

บทที่ 2

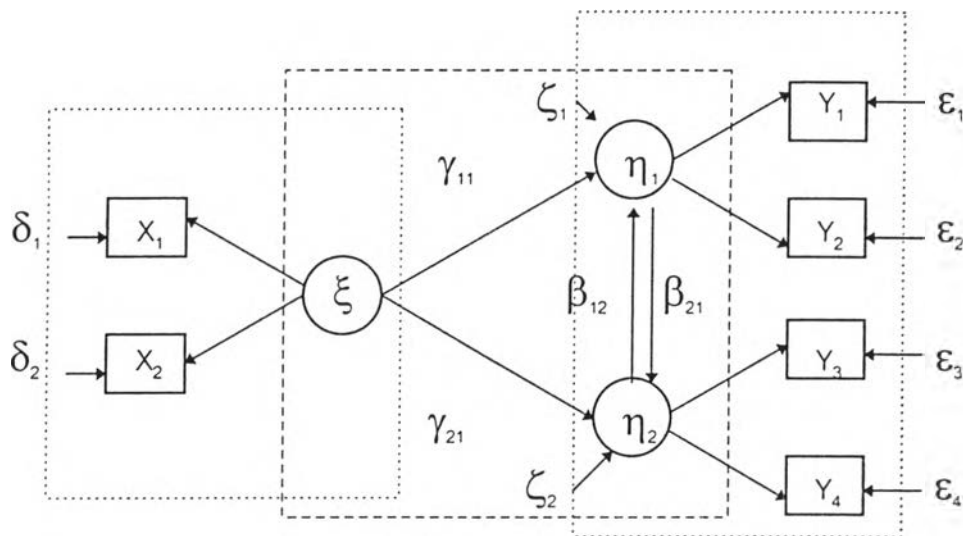
วรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสเรล
- ตอนที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- ตอนที่ 3 แนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 5 รายงานการศึกษาค้นคว้าและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสเรล

โมเดลความสัมพันธ์เชิงเส้น (linear structural relationship model) หรือโมเดลลิสเรล (lisrel model) เป็นโมเดลที่นักวิจัยสร้างขึ้นตามพื้นฐานทางทฤษฎี แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โมเดลนี้ประกอบด้วยสองส่วน คือ โมเดลการวัด (measurement model) และโมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model) โมเดลการวัดอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงด้วยกัน (latent variable) ส่วนโมเดลสมการโครงสร้างอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงด้วยกัน ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



หมายเหตุ คือโมเดลสมการโครงสร้าง คือโมเดลการวัด

แผนภาพที่ 1 โมเดลการวัด (measurement model) และโมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model)

โมเดลในแผนภาพมีตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรภายนอก 1 ตัว และตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรภายใน 2 ตัว ตัวแปรแฝงทั้งสามตัว แต่ละตัววัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในโมเดลมีความหมายดังต่อไปนี้

- | | |
|---|---|
| ξ แทนเวกเตอร์ตัวแปรแฝงภายนอก | η แทนเวกเตอร์ตัวแปรแฝงภายใน |
| x แทนเวกเตอร์ตัวแปรภายนอกสังเกตได้ | y แทนเวกเตอร์ตัวแปรภายในสังเกตได้ |
| δ แทนเวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน x | ε แทนเวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน y |
| ζ แทนเวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน η | Λ _x แทนเมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ x บน ξ |
| Λ _y แทนเมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ y บน η | Γ หรือ γ แทนเมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างตัวแปร ξ กับ η |
| β แทนเมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างตัวแปร η | Φ แทนเมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมระหว่าง ξ |
| ψ แทนเมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน ζ | Θδ แทนเมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน δ |
| Θε แทนเมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน ε | |

ตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model) มีความสัมพันธ์กัน แสดง
ในรูปของสมการโครงสร้าง ดังนี้

$$\eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \zeta_1$$

$$\eta_2 = \beta_{21}\eta_1 + \gamma_{21}\xi_1 + \zeta_2$$

$$\eta = \begin{vmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \end{vmatrix}; \quad \mathbf{B} = \begin{vmatrix} 0 & 0 \\ \beta_{21} & 0 \end{vmatrix}; \quad \Gamma = \begin{vmatrix} \gamma_{11} \\ \gamma_{21} \end{vmatrix}; \quad \xi = \begin{vmatrix} \xi_1 \end{vmatrix}; \quad \zeta = \begin{vmatrix} \zeta_1 \\ \zeta_2 \end{vmatrix}$$

เขียนรูปสมการเมทริกซ์ได้ดังนี้

$$\eta = \mathbf{B}\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

ตัวแปรในโมเดลการวัด (measurement model) มีความสัมพันธ์กันแสดงในรูปของสมการ
ดังนี้

$$x_1 = \lambda_{x_1}\xi_1 + \delta_1$$

$$x_2 = \lambda_{x_2}\xi_2 + \delta_2$$

$$y_1 = \lambda_{y_1}\eta_1 + \varepsilon_1$$

$$y_2 = \lambda_{y_2}\eta_2 + \varepsilon_2$$

$$y_3 = \lambda_{y_3}\eta_3 + \varepsilon_3$$

$$y_4 = \lambda_{y_4}\eta_4 + \varepsilon_4$$

$$x = \begin{vmatrix} x_1 \\ x_2 \end{vmatrix}; \quad \Lambda x = \begin{vmatrix} \lambda_{x_1} \\ \lambda_{x_2} \end{vmatrix}; \quad \xi = \begin{vmatrix} \xi_1 \end{vmatrix}; \quad \delta = \begin{vmatrix} \delta_1 \\ \delta_2 \end{vmatrix}$$

$$y = \begin{vmatrix} y_1 \\ y_2 \\ y_3 \\ y_4 \end{vmatrix}; \quad \Lambda y = \begin{vmatrix} \lambda_1 & 0 \\ \lambda_2 & 0 \\ 0 & \lambda_3 \\ 0 & \lambda_4 \end{vmatrix}; \quad \eta = \begin{vmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \end{vmatrix}; \quad \varepsilon = \begin{vmatrix} \varepsilon_1 \\ \varepsilon_2 \\ \varepsilon_3 \\ \varepsilon_4 \end{vmatrix}$$

เขียนสมการในรูปเมทริกซ์ ดังนี้

$$x = \Lambda x \xi + \delta$$

$$y = \Lambda y \eta + \varepsilon$$

สำหรับกระบวนการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสเรลนั้น ต้องมีโมเดลสมมุติฐานวิจัยก่อน แล้วจึงดำเนินการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล ซึ่งหลักการวิเคราะห์ที่ได้แก่ การประมาณค่าพารามิเตอร์ในโมเดล โดยวิเคราะห์เป็นภาพรวมตามหลักการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) และวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ไปพร้อม ๆ กัน และมีการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พร้อมทั้งรายงานดัชนีความสอดคล้องด้วย และในการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลนั้นมีข้อตกลงเบื้องต้นดังนี้ (Joreskog และ Sorbom, 1989 อ้างถึงในนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538)

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลเป็นความสัมพันธ์แบบเส้นตรง (linear) เชิงบวก (additive) และเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship)

2. การแจกแจงของตัวแปรภายนอก (exogenous variables) ตัวแปรภายใน (endogenous variable) และความคลาดเคลื่อน (error) ต้องเป็นการแจกแจงแบบปกติ ความคลาดเคลื่อนมีค่าเฉลี่ยเป็นศูนย์

3. มีความเป็นอิสระต่อกัน (independence) ระหว่างตัวแปรกับความคลาดเคลื่อน กล่าวคือ ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ตัวแปรและความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน แต่ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรแต่ละกลุ่มอาจสัมพันธ์กันได้

4. ในกรณีการวิเคราะห์ข้อมูลอนุกรมเวลา (time series data) ที่มีการวัดข้อมูลมากกว่า 2 ครั้ง การวัดตัวแปรต้องไม่ได้รับอิทธิพลจากช่วงเวลาเหลือม (time lag) ระหว่างการวัด

จากข้อตกลงเบื้องต้นของโมเดลลิสเรล ทำให้เห็นข้อดีคือ ความสามารถในการประมาณค่าพารามิเตอร์เทอมความคลาดเคลื่อน (error term) ยอมให้ความแปรปรวนร่วมระหว่างเทอมความคลาดเคลื่อนมีค่าไม่เท่ากับศูนย์ ทำให้ผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสภาพจริง และสามารถวิเคราะห์ตัวแปรแฝงได้อีกด้วย

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

Sheldon (1971) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในทางบวก ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และเกิดเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

Buchanan (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีความผูกพันต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Mowday, Porter และ Steers (1982) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันเข้มแข็งของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และความเกี่ยวข้องกับองค์กร และบุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กร จะมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. มีความเชื่อมั่นต่อองค์กร และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับงาน และพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ
3. มีความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะที่แตกต่างไปจากความจงรักภักดี (loyalty) ต่อองค์กร บุคคลมิได้มีเพียงแต่จะภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะเต็มใจให้การช่วยเหลือองค์กรของตนให้ประสบความสำเร็จ และมีความเจริญรุ่งเรืองต่อไปด้วย (Steers และ Porter, 1983)

ปัจจัยเบื้องต้นที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นและผลของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะบุคคล (Personal Characteristics) เช่น อายุ อายุงาน เพศ ระดับการศึกษา
2. ลักษณะงาน (Job Characteristics) เช่น ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ในงาน การได้รับข้อมูลป้อนกลับ
3. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experiences) เช่น ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร

ปัจจัยดังกล่าวนี้ต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ขณะเดียวกันความผูกพันต่อองค์กรก็มีผลต่อความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ความตั้งใจทำงาน และผลการปฏิบัติงาน

ส่วน Mowday และคณะ (1982) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีปัจจัยที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร บุคลิกลักษณะ
2. ลักษณะบทบาท ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท
3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ ขนาดขององค์กร อายุขององค์กร
4. ประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์กร พฤติกรรมการบริหารงาน

Mowday และคณะ (1982) ได้เสนอแบบจำลองความผูกพันต่อองค์กรว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลกับการปฏิบัติงาน ความพยายามในการทำงาน การขาดงาน ความเฉื่อยชาในการทำงาน การเปลี่ยนงาน ความปรารถนาและความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร ความตั้งใจในการทำงาน

Steers และ Porter (1983) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรว่า นอกจากลักษณะบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงาน แล้วยังมีลักษณะงานหรือบทบาท (job or role-related characteristics) เช่น ความชัดเจนในบทบาท ความสอดคล้องในบทบาท ตลอดจนลักษณะองค์กร ก็มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

นอกจากนี้จากงานวิจัยของ Mathieu และ Sajac (1990) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้วยวิธีการวิเคราะห์ทอิกิมาน (meta analysis) งานวิจัยจำนวน 200 เรื่อง พบว่า ปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ อิสระในการทำงาน ความท้าทายในงาน ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยองค์กร ได้แก่ อายุ และขนาดขององค์กร

นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันในอาชีพ ความผูกพันต่อสภาพ และความพึงพอใจในงาน ส่วนผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กร ก็พบว่า มีผลกระทบต่อการทำงาน การตั้งใจที่จะคงอยู่หรือออกจากงาน และการเปลี่ยนงาน และผลงานวิจัยในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ยังพบว่าปัจจัยพฤติกรรมการบริหาร ก็มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน (Glisson และ Durick, 1988)

อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรได้รับความสนใจศึกษากันมาก เนื่องจากมีอิทธิพลหรือผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในหลายประการ ดังแนวคิดและงานวิจัยของ (Steers, 1977)

ได้เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กรก็มีผลหรือมีอิทธิพลต่อความต้องการที่อยู่ในองค์กรต่อไป ความตั้งใจทำงาน และการปฏิบัติงาน

ส่วน Mowday, Porter และ Steers (1982) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ความพยายามในการทำงาน การเปลี่ยนงาน ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร ความตั้งใจทำงาน ส่วน Mathieu และ Sajak (1990) ก็ศึกษาพบเช่นกันว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อการทำงาน การเปลี่ยนงาน อัตราการเปลี่ยนงาน

จากทฤษฎีแนวความคิดและหลักฐานการวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวความคิดในการวิจัย โดยได้จัดกลุ่มปัจจัยเบื้องต้นที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยบุคคล ปัจจัยองค์กร ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และยังคงศึกษาครอบคลุมถึงอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วย

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ความหมายของการปฏิบัติงาน (job performance)

Werther และ Davis (1989) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ และมีการประเมินค่าการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

Schermerhorn และ Osborn (1991) ให้ความหมายของการปฏิบัติงานไว้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ปริมาณและคุณภาพของการทำงานให้สำเร็จของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร

Steers (1991) เสนอว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ขอบเขตที่บุคคลทำงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายงานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งรวมถึงผลผลิตของงานและปัจจัยด้านอื่น ๆ

จะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพหรือความพยายามในการทำงาน และผลผลิตของงานและปัจจัยด้านอื่น ๆ ของบุคคลที่ทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายของบุคคล กลุ่ม องค์กรหรือหน่วยงาน

ปัจจัยเบื้องต้นที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

Cumming และ Schwab (1973) ได้เสนอว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เป็นผลมาจาก ปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ตลอดจนปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

Steers (1977) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ได้รับอิทธิพลมาจาก ความสามารถของบุคคล ความสนใจ แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศที่ทำงาน รูปแบบการบริหารงาน

Szilagyi และ Wallace (1990) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กร มาจากปัจจัยบุคคลและปัจจัยองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น การบริหารงาน การจูงใจ การปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สามารถวัดผลการปฏิบัติงานหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการตัดสินใจประสิทธิภาพขององค์กร และยังเป็น การประเมินประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลในองค์กรอีกด้วย การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการอย่างเป็นทางการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อได้ทราบประสิทธิผลการทำงาน และนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป (Szilagyi และ Wallace, 1990)

ในการประกอบกิจการใดก็ตามไม่ว่าจะเป็นองค์กรของทางราชการ หรือหน่วยงานเอกชน จะมีการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานเสมอ ซึ่งวัตถุประสงค์จะแตกต่างกันไปตามลักษณะของหน่วยงาน แต่จะมีวัตถุประสงค์ที่เหมือนกันในลักษณะหนึ่งก็คือ มุ่งให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานและให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวัดผลการปฏิบัติงานนั้น มีผู้กล่าวไว้ดังต่อไปนี้

Henderson (1984) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า เพื่อนำไปใช้ในประเด็นต่อไปนี้ คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ค่าตอบแทน การจัดการฝึกอบรม การพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน การตั้งเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคล การตัดสินใจเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การโอนย้าย การให้พ้นจากงาน และเป็นการวางแผนกำลังคนในองค์กร

- เสนาะ ตีแยร์ (2532) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ
1. เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนในการทำงาน
 2. เพื่อพิจารณาเปลี่ยนแปลงสถานะของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการเลื่อนตำแหน่ง หรือโยกย้ายงาน
 3. เพื่อวัดค่าของการปฏิบัติงานของพนักงาน อันเป็นตัวชี้บอกว่าพนักงานนั้นควรจะปฏิบัติงานนั้นต่อไปในองค์กรหรือไม่
 4. เพื่อหาจุดเด่นและจุดด้อยของพนักงาน และได้ส่งเสริมให้ได้ประโยชน์จากจุดเด่นและแก้ไขในจุดด้อยต่อไป

ดังนั้นการวัดผลการปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับสู่ผู้ปฏิบัติงาน ในด้านของประสิทธิผลการทำงาน ขณะเดียวกันก็เป็นการช่วยให้ผู้บริหารได้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อการเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัล การส่งเสริม หรือเป็นเกณฑ์ในการประเมินในด้านการจัดสรรทรัพยากรบุคคล การจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา การจัดหาข้อมูลในการวางแผนการทำงาน การจัดงบประมาณ และการจัดทรัพยากรในองค์กรให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลสามารถกระทำได้ในสองแนวทางคือ ประเมินกิจกรรมของบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคล (activity or behavioral measures) และประเมินผลผลิตหรือผลลัพธ์ของกิจกรรม (output measures) ซึ่งระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถ ที่จะเน้นประการใดประการหนึ่งหรือทั้งสองประการ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของทั้งบุคคลและองค์กร จะต้องทำการวัดทั้งกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ต้องปฏิบัติ (Porter, Lawler และ Hackman, 1987)

ส่วนเกณฑ์ที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน เช่น Kesselman และคณะ (1974) กล่าวว่า การวัดตัวแปรการปฏิบัติงานจะมีการวัดใน 3 ด้าน คือ คุณภาพการปฏิบัติงาน ผลผลิตของงาน และปริมาณความพยายามในการปฏิบัติงาน Abdel-Halim (1980) ได้ใช้เกณฑ์ในการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยวัดจาก คุณภาพของการทำงาน ปริมาณของความพยายามในการทำงาน ผลผลิตของงาน ความเร็วในการทำงาน และการปฏิบัติงานโดยรวม และประทุม ฤกษ์กลาง (2538) ได้กล่าวว่าการวัดผลการปฏิบัติงานโดยมีการวัด 8 ด้าน คือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ คุณลักษณะประจำตัว ความร่วมมือ ความน่าไว้วางใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และผลการปฏิบัติงานโดยรวม

ในวิธีการประเมินที่ใช้ในปัจจุบัน มีการใช้อยู่หลายวิธี เช่น การประเมินผลตามสเกล (Graphic Rating Scale Method) วิธีการประเมินแบบจัดลำดับที่ (Ranking Method) วิธีการประเมินเชิงเปรียบเทียบ (Paired-comparison Method) วิธีประเมินจากทางเลือกที่กำหนดไว้ให้ (Forced Choice Method) วิธีการประเมินโดยการให้น้ำหนัก (Weight Checklist Method) (เริงศักดิ์ ปานเจริญ, 2535) ส่วนผู้ทำการประเมินนั้น สามารถประเมินได้โดยตนเอง ผู้บริหาร เพื่อน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องการถูกผู้บังคับบัญชา ตรวจสอบจุดอ่อนการทำงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้ตรวจสอบถึงจุดอ่อนหรือจุดแข็งในการทำงานของตนเอง โดยตั้งอยู่บนข้อสันนิษฐานว่า บุคคลย่อมรู้ถึงความสามารถ ความต้องการ จุดดี จุดด้อย และเป้าหมาย ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมสามารถตัดสินใจได้ว่าปัจจัยใดที่บุคคลนั้นควรพัฒนามากที่สุด

การประเมินผลด้วยตนเอง (Self-Appraisal) เป็นวิธีที่ผู้ปฏิบัติงานจะอยู่ในตำแหน่งที่ดีที่สุดที่จะสังเกตและประเมินวิธีการทำงานตลอดจนผลลัพธ์การทำงานของตนเอง และยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นว่าองค์กรคาดหวังอย่างไรในการทำงาน ผู้บริหารสามารถทราบจากผลการประเมินว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความรับผิดชอบและปัญหาในการทำงานอย่างไร นอกจากนี้ยังมีหลักฐานจากการวิจัยที่ได้กล่าวถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง เช่น งานวิจัยของ Nhundu (1988) ที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครู ได้ยืนยันว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานครูด้วยวิธีการประเมินผลด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูด้วยวิธีการประเมินโดยผู้บริหาร ดังนั้นจึงได้นำวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการประเมินด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการประเมินตามสเกล ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้บริหาร ซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจของผู้ตอบ และชี้ให้เห็นถึงจุดที่บุคคลนั้นมีความจำเป็นต้องพัฒนาอีกด้วย (เริงศักดิ์ ปานเจริญ, 2535)

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในวงการบริหารทั้งในวงการธุรกิจ ราชการ และการศึกษา ถือว่าการบริหารงานบุคคลเป็นหัวใจของการบริหาร ทั้งนี้เพราะความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้นเป็นสำคัญ ผู้บริหารจำเป็นต้องหาวิธีการเพื่อจะเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างมากต่อผลงานที่ปรากฏ งานใดก็ตามถ้าผู้ทำมีความพึงพอใจก็จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในทางตรงกันข้ามหากผู้ทำงานไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ผลเสียก็จะเกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ซึ่งผลของความไม่พึงพอใจส่วนหนึ่ง จะแสดงออกในรูปของการขาดงานเป็นประจำ การย้ายงานหรือการลาออกจากงาน

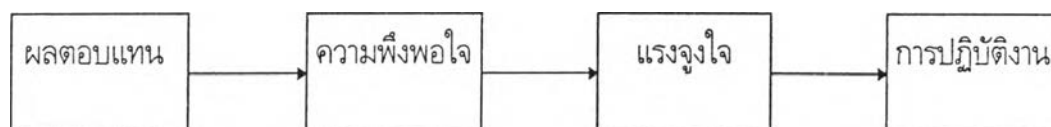
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction)

Davis (1981) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของคนงานที่มีต่องาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคนงานที่มีต่องานกับสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ

Crolley (1989) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับการที่คนเรามีความรู้สึกต่องานของเขาอย่างไร เป็นสิ่งประกอบด้วยทัศนคติ ความรู้สึก ความชอบไม่ชอบ ซึ่งคนมีต่องานของตน ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถที่จะใช้ความรู้และความชำนาญพิเศษของเขาได้มากเท่าไร เขาก็ยังมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นเท่านั้น

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้ในที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับการปฏิบัติงาน Davis (1981) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ก็จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้



แผนภาพที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

จากแผนภาพ แสดงให้เห็นว่า ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและยุติธรรมจะเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป ในทางตรงกันข้ามถ้าผลตอบแทนไม่เพียงพอกับระดับการปฏิบัติงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงานก็จะเกิดขึ้น และจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ดีในอนาคตต่อไป

ทฤษฎีพื้นฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจหน่วยงานใดก็ตามที่มีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจได้มาก โดยหลักการแล้วผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก มีความรู้สึกรักและผูกพันอยู่กับงานและปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้งานประสบผลสำเร็จด้วยดี จากความสำคัญของสิ่งจูงใจดังกล่าวนี้ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีหลายทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

Maslow (1970) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ และเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย ทฤษฎีนี้ได้วางหลักไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะจูงใจให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ทฤษฎีนี้มีสมมุติฐานว่า 1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง 3) ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับชั้น จากต่ำไปหาสูง ในขณะที่ความต้องการชั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการชั้นสูงถัดไป ก็จะมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์นี้ มาสโลว์ ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูงคือ

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในด้านปัจจัย 4 ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2) ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ หน้าที่การงาน

3) ความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม หรือกล่าวได้ว่าเป็นความต้องการความมั่นคงทางด้านสังคม

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จตามที่ตนคาดหวัง

2. ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

Herzberg และคณะ (1959) ได้ศึกษาพบว่า มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น ประสพผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ จากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
- 3) ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบแต่โดยลำพังผู้เดียว
- 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
- 5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงาน หรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

- 1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
- 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง ความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

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

7) ชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว

8) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

9) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหาร

3. ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

McClelland เสนอว่ามนุษย์มีความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งบุคคลเรียนรู้ความต้องการของตนจากชีวิตการทำงานในองค์กร และการเรียนรู้นี้มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์กรมีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล และความต้องการของบุคคลแบ่งเป็น 3 ชนิด คือ

1) ความปรารถนาที่จะเป็นอิสระ และประสบความสำเร็จในงานที่ย่างยากซับซ้อน และสามารถแก้ไขปัญหาได้

2) ความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมพฤติกรรมผู้อื่น พร้อมทั้งต้องการแข่งขันและแสดงอำนาจ

3) ความปรารถนาที่จะสมาคมกับผู้อื่น สร้างความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อนและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

แนวความคิดจากทฤษฎีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของแมคเคลแลนด์นี้สรุปได้ว่าความต้องการของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ และสิ่งเร้าที่กระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ให้มีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและการรับรู้สองประการเกี่ยวกับสถานการณ์คือ การคาดหวังเพื่อการบรรลุเป้าหมาย และคุณค่าของสิ่งจูงใจที่ผูกพันกับเป้าหมายที่มีอยู่

4. ทฤษฎีการดำรงอยู่ที่เกี่ยวข้องกับความเจริญงอกงามหรือทฤษฎี ERG ของเอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence Relatedness and Growth Theory)

Luthan (1992) กล่าวว่า Alderfer ได้แบ่งระดับความต้องการมนุษย์ออกเป็น 3 ชั้น คือ

1) ความต้องการดำรงอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะดำรงชีวิตอยู่อย่างปลอดภัย เป็นความต้องการพื้นฐานในด้านร่างกาย การจ่ายค่าตอบแทน ผลประโยชน์เกื้อกูลและสภาพการทำงานที่ดี

2) ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในสังคม

3) ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการด้านความเจริญเติบโตส่วนบุคคล เป็นความต้องการมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเอง

ทฤษฎี ERG มุ่งเน้นความต้องการของมนุษย์โดยไม่คำนึงถึงลำดับชั้น และความต้องการในแต่ละชั้นเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ยังดำรงอยู่

จากงานวิจัย Bowman (1996) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน full-time และ part-time โดยนำทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Mottaz (1985) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้แบ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากปัจจัยภายใน (intrinsic) และปัจจัยภายนอก (extrinsic) โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากปัจจัยภายใน จะมาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากปัจจัยภายนอก จะมาจากปัจจัยทางสังคม (social) และปัจจัยทางองค์กร (organizational)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากปัจจัยภายใน (intrinsic) จะเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดมาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ และลักษณะงานที่ปฏิบัตินี้จะมีผลต่อแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เราเรียกได้ว่า เป็นลักษณะงานที่ต้องการ (requisite task attributes) ซึ่งได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญ ของงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ

ความมีอิสระในการทำงาน (task autonomy) เป็นระดับความมากน้อยของงานที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีเสรีภาพ อิสระภาพ และการใช้ดุลยพินิจ ในการกำหนดเวลาในการทำงาน และตัดสินใจเลือกกระบวนการที่ใช้ในการทำงานด้วยตนเอง ความมีอิสระในการทำงาน เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจะมีผลต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และการได้รับอิสระในการทำงานมีความจำเป็นในการทำงาน เพราะนอกจากจะทำให้งานมีความคล่องตัวแล้ว ผู้ปฏิบัติ

งานยังมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานภายในขอบเขตและหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความหลากหลายของงาน (skill variety) เป็นระดับความมากน้อยในงานที่ผู้ทำงานต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมที่มีความหลากหลาย หรือใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์จำนวนมากเพื่อให้งานสำเร็จ ความหลากหลายของงานจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่จะสนองความต้องการประสบความสำเร็จของแต่ละคน เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ตรงข้ามกับงานที่ซ้ำซากจำเจ ที่ทำให้เกิดความเคยชิน ไม่น่าสนใจ ไม่จูงใจให้ทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความท้อถอย และเบื่อหน่ายในการทำงาน

ความมีเอกลักษณ์ ของงาน (task identity) เป็นระดับความมากน้อยที่ผู้ทำงานได้ทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และสามารถระบุส่วนของงานที่เกิดจากความพยายามในการทำงานของตนตั้งแต่ต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้ หรือหมายความว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานนั้น ๆ ได้ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง มีโอกาสได้พัฒนาการทำงาน และสามารถรับรู้ในความสำเร็จของตนเอง

ความสำคัญของงาน (task significance) เป็นระดับความมากน้อยของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรือการทำงานของบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน หรือผู้ที่อยู่ภายนอกหน่วยงาน มีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และทัศนคติต่อบุคคลอื่น ซึ่งถ้างานที่ทำมีผลกระทบต่อชีวิตประชาชน ก็จะก่อให้เกิดความรับผิดชอบสูง จะทำงานด้วยความปราณีตละเอียดอ่อน เพียบพร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งจะเป็นความรู้สึกรักของการที่ได้ทำงานที่มีคุณค่า จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดความคงอยู่ในหน่วยงานต่อไป

การได้รับข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นระดับความมากน้อยที่ผู้ทำงานสามารถได้รับข้อมูลโดยตรงและชัดเจนถึงประสิทธิผล หรือผลกระทบจากการทำงานของเขาว่าทำงานได้เพียงใด ซึ่งผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวอาจจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาก็ได้ การที่บุคคลต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เนื่องจากต้องการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และทราบความสามารถของตนเองเป็นระยะ ๆ ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Hackman และ Oldham (1980) ที่ระบุว่า การได้รับข้อมูลป้อนกลับจะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการทำงานของตนเอง เป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงผลของงานที่ดีหรือไม่ดีของตนเอง โดยนำไปเชื่อม

โยงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ และได้รับทราบว่าความสามารถของตนอยู่ในระดับใด และควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเองได้มากขึ้น

เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับสูง จะทำให้เกิดความตั้งในอุตสาหกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อต้องการให้งานนั้นประสบความสำเร็จและเจริญงอกงาม ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Hackman และ Oldham (1980) ที่กล่าวไว้ว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากปัจจัยภายนอก (extrinsic) จะมาจากปัจจัยทางด้านสังคม (social) และปัจจัยทางด้านองค์กร (organizational) ซึ่งปัจจัยทั้งสองเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดี

ความพึงพอใจจากปัจจัยภายนอกทางด้านสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จะเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร และขึ้นกับคุณภาพของการมีปฏิสัมพันธ์ รวมถึงความเป็นมิตร และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน และจากเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังมีผลให้การปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปด้วยความคล่องตัวและราบรื่น ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

ความพึงพอใจจากปัจจัยภายนอกทางด้านองค์กร ได้แก่ รายได้ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการต่าง ๆ ปัจจัยที่ได้รับจากทางองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน และคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความมั่นคงในการทำงานอีกด้วย

จากทฤษฎีแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน ซึ่งให้เห็นว่า ปัจจัยบุคคล ปัจจัยองค์กร ปัจจัยพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งจากปัจจัยภายในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยภายนอกทางด้านองค์กรและสังคม ล้วนมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 รายงานการศึกษาค้นคว้าและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Fukami และ Larson (1984) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทหนังสือพิมพ์จำนวน 114 คน และทำการวิเคราะห์ด้วยค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการเข้ากับผู้ร่วมงานได้

Glisson และ Durick (1988) ได้วิจัยปัจจัยที่ทำนายความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 319 คน จากองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสุขภาพชุมชน 22 แห่ง ที่ประสบปัญหาพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำ มีอัตราการขาดงานสูง และคุณภาพงานต่ำกว่ามาตรฐาน ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตัวแปรต้นคือ ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร และลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ส่วนด้านลักษณะขององค์กร ได้แก่ อายุขององค์กรและการปกครองบังคับบัญชา และด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาของพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Meyer และคณะ (1989) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรจากผู้จัดการบริษัทขายอาหารในประเทศแคนาดา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 114 ราย และทำการวิเคราะห์ด้วยค่าสหสัมพันธ์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และโอกาสความก้าวหน้าในงาน

Eisenberger และคณะ (1990) ได้ศึกษาเรื่องการสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันของพนักงาน โดยทำการศึกษาจากบุคคลอาชีพต่าง ๆ 6 อาชีพ คือ ครูโรงเรียนมัธยมศึกษา อาจารย์มหาวิทยาลัย เสมียน พนักงานผลิตรายชั่วโมง ตัวแทนประกันภัย และตำรวจ และทำการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรกับการรับรู้ความเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กรในด้านต่าง ๆ พบว่า รายได้ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคง และการสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และยังพบอีกว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอุตสาหะในการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่

Huselid และ Day (1991) ได้ทำการวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กร กับการทุ่มเทในงาน และการเปลี่ยนงาน กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารขั้นต้นจำนวน 241 คน จากบริษัทขายปลีก 150

บริษัท และวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับงาน ความสัมพันธ์อันดีภายในกลุ่มพนักงาน และความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มพนักงานกับผู้บริหาร และโอกาสความก้าวหน้าในงาน

Kim (1986) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของครูใหญ่และความตั้งใจเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน และการปฏิบัติงานของครูในเกาหลี กับกลุ่มตัวอย่างครูจำนวน 227 คน ใน 148 โรงเรียน ทั้งโรงเรียนประถมและมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการบริหารงานของครูใหญ่ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครู ซึ่งวัดด้วยวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

Konovsky และ Cropanzano (1991) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความยุติธรรมขององค์กรที่ปฏิบัติต่อพนักงานและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 179 คน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ด้วยค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยของความบริหารงานที่ยุติธรรม และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของสมาชิก จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Mathieu และ Farr (1991) ศึกษาปัจจัยที่วัดความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมในงาน และความพึงพอใจในงาน จากพนักงานขับรถประจำทาง 194 คน และจากวิศวกร 220 คน จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในกลุ่มพนักงานขับรถประจำทางและวิศวกร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ได้แก่ ความมีเอกลักษณ์ของงาน การใช้ทักษะที่หลากหลาย ความมีอิสระจากงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และพบอีกว่า ความผูกพันต่อองค์กร ความเกี่ยวข้องในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

Brockner และคณะ (1992) ศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรและการรับรู้ถึงความยุติธรรม โดยศึกษาจากประชาชนชาวชิคาโกจำนวน 804 คน จากการวิเคราะห์ผลด้วยค่าสหสัมพันธ์และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าจะปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้หากพนักงานพบว่าตนไม่ได้รับการปฏิบัติจากองค์กรอย่างเป็นธรรม ระดับความผูกพันต่อองค์กรจะลดลงอย่างรวดเร็ว และส่งผลไปสู่การออกจากองค์กรในที่สุด

Cuskelly (1995) ศึกษาอิทธิพลของหน้าที่คณะกรรมการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในสโมสรการกีฬา โดยทำการสำรวจตามการรับรู้ในหน้าที่ของคณะกรรมการที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้บริหารอาสาสมัคร 159 คน จาก 17 สโมสร

การกีฬา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีคำถามด้านลักษณะบุคคล ข้อมูลด้านองค์กร และข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬา และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การถดถอยพหุคูณ แบบ stepwise พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การติดต่อทางสังคมกับเพื่อนสมาชิก เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญทางสถิติของความผูกพันต่อองค์กร

Morrison (1996) ได้พัฒนาโมเดลความพึงพอใจในงาน และศึกษาผลของความพึงพอใจในงานที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยทำการสำรวจจากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในประเทศสหรัฐอเมริกา 307 คน โมเดลของความพึงพอใจในงานถูกทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ และหาค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ และโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ 51% โดยทั้งลักษณะของงาน และลักษณะของบุคคล จะเป็นตัวทำนายของความพึงพอใจในงานได้ และยังพบว่า ความพึงพอใจในงาน ก็เป็นตัวทำนายการปฏิบัติงานได้ด้วย

Pearson และ Chong (1997) ศึกษาบริบทของงานและข้อมูลสารสนเทศทางสังคม ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน ซึ่งทำการศึกษากับพยาบาล 286 คน ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ของประเทศมาเลเซีย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้รับอัตราการตอบกลับสูงถึง 98.62% และวิเคราะห์เชิงสาเหตุ พบว่า ลักษณะงาน อันได้แก่ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในงาน เป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันต่อองค์กร

Wong (1992) ได้ศึกษาแบบจำลองผลของความสามัคคีที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร กับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรหน่วยงานทหารของสหรัฐ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยโปรแกรมลิสเรล ได้พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานของผู้นำมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจพร ทิพยกุล (2539) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาภาคไทย โดยทำการสำรวจจากเจ้าหน้าที่สภาอากาศไทยจำนวน 360 คน ทำการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม และใช้สถิติในการวิจัยคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรลักษณะบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง และตัวแปรลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

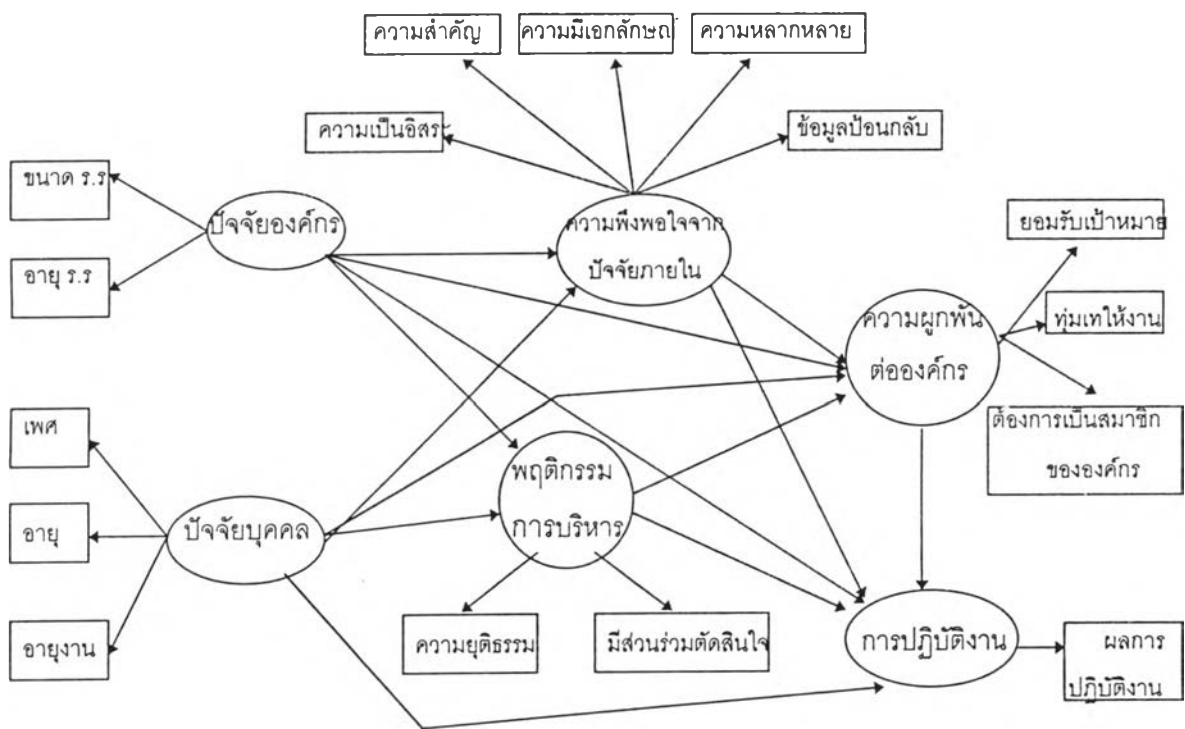
รัชดาภรณ์ เต่นพงศ์พันธุ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของกลุ่มบริษัทเอกชนที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคจำนวน 347 คน การวิเคราะห์ใช้วิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระยะเวลาทำงาน ตำแหน่งงาน โบนัสและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน และระยะเวลาในการทำงาน เป็นตัวแปรพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .7954 ($R = .7954$)

กฤษกร ดวงสว่าง (2540) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยจำนวน 610 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน และวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะขององค์กร และประสบการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ .79 ($R = .78532$) โดยมีตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ อายุ เพศ ความมีอิสระในการทำงาน ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือขององค์กร

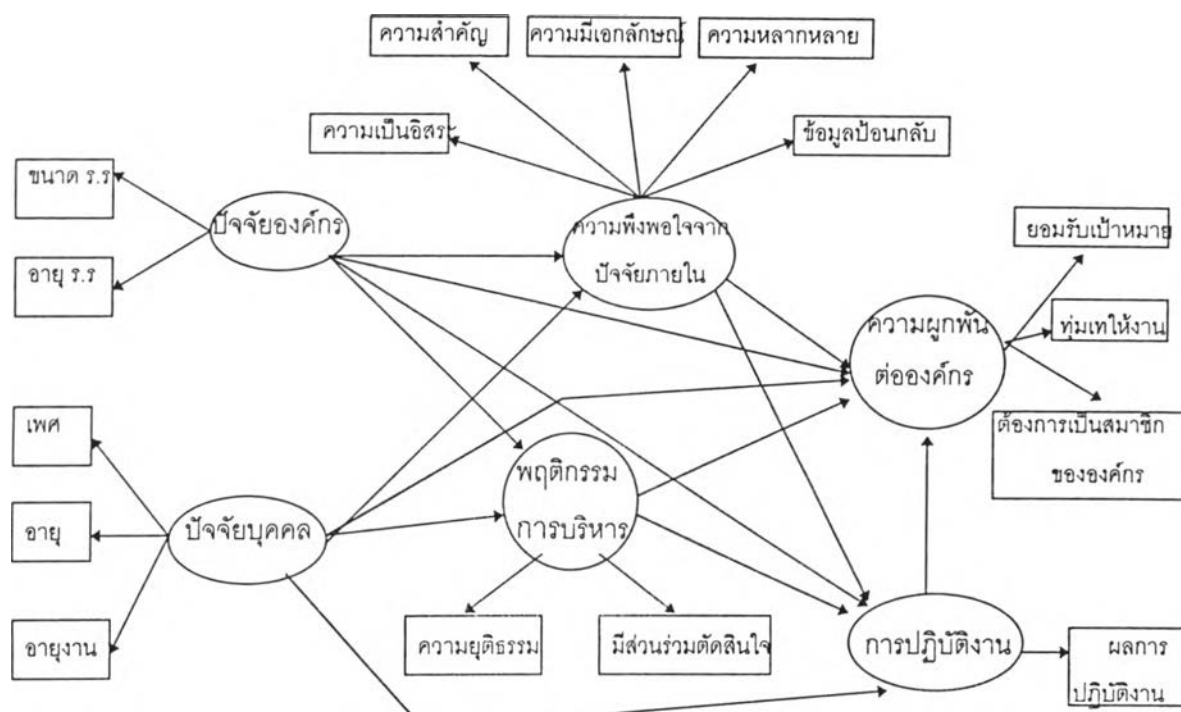
จากการศึกษาทฤษฎีแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน โดยเริ่มศึกษาจากผลงานของ Steers (1977) ที่เสนอว่าปัจจัยลักษณะบุคคล ลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร Mowday Porter และ Steers (1982) ได้กล่าวว่า ลักษณะบุคคล ลักษณะบทบาท ลักษณะองค์กร และประสบการณ์ทำงาน อันได้แก่ สัมพันธภาพในองค์กร พฤติกรรมการบริหารงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ก็มีผลกับความพยายามในการปฏิบัติงาน และ Steers และ Porter (1983) ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ด้านลักษณะงาน ประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรก็มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในองค์กร ส่วน Cumming และ Schwab (1973) ได้เสนอว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน และงานวิจัยของกรกฎ พลพานิช (2540) และวัลภาฐาน์กาญจน์ (2540) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Mottaz ได้แบ่งความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ซึ่งปัจจัยที่กล่าวข้างต้นนี้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานดังกล่าว จะเห็นว่า ปัจจัยบุคคล คือ เพศ อายุ อายุงาน ปัจจัยองค์กร คือ อายุขององค์กร และขนาดองค์กร ปัจจัยพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และความยุติธรรม และปัจจัยความพึงพอใจในงาน ซึ่งในส่วนแรกเป็นการพัฒนาจากทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่มาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ในงาน ความหลากหลายของงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ ล้วนมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ขณะเดียวกันความผูกพันต่อองค์กรก็มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทั้งในแบบทางเดียวคือความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานทางเดียว กับการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรทางเดียว และแบบสองทางคือความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานก็มีอิทธิพลย้อนกลับต่อความผูกพันต่อองค์กร จึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายใน ดังนี้

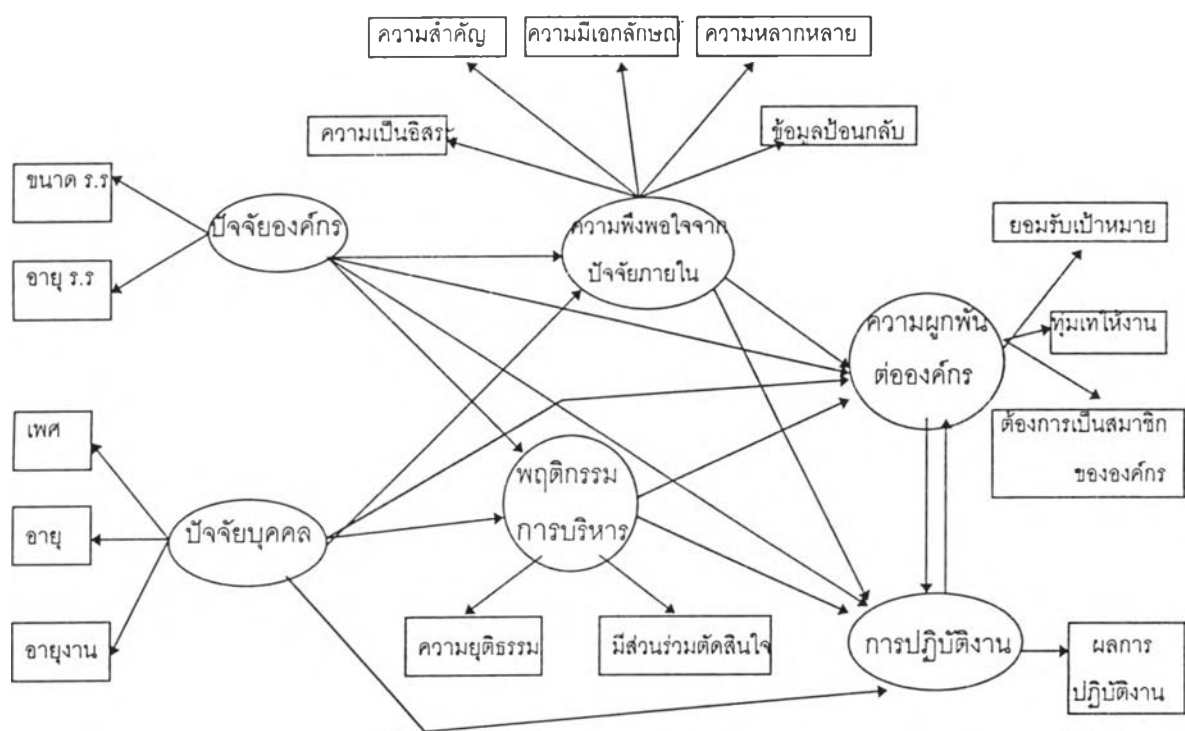
1. โมเดลตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายใน



แผนภาพที่ 3 โมเดลแบบทางเดียวของความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายใน



แผนภาพที่ 4 โมเดลแบบทางเดียวของการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายใน

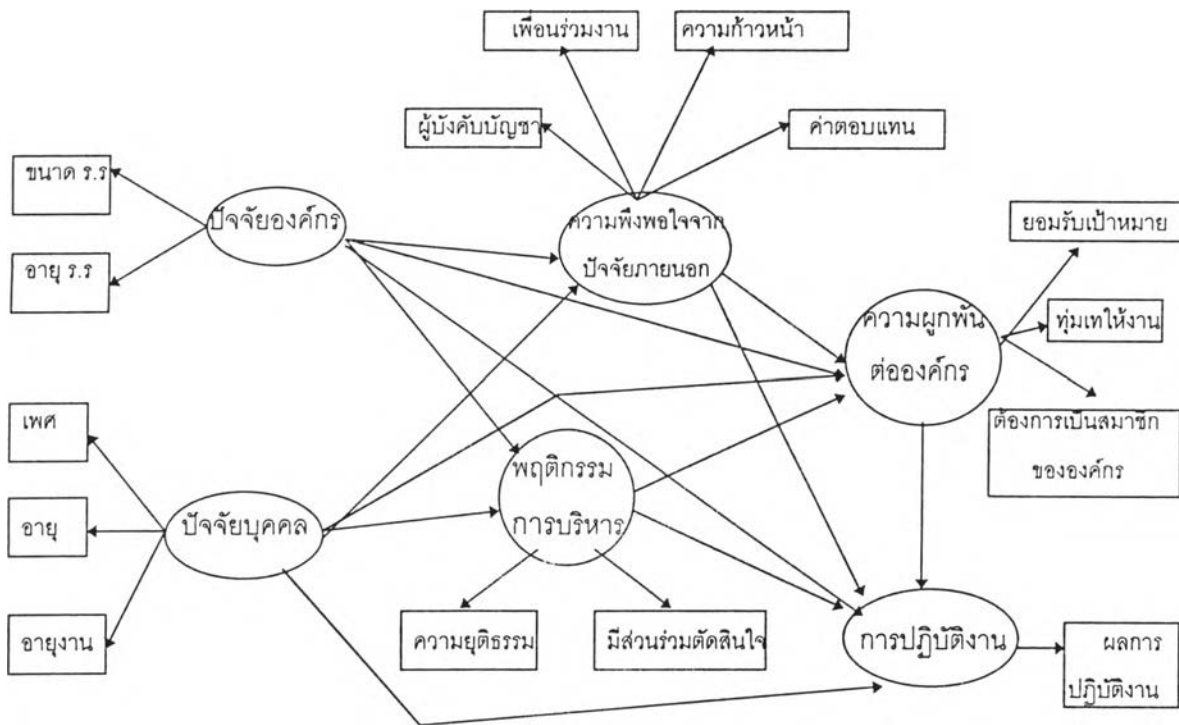


แผนภาพที่ 5 โมเดลแบบสองทางของความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายใน

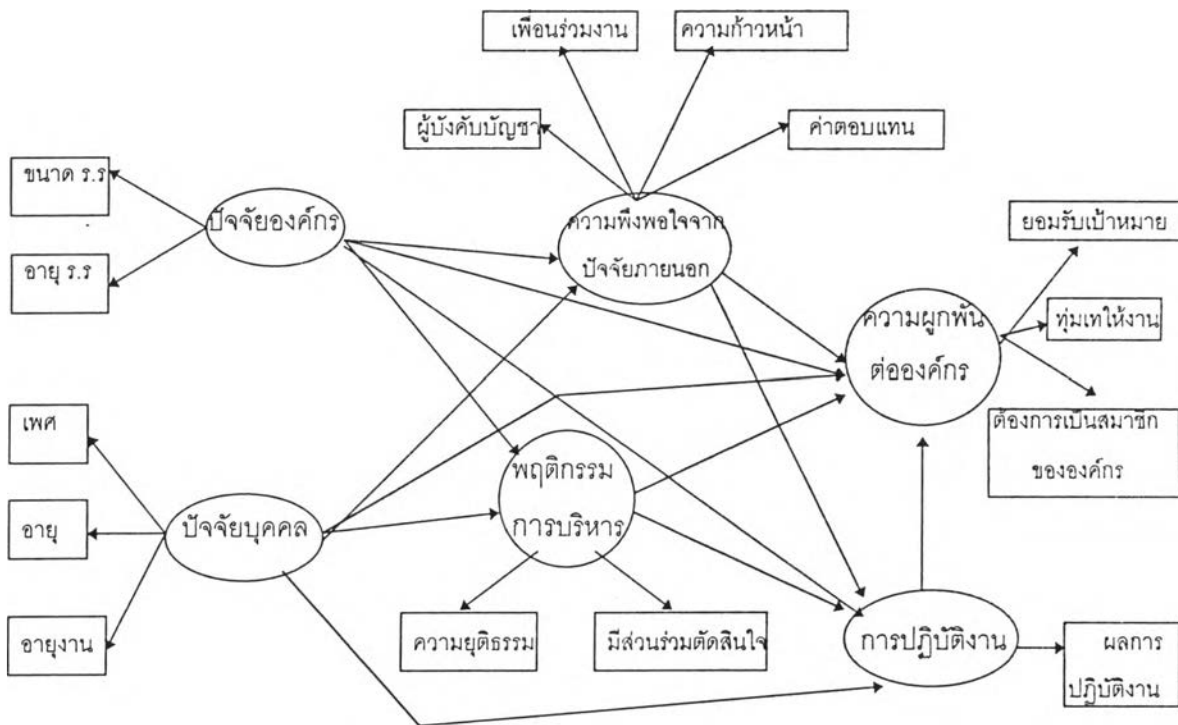
จากโมเดลตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายในของ Mottaz เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายใน คือมาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ อันได้แก่ ความเป็นอิสระจากงาน ความสำคัญของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความหลากหลายของงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความคิดสร้างสรรค์และการตั้งใจในการปฏิบัติงาน และต้องการให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ Brass (1981) ที่ทำการวิจัยพบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีผลกับการปฏิบัติงาน และ นันทนา ประกอบกิจ (2538); Pearson และ Chong (1997); Mathieu และ Farr (1991) พบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัตินี้ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน จะเห็นว่า ปัจจัยบุคคล คือ เพศ อายุ อายุงาน ปัจจัยองค์กร คือ อายุขององค์กร และขนาดองค์กร ปัจจัยพฤติกรรม การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และความยุติธรรม และปัจจัยความพึงพอใจในงาน ซึ่งในส่วนของสองเป็นการพัฒนาจากทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่มาจากทางองค์กรและสังคม คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ค่าตอบแทน ล้วนมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ขณะเดียวกันความผูกพันต่อองค์กรก็มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทั้งในแบบทางเดียวคือความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานทางเดียว กับการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรทางเดียว และแบบสองทางคือความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานก็มีอิทธิพลย้อนกลับต่อความผูกพันต่อองค์กร จึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายนอก ดังนี้

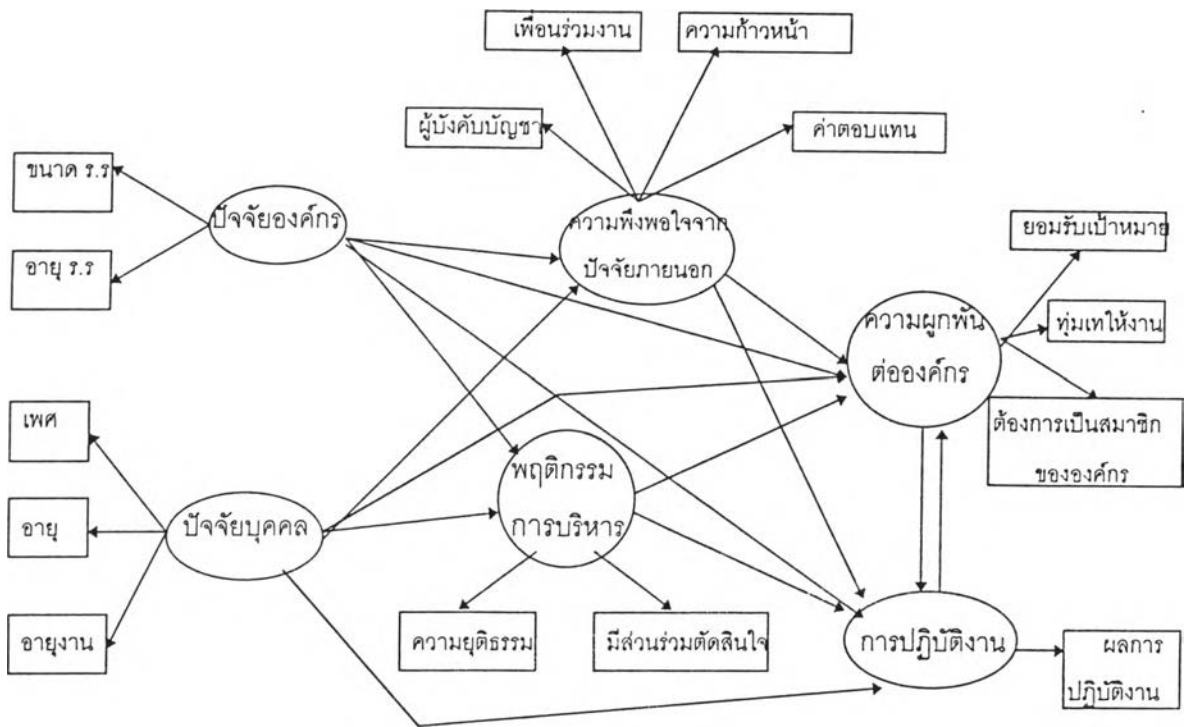
2. โมเดลตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายนอก



แผนภาพที่ 6 โมเดลแบบทางเดียวของความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายนอก



แผนภาพที่ 7 โมเดลแบบทางเดียวของการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายนอก



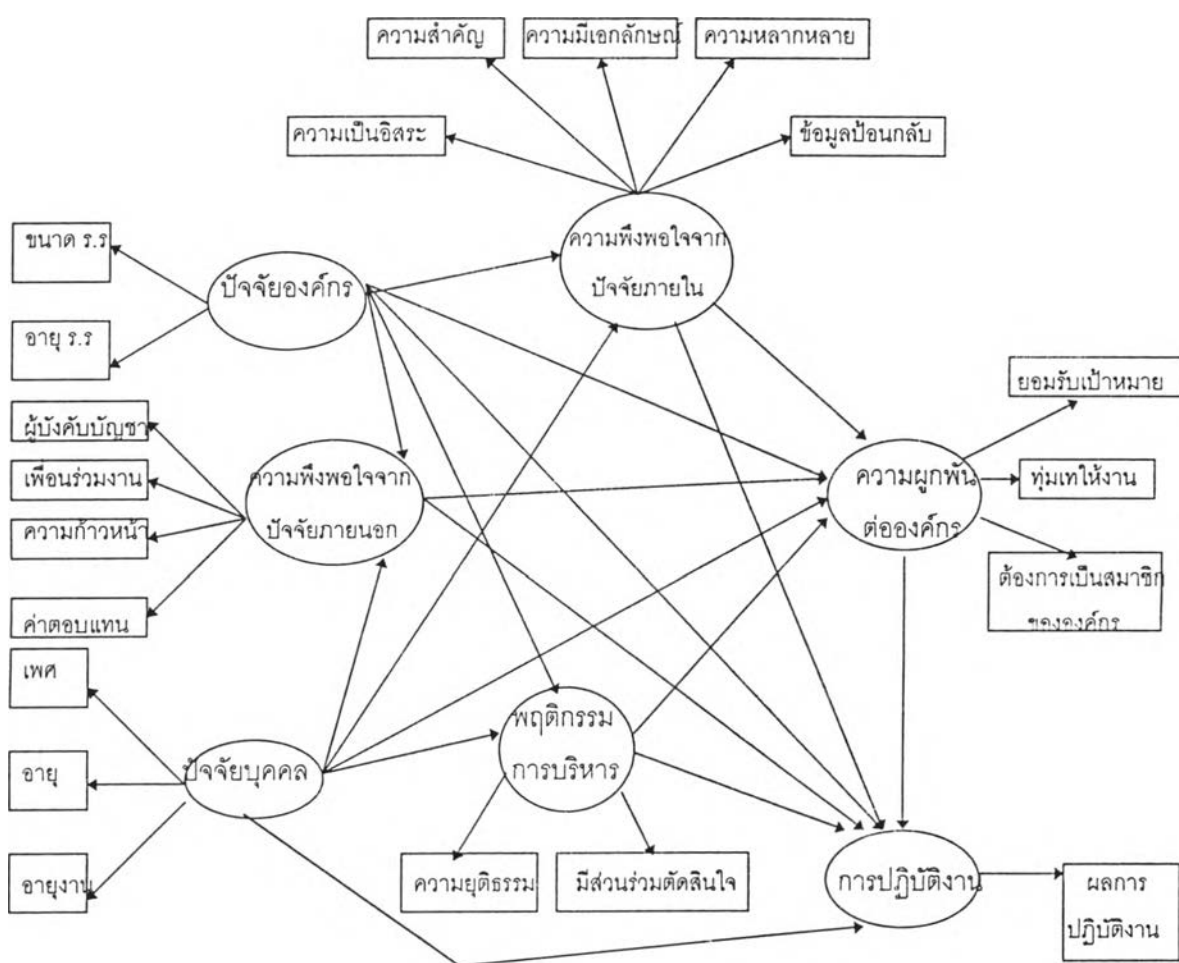
แผนภาพที่ 8 โมเดลแบบสองทางของความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายนอก

จากโมเดลตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายนอกของ Mottaz เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายนอก คือมาจากส่วนที่เกี่ยวข้องกับทางองค์กร (organizational) และทางสังคม (social) อันได้แก่ รายได้ผลประโยชน์ ความก้าวหน้าโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เงื่อนไขสภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานจากปัจจัยดังกล่าวนี้จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน และเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้เกิดความคล่องตัว และความราบรื่นในการปฏิบัติงานในองค์กร และ Meyer และคณะ (1989) กล่าวว่า ความก้าวหน้าของงานจะทำให้เกิดการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ และเพิ่มพูนความสามารถและความตั้งใจที่จะแสวงหาความรู้เพิ่มเติม และความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีผลกับประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยเหล่านี้ Esisenberger และคณะ (1990); Huselid และ Day (1991) ก็พบว่าปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน

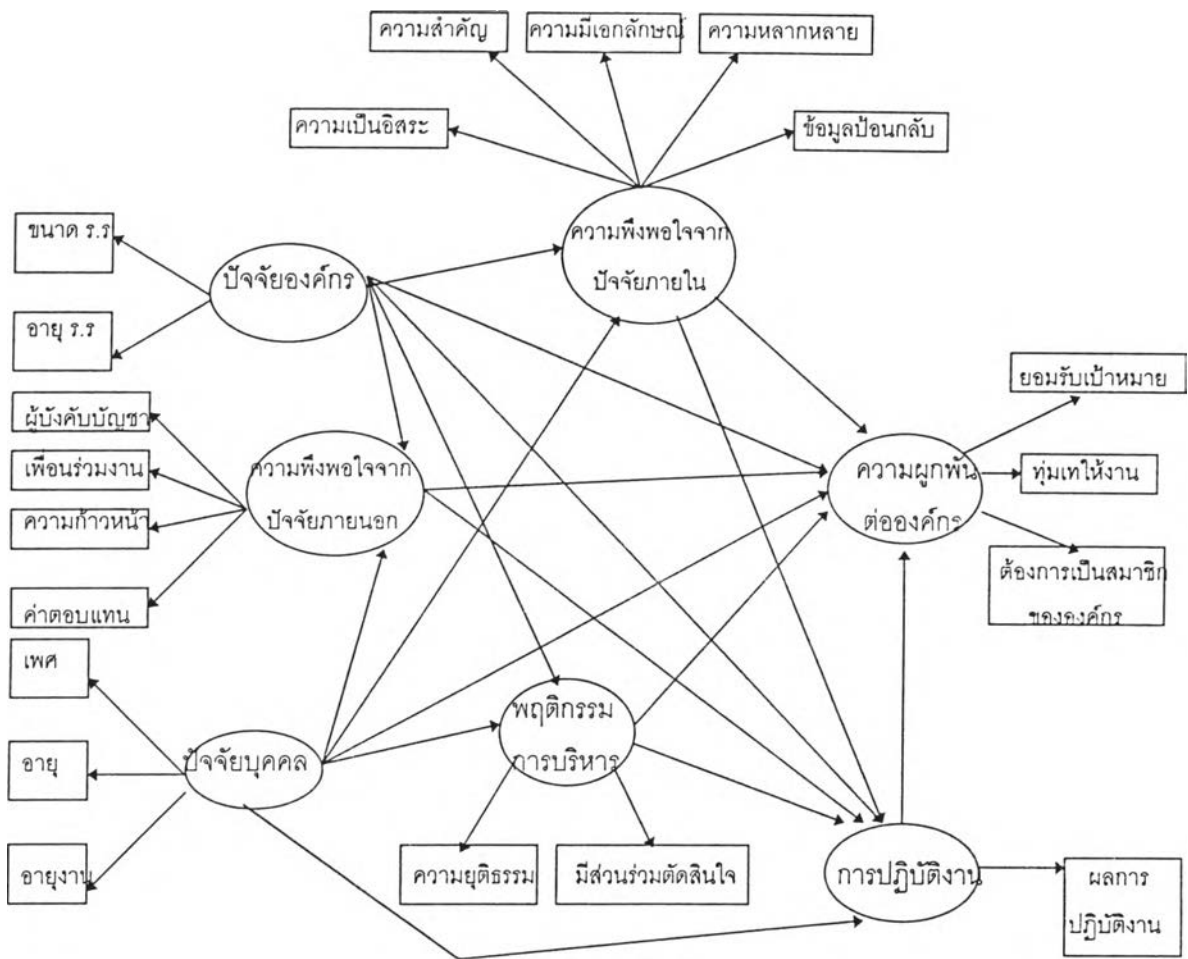
จากแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน จะเห็นว่า ปัจจัยบุคคล คือ เพศ อายุ อายุงาน ปัจจัยองค์กร คือ อายุขององค์กร และขนาดองค์กร ปัจจัยพฤติกรรม

บริหารงานของผู้บังคับบัญชา คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และความยุติธรรม และปัจจัยความพึงพอใจในงาน ซึ่งในส่วนที่สามเป็นการพัฒนาจากทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ล้วนมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ขณะเดียวกันความผูกพันต่อองค์กรก็มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทั้งในแบบทางเดียวคือความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานทางเดียว และแบบสองทางคือความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานก็มีอิทธิพลย้อนกลับต่อความผูกพันต่อองค์กร จึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ดังนี้

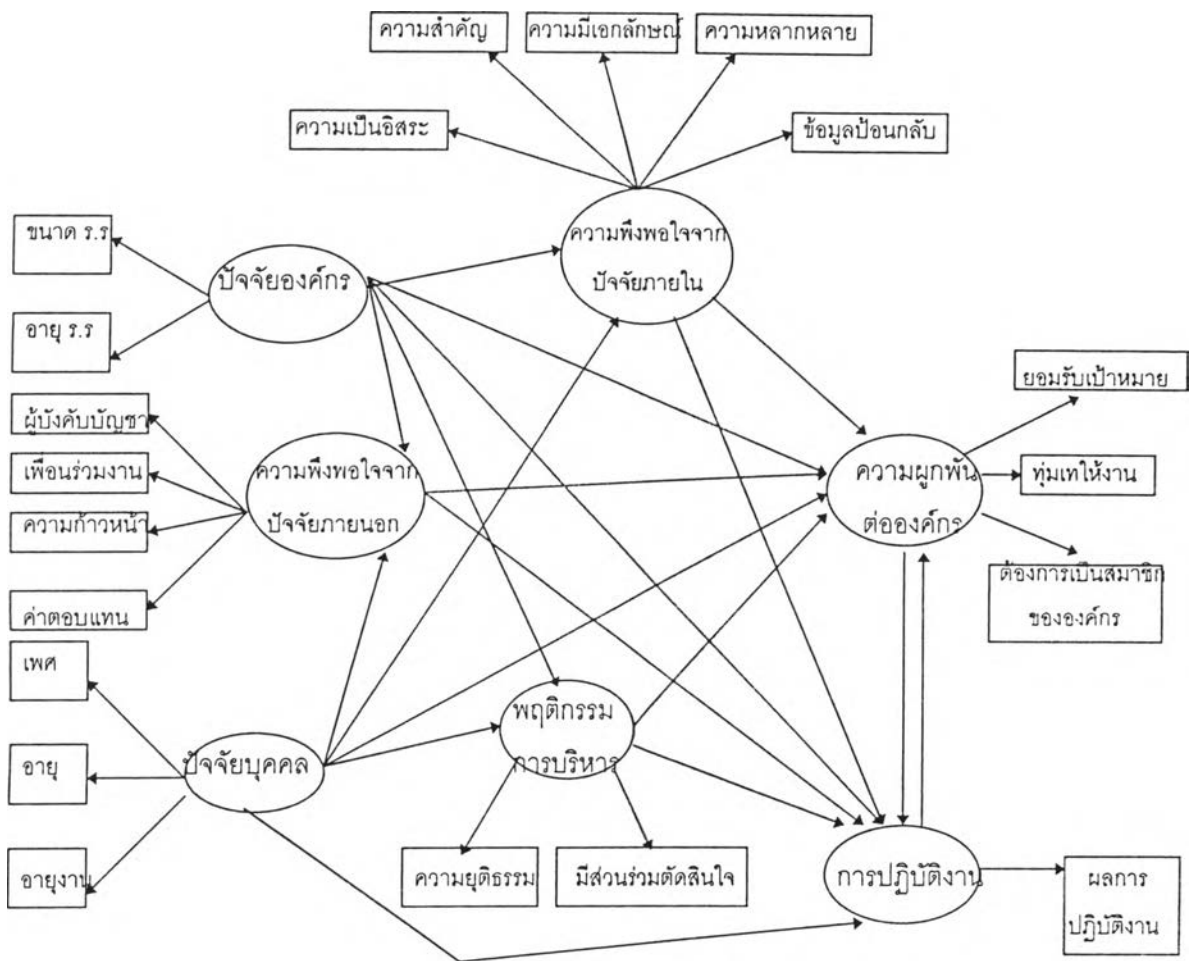
3. โมเดลตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานโดยรวมทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก



แผนภาพที่ 9 โมเดลแบบทางเดียวของความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานโดยรวมจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก



แผนภาพที่ 10 โมเดลแบบทางเดียวของการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานโดยรวมจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก



แผนภาพที่ 11 โมเดลแบบสองทางของความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีความพึงพอใจในงานโดยรวมจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ ล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในการทำงานเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีของ Mottaz จากปัจจัยภายในที่มาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยตรง และปัจจัยภายนอกที่มาจากหน่วยงานหรือองค์กรและมาจากปัจจัยทางสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และก่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มแรงจูงใจ กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร Lawler และ Porter (1967) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมาก เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานก็จะก่อให้เกิดความพยายามเห็นคุณค่าในงานที่ปฏิบัติ และตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลต่อผลงานขององค์กรและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์กรจะมีผลกระทบต่อ

ความมีประสิทธิภาพขององค์กร และประสิทธิภาพขององค์กรอย่างหนึ่งก็คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรกฎ พลพานิช (2540) และ วัลภา ฐานกาญจน์ (2540) ที่ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร จึงจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน