณะงาน 6 อย่างคือ ความหลากหลาย ความมีอิสระ ความต้องการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โอกาสของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความรู้และทักษะที่จำเป็น ความรับผิดชอบ ซึ่งเรียกว่า ดัชนีลักษณะงานที่จำเป็น (Requisite Task Attribute Index-RTA Index)

แนวคิดแบบจำลองลักษณะงานที่แพร่หลายมากที่สุด และเป็นทฤษฎีที่แสดงแนวคิดไว้อย่างชัดเจนถึงผลกระทบของการออกแบบงานต่อความคิด ความรู้สึก แรงจูงใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การขาดงานและการเปลี่ยนงาน คือ แบบจำลองลักษณะงาน (Job Characteristics Model) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย แฮคแมน และ โอลแฮม (Hackman & Oldham, 1975; pp. 159-170; Hackman, 1983, pp. 490-516; Luthans, 1989, pp. 267-272; Arnold & Feldman, 1983, pp. 240-246; Hoy & Miskel, 1991, pp. 193-197) ทฤษฎีนี้เสนอว่า มีเงื่อนไขทางจิตวิทยา 3 ประการ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้แก่

1. ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญหรือมีความหมาย ได้แก่ ระดับที่บุคคลมีประสบการณ์การทำงาน ซึ่งมีคุณค่าต่อตนและองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน 3 ประการ คือ

1.1 ทักษะที่หลากหลาย หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่แตกต่างกัน

1.2 เอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่บุคคลสามารถทำสำเร็จได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้น

1.3 ความสำคัญของงาน หมายถึง งานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของผู้อื่นและขององค์การ

2. ความรู้สึกรับผิดชอบต่อผลของงาน หมายถึง ระดับที่บุคคลรู้สึกว่าตนมีส่วนที่ต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ให้แก่งาน เกิดขึ้นได้จากงานที่มีอิสระ (Autonomy) บุคคลมีเสรีภาพในการทำงานโดยไม่ขึ้นอยู่กับผู้อื่น เจ้าของงานสามารถกำหนดตารางการทำงาน ตลอดจนสามารถตัดสินใจและกำหนดกระบวนการทำงาน

3. ความรู้ในผลงานที่ทำ หมายถึง ระดับที่บุคคลรู้และเข้าใจอย่างต่อเนื่องถึงประสิทธิภาพการทำงาน เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากงาน

การรับรู้ต่อลักษณะงานดังกล่าวข้างต้น จะก่อให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงานในหลายประการ เช่น การสร้างความผูกพันต่อองค์การ การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ฯลฯ (Hackman & Oldham, 1983, pp. 490-516)

แฮคแมน และ โอลแฮม ได้พัฒนาเครื่องมือชื่อว่า Job Diagnostic Survey-JDS เพื่อใช้วัดองค์ประกอบงาน 5 ประการตามแนวคิดแบบจำลองลักษณะงาน 5 ประการ แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามเชิงประมาณ 7 ระดับจากน้อยที่สุด ถึง มากที่สุด จำนวน 15 ข้อ จากลักษณะงานทั้ง 5 ประการนี้ สามารถรวมเป็นดัชนีอันเดียวกันที่จะแสดงถึงศักยภาพรวมของลักษณะงาน ในการจูงใจ โดยการนำคำตอบที่ได้มาคำนวณหาคะแนนศักยภาพการจูงใจจากงาน (Motivating Potential Score-MPS) จากสูตรต่อไปนี้ (Hackman & Oldham, 1989, pp. 144-149; Luthans, 1989, pp. 361-363; Feldmand & Arnold, 1983, 247)

ศักยภาพการจูงใจจากงาน = (ทักษะที่หลากหลาย + เอกลักษณ์งาน + ความสำคัญของงาน) / 3 x ความมีอิสระ x ข้อมูลย้อนกลับ

ค่าคะแนนศักยภาพการจูงใจจากงาน (MPS) นี้ จะแสดงถึงระดับหรือขอบเขตที่บุคคลรับรู้ว่าลักษณะงานของตน มีส่วนจูงใจในการทำงานและจูงใจให้ใช้ความพยายามในการทำงานมากน้อยเพียงใด (Steers, Ungson, & Mowday, 1985, p. 292)

นอกจากนี้ พอเตอร์ และไมล์ (Porter & Miles, 1974 cited in Steers & Porter, 1983, p. 21) ได้ทำการศึกษาและพบว่าปัจจัยลักษณะงาน มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงาน 2) ความพึงพอใจในงานทั่วไป 3) เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจในงาน

ความหมายและประเภทของความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานปรากฏครั้งแรกจากงานของ ฮอพพอค (Hoppock, 1935 cited in Hoy & Miskel, 2001, p. 303) โดยให้ความหมายว่าเป็นทัศนคติที่พอใจของบุคคลต่องาน วานัส และลอเลอร์ (Wanous & Lawler, 1972, pp. 95-96) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจในงาน และตั้งข้อสังเกตว่าความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานและความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปแตกต่างกัน และมีเครื่องมือวัดที่แตกต่างกัน ความหมายของความพึงพอใจในงานอยู่ที่เนื้อหาและสิ่งที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน พอร์เตอร์ (Porter, 1961 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532, หน้า 36) วัดความพึงพอใจจากความต้องการที่แตกต่างกันของบุคคล ส่วน สมิท, เคนดอล และฮูลิน (Smith, Kandall, & Hulin, 1969 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532, หน้า 36) วัดจากปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่ รายรับและการเลื่อนตำแหน่ง ลอค (Locke, 1984, p. 93) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานทั่วไปว่าเป็นอารมณ์ที่มีความเพลิดเพลินจากผลงานที่ได้รับผลสัมฤทธิ์และเห็นคุณค่าของงาน ส่วน ลอเลอร์ ทรี (Lawler III, 1973, p. 64) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นปัจจัยที่ใช้ตัดสินความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอยู่ และปัจจัยที่บุคคลรู้สึกว่าควรจะมี ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงเป็นการตัดสินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลรู้สึกว่าเขาคาดว่าได้รับจากงานจริง ๆ ซึ่งเป็นการศึกษาจากแนวความคิด ความขัดแย้ง มัมฟอร์ด (Mumford, 1977, p. 5) มีความเห็นว่าวิธีการศึกษาด้วยแนวความคิดความขัดแย้งสามารถนำมาใช้ศึกษาได้ทั้งความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานและความพึงพอใจในงานทั่วไป รวมทั้งการศึกษาความไม่พึงพอใจในงานด้วย

วรูม (Vroom, 1964, p. 99) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือความรู้สึกชื่นชมหรือความรู้สึกทางบวกที่เป็นผลมาจากการประเมินประสบการณ์ของงานที่ผ่านมาของบุคคล