

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำ ความเข้าใจในงานที่ทำ และบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
2. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความเข้าใจในงานที่ทำ
3. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
4. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
5. กรอบแนวความคิดในการศึกษา

แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ความหมายของภาวะผู้นำ

คำว่า “ผู้นำ” พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) (2540) ได้ให้ความหมายว่า คือ บุคคลที่จะมาประสานช่วยให้คนทั้งหลายรวมกัน โดยที่ว่าจะเป็นการอยู่รวมกันก็ตามหรือทำการร่วมกันก็ตามให้พากันไปด้วยดี สู่จุดหมายที่ดีงาม โดยถูกต้องตามธรรม

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544) ได้ให้ความหมายว่า ผู้นำคือบุคคลที่ได้รับมอบหมายซึ่งอาจโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกให้มีอิทธิพลและบทบาทเหนือกลุ่มสามารถที่จะจูงใจ ชักนำ หรือชี้นำให้สมาชิกของกลุ่มรวมพลังเพื่อปฏิบัติการกิจต่างๆ ของกลุ่มให้สำเร็จ

นพเก้า ศิริพลไพบุลย์และคณะ (2545) ให้ความหมายว่า ผู้นำเป็นบุคคลที่สามารถให้อำนาจ อิทธิพลต่างๆ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม นำกลุ่มประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพื่อความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การ โดยใช้อิทธิพลจูงใจและชักนำผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม

ความหมายผู้นำสำหรับ Terry (1990) คือผู้ที่ใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ที่มีอยู่ต่อผู้ได้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวก โดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

Gorge and Jones (1990) ได้ให้ความหมายว่า ผู้นำเป็นบุคคลที่สามารถมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นภายในกลุ่มหรือในองค์กร มีอำนาจในการสั่งการ และการบังคับบัญชาบุคคลอื่นเป็นผู้ที่สามารถช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

โดยสรุปความหมายของผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมสามารถชักจูง โน้มน้าว ให้ผู้อื่นคล้อยตาม อันนำมาซึ่งการกระทำกิจกรรมตามแนวทางที่ผู้นำได้วางไว้

วันชัย ธรรมสังการและคณะ (2542) ได้ให้ความหมายภาวะผู้นำว่า เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลตามความต้องการขององค์กร

สุภาพร มหิภูต (2543) กล่าวว่า ภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำ เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มและองค์กร

ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำ สำหรับ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544) คือ กระบวนการที่ผู้นำช่วยสร้างความชัดเจนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้รับรู้ความสำคัญ และสภาพความเป็นจริงขององค์กรแก่ผู้อื่น ช่วยให้กลุ่มมองเห็นทิศทางและจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจนภายใต้ภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก

นักวิจัยต่างประเทศ Catt and Miller (1991) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นความสามารถในการมีอิทธิพลต่อการทำกิจกรรมต่างๆ ของผู้อื่น โดยผ่านกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

Byars and Rue (1999) ให้นิยามว่า ภาวะผู้นำเป็นความสามารถในการมีอิทธิพลต่อผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเต็มใจทำตามแนวทางของผู้นำหรือเห็นชอบกับการตัดสินใจของผู้นำ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเป็นความสามารถ ที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อการกระทำของผู้อื่น เพื่อบรรลุจุดประสงค์ของผู้นำ

ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ทฤษฎีและแนวคิดที่นิยมนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา มี 4 แนวทางใหญ่ๆ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำ

เป็นทฤษฎีที่ศึกษาองค์ประกอบ หรือปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และอุปนิสัยที่ทำให้ผู้นำมีคุณภาพมากที่สุดและมีความแตกต่างจากผู้ตาม (Bass, 1981 อ้างถึงใน อรรถ นนทเขต, 2542) ลักษณะเด่นของทฤษฎีนี้จะมุ่งที่คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้นำ ในระยะแรกของการศึกษาเชื่อว่า คุณลักษณะของผู้นำเป็นคุณลักษณะที่มีมาตั้งแต่กำเนิดที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัว ต่อมาได้แนวคิดเพิ่มเติมว่า คุณลักษณะผู้นำสามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ ซึ่งจากการศึกษาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันพบว่า คุณลักษณะที่สำคัญของความเป็นผู้นำซึ่งควรมีในผู้นำมีดังนี้ เขาวินปัญญา (Intelligence) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) ความมุ่งมั่น (Determination) ความซื่อสัตย์ (Integrity) การเข้าสังคม (Sociability) แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Need for power) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for achievement) และความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional maturity) (ชูชัย สมิทธิไกร, 2544)

2. แนวคิดเชิงพฤติกรรม

เป็นทฤษฎีที่ศึกษาด้านพฤติกรรมของผู้นำที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ตาม ลักษณะเด่นของทฤษฎีนี้จะศึกษาว่าผู้นำทำอะไร และอย่างไร เพื่อค้นหาพฤติกรรมการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมนี้จะถูกเรียกว่า รูปแบบความเป็นผู้นำ หรือท่วงทำนองการนำ (Leadership Style) ซึ่งจากการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยไอโฮโอ และมหาวิทยาลัยมิชิแกนพบว่า ท่วงทำนองการนำประกอบด้วยลักษณะของพฤติกรรม 2 ลักษณะด้วยกัน คือ (1) พฤติกรรมมุ่งงาน (Initiating structure or task-oriented) ซึ่งช่วยให้สมาชิกของกลุ่มปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ เน้นการผลิตและการทำงาน ประกอบด้วย การจัดระบบ โครงสร้างการทำงาน การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบ (2) พฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์ (Consideration or relationship oriented) คือ การคำนึงถึงจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกผ่อนคลาย เน้นการให้ความสนับสนุนช่วยเหลือลูกน้อง ประกอบด้วย การสร้างความไว้วางใจ ความสามัคคีในทีม ให้ความสนใจ สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจุดประสงค์หลักของแนวคิดนี้ คือ การเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพโดยการผสมผสานทั้ง 2 ลักษณะเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสมเพื่อจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ (Northouse, 1997)

3. แนวคิดผู้นำตามสถานการณ์

ทฤษฎีแรก คือทฤษฎี Situational Leadership ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมของผู้นำและลักษณะของสถานการณ์ พัฒนาขึ้นมาโดย Hersey and Blanchard ในปี 1969 และได้นำมาปรับปรุงใหม่อยู่หลายครั้งด้วยกัน (Northhouse, 1997) โดยมีแนวคิดที่ว่า สถานการณ์ที่แตกต่างกัน ผู้นำจำเป็นต้องอาศัยความเป็นผู้นำที่แตกต่างกัน ดังนั้นประสิทธิภาพของผู้นำจึงขึ้นอยู่กับการประสานท่วงทำนองการนำให้เข้ากับสถานการณ์ และแรงจูงใจของผู้ตาม โดยแบ่งท่วงทำนองการนำออกเป็น 4 แบบด้วยกัน คือ

1. การสั่งการ (Directing) ได้แก่ ผู้นำกำหนดหน้าที่ และสั่งการว่าให้ทำอะไร อย่างไร ที่ไหน เมื่อไหร่
2. การสอนงาน (Coaching) ได้แก่ ผู้นำจะสร้างความมั่นใจ และให้กำลังใจ แต่ยังคงควบคุมการตัดสินใจไว้
3. การสนับสนุน (Supporting) ได้แก่ การที่ผู้นำเน้นการสื่อสาร และการตัดสินใจร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนให้ใช้ความรู้ความสามารถ และ
4. การมอบหมายงาน (Delegating) ได้แก่ การที่ผู้นำมอบหมายงาน และอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยว ดังนั้นประสิทธิภาพของภาวะผู้นำต้องมีความยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และ ระดับพัฒนาการของผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะถูกประเมินอยู่ตลอดเวลาเช่นกัน เพื่อกำหนดท่วงทำนองการนำที่เหมาะสมที่สุด เพื่อจะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

แนวคิดผู้นำตามสถานการณ์อีกทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎี Contingency ของ Fiedler (1967 อ้างถึงใน Northhouses, 1977) ซึ่งมีแนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพของผู้นำขึ้นอยู่กับการประสานท่วงทำนองการนำให้เข้ากับสถานการณ์ แต่เน้นการเปลี่ยนสถานการณ์ให้เข้ากับท่วงทำนองการนำ โดยรูปแบบของท่วงทำนองการนำประกอบด้วย 2 ลักษณะด้วยกัน คือ แบบมุ่งคน (Relationship-motivated) และแบบมุ่งงาน (Task-motivated) Fiedler ได้ระบุว่า ลักษณะของสถานการณ์ขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม (Leader-Member Relation) หากบรรยากาศของกลุ่มที่มีผู้นำและผู้ตามเข้ากันได้ดี จะทำให้ผู้ตามมีความมั่นใจเกิดความจงรักภักดีต่อผู้นำ พร้อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อผู้นำ

2. ความชัดเจนของงาน (Task Structure) ในโครงสร้างของงานนั้น งานที่มีความชัดเจนสูงจะทำให้อำนาจการควบคุมผู้ตามของผู้นำมีสูงขึ้น ผู้ตามจะทราบชัดเจนว่า พวกเขาถูกคาดหวังให้ทำอะไรบ้าง ในขณะที่งานคลุมเครือไม่ชัดเจนจะทำให้อำนาจในการควบคุมผู้ตามของผู้นำต่ำลง เพราะผู้ตามอาจมีข้อสงสัยหรือไม่มั่นใจในรูปแบบงานของผู้นำ

3. อำนาจในตำแหน่งของผู้นำ (Position Power) ผู้นำต้องมีอำนาจหน้าที่ในการให้คุณให้โทษแก่ผู้ตามได้อย่างเต็มที่ อำนาจนั้นจึงจะแข็งแกร่งและมีอิทธิพลต่อผู้ตาม (Northhouses, 1977)

4. แนวคิดผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำในแนวคิดนี้เป็นกระบวนการที่ผู้นำมุ่งสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้ตามเพื่อเปลี่ยนแปลงตนเองและสภาพการณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ผลสำเร็จในการทำงาน (Northhouses, 1977) Burns เป็นบุคคลแรกที่ศึกษาแนวความคิดผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง และได้จำแนกความแตกต่างของภาวะผู้นำซึ่งเห็นว่าการบริหารงานในองค์กรมีลักษณะความเป็นผู้นำอยู่ 2 แบบด้วยกัน คือ ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) และภาวะผู้นำเชิงการแลกเปลี่ยน (Transactional leadership)

จากการศึกษาของ Bass (1985) ได้เสนอว่า ผู้นำเปลี่ยนแปลงผู้ตามโดยสร้างความตระหนักในความสำคัญ และคุณค่าของเป้าหมาย โน้มน้าวให้ผู้ตามละลายผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร และกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความต้องการสูงขึ้น

ภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย

1. การสร้างบารมี (Charisma) ได้แก่ การที่ผู้นำทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี และโน้มน้าวให้ผู้ตามเลียนแบบอย่าง

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration) ได้แก่ การที่ผู้นำเสนอวิสัยทัศน์ที่บันดาลใจให้ผู้ตามเข้าร่วม

3. การปลุกเร้าทางปัญญา (Intellectual stimulation) ได้แก่ การที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้มีความคิดสร้างสรรค์ ทำทหายความเชื่อและค่านิยมเดิม

4. การคำนึงถึงผู้อื่น (Individualized consideration) ได้แก่ การที่ผู้นำให้ความสนับสนุนให้กำลังใจเพื่อช่วยให้ผู้ตามเกิดการพัฒนา

จากทฤษฎีภาวะผู้นำทั้ง 4 แนวคิด จะเห็นได้ว่า มีนักวิจัยศึกษาภาวะผู้นำเป็นจำนวนมากแตกต่างกันออกไป การเลือกใช้ภาวะผู้นำแบบใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสนใจของผู้ที่ต้องการศึกษา สำหรับภาวะผู้นำที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้กรอบความคิดการวัดภาวะผู้นำของ วันชัย ธรรมสังการ และคณะ (2542) ซึ่งได้นำเทคนิคการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Technique, CIT) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างเครื่องมือวัดทางจิตวิทยา และ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อหาความตรงเชิงโครงสร้าง ค่าความเชื่อมั่น (∞) ของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.9 แบบวัดภาวะผู้นำแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบดังนี้

1. ลักษณะที่เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา เป็นคุณลักษณะต่างๆ ของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ความรับผิดชอบ ทักษะการสั่งงาน การให้เกียรติ ความสนใจผู้อื่น ความยุติธรรม การมีเหตุผล และความใจกว้าง
2. ลักษณะที่เกี่ยวกับการทำงาน เป็นทักษะในการบริหารจัดการ ตลอดจนวิธีการดูแลปกครองของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การตั้งใจทำงาน การสอนงาน การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคคลอื่น ได้แก่ การรับฟังผู้อื่น การเอาใจใส่ดูแล และความมีน้ำใจ
4. การให้โอกาสบุคคลอื่น ได้แก่ การส่งเสริม และการให้ความไว้วางใจ

งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ประทานพร ทองเขียว (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 368 คน พบว่า ความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ และหน่วยงานที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงสูง สมาชิกของหน่วยงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าหน่วยงานที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงต่ำอย่างมีนัยสำคัญ

วันดี ทับทิม (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาล เชียงใหม่รวม 1 จำนวน 276 คน โดยผลการวิจัยสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ภูษิต ชัยกิจ (2540) ศึกษากระบวนการบริหารตามแนวทฤษฎีการบริหารระบบ 4 ของ Likert โดยเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ระบบการบริหารที่แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าเป็นผู้บริหารมีการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative) มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาได้แก่ แบบปรึกษาหารือ (Consultative) แบบเผด็จการแบบพระเดชพระคุณ (Benevolent Authoritative) แบบเผด็จการแบบเอาเปรียบ (Exploitive Authoritative) ตามลำดับ

วิไลพร คัมภีร์รักษ์ (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยศึกษารูปแบบการบังคับบัญชาเป็น 5 รูปแบบ คือ แบบเน้นงาน แบบเน้นคน แบบปล่อยปละละเลย แบบประนีประนอม และแบบทีมงาน และศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 300 คนซึ่งมีอายุการทำงานในองค์กร และระยะเวลาการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย 1 ปี ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบังคับบัญชาแบบทีมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่รูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นคน แบบปล่อยปละละเลย และแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา และรูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา และจากการศึกษายังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชา เช่น เพศ และระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น เพศ อายุ อายุการทำงานในองค์กร และอายุงานในตำแหน่ง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ระยะเวลาการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา และระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา

เมทินี จิตรอ่อนน้อม (2542) ศึกษาภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยรับรู้ภาวะผู้นำของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนพยาบาลประจำการมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในระดับปานกลาง โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาวะผู้นำของตนเองสูงกว่าพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ในงานที่ทำ

Eysenck และ Keane (1995, อ้างถึงใน Osterberg, 2004) กล่าวว่า ความรู้คือข้อมูลทุกอย่างที่พวกเราได้รับการสืบทอดมาหรือ ได้เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ และ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของงานไว้ว่า “งาน” หมายถึง สิ่งหรือกิจกรรมที่ทำ ดังนั้น ความรู้ในงาน จึงหมายถึง ข้อมูลที่ได้รับรู้สืบทอดผ่านประสบการณ์ ในสิ่งหรือกิจกรรมที่ทำไป

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

Anderson (1980, อ้างถึงใน Matsuo and Kusumi, 2000) จำแนกความรู้เป็นสองลักษณะคือ ความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความหมาย หรือ สภาพการทำงานจริง (Declarative Knowledge) และ ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการ ทักษะต่างๆ (Procedural Knowledge)

David Snowden 2000 (อ้างถึงใน บุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ, 2547) แห่งศูนย์พัฒนาศาสตร์ด้านการจัดการความรู้ชื่อ Cynefin Centre ของบริษัท ไอบีเอ็ม ได้เสนอให้จำแนกความรู้ออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ความรู้ฝังอยู่ภายใน หรือ วัตถุซึ่งห่อหุ้มความรู้ เทคโนโลยีไว้ (Artifact)
2. ทักษะในการปฏิบัติงาน (Skill) เป็นผลจากการได้ฝึกทำ หรือทำงานจนเกิดเป็นทักษะ
3. กฎแห่งสามัญสำนึก หรือเหตุผลพื้นฐานๆ ทั่วๆ ไป (Heuristics)
4. ประสบการณ์จากการได้ผ่านงาน หรือกิจกรรมนั้นมาก่อน (Experience)
5. พรสวรรค์ อันเป็นความสามารถพิเศษ เฉพาะตัว ที่มีมาแต่กำเนิด (Talent หรือ Natural talent)

งานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ในงานที่ทำ

Matsuo and Kusumi (2000) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ในกระบวนการทำงาน (Procedural knowledge) ประสบการณ์ในการทำงาน กับ สมรรถภาพในการทำงานของพนักงานขายในญี่ปุ่น พบว่า พนักงานขายที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีความรู้ในกระบวนการทำงานมาก และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับสมรรถภาพในการทำงาน

แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate)

Grigsby (1991) ให้ความหมายบรรยากาศองค์การว่า เป็นกลุ่มของการแสดงถึงความผูกพัน การยึดติดกับกลุ่ม การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ความเป็นอิสระ การกำหนดงาน ความกดดันจากงาน ความชัดเจน การควบคุม และนวัตกรรม ซึ่งบุคคลในองค์การรับรู้ และได้รับแรงจูงใจจากผู้บริหาร

Brown and Moberg (1980) ให้นิยามบรรยากาศขององค์การว่า คือ กลุ่มของลักษณะต่างๆ ภายในองค์การที่สมาชิกองค์การรับรู้ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนี้จะต้องบรรยายถึงสภาพขององค์การ รวมทั้งชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง ซึ่งเป็นลักษณะที่คงทน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ Forehand and Gilmer (1964) ที่กล่าวถึงบรรยากาศองค์การว่า เป็นกลุ่มคุณลักษณะที่พรรณนาถึงองค์การใดองค์การหนึ่ง ที่ทำให้้องค์การนั้นแตกต่างจากองค์การอื่นๆ โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การคงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลต่อสมาชิกในองค์การด้วย

นิธิ บุญยฤทธิคุณ (2547) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การ คือ ลักษณะต่างๆ ขององค์การที่พนักงานรับรู้ นั่นเอง ซึ่งการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน จะมีผลกระทบต่อทัศนคติ และ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การในที่สุด

เพ็ญภัทร รุทธนานุรักษ์ (2547) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบของบุคคล ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านการให้รางวัล ด้านความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านความเล็งในงาน

จุฑารัตน์ สุคันธีรัตน์ (2541) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่า เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะองค์การในแง่ต่างๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบๆ ตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้โดยสรุปว่า บรรยากาศองค์การ เป็นลักษณะแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์การที่สมาชิกขององค์การสามารถรับรู้ได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer (1968) ได้เสนอทฤษฎีบรรยากาศองค์การ โดยพัฒนาจากรูปแบบการจูงใจของ McClelland-Atkinson (1961, อ้างถึงใน Litwin and Stringer, 1968) หรือเรียกว่า ทฤษฎีการแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ (McClelland's acquired-needs theory) ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการ 3 ประการได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา กล่าวคือ เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุในงาน บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะประสบความสำเร็จ ต้องการแข่งขัน และกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง ชอบเสี่ยง พยายามที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และต้องการข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าผู้อื่น และสนใจถึงความสำเร็จมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ต้องการความเข้าใจกับสมาชิกด้วยกัน ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการในด้านนี้สูง มักจะพอใจในการเป็นที่รักและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านจากสมาชิกกลุ่ม จะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น และต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลหรือควบคุมผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงนั้นจะมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมและมีอิทธิพลเหนือทรัพย์สิน สิ่งของและในสังคม พยายามใช้วิธีสร้างให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น เป็นการแสดงออกของบุคคลในด้านต่างๆ เพื่อให้ตนเองมีอำนาจบารมี เป็นที่ยอมรับ ต้องการเป็นผู้นำ และอยู่เหนือผู้อื่น การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ รวมทั้งการให้อำนาจ อิทธิพลในการลงโทษหรือให้ความชอบ การบริหารจัดการบังคับบัญชา และการควบคุมดูแล เป็นผู้แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด มักจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ และมักจะนิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเหล่านี้เป็นความต้องการด้านอำนาจของบุคคลทั้งสิ้น

จากแนวความคิดนี้ Litwin and Stringer (1968) ได้นำมาพัฒนาทฤษฎีบรรยากาศองค์การ โดยอธิบายว่า ระบบขององค์การนั้นจะเน้นถึงปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องอยู่ ได้แก่ เทคโนโลยี โครงสร้างขององค์การ โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจและความต้องการของสมาชิกในองค์การ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้เกิดองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์การ โดยมีรูปแบบการจูงใจทั้ง 3 ประการของ McClelland-Atkinson เป็นสิ่งกระตุ้น และจะสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของสมาชิกในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อองค์การในด้านต่างๆ เช่น ผลผลิต ความพึงพอใจในงาน การคงอยู่ในงาน เป็นต้น

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer (1968) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นส่วนสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม ที่สามารถใช้เหตุผลทางวิทยาศาสตร์มาอธิบายได้ และบรรยากาศในรูปขององค์ประกอบต่างๆ ได้ ซึ่ง Jones (1988) ให้ความสำคัญสนับสนุนว่า การบรรยายในรูปขององค์ประกอบ จะทำให้สามารถนำมาวัดการรับรู้ของสมาชิกในองค์การได้ชัดเจนกว่าการกล่าวถึงบรรยากาศองค์การโดยรวม เนื่องจากองค์การมีความซับซ้อน ทำให้องค์การมีความหลากหลายและแตกต่างกัน โดยแบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์การเป็น 9 ด้านได้แก่

1. โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ การบริหารงาน การควบคุม และข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปริมาณและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร
2. ความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Individual Responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในองค์การ ความเป็นอิสระในการทำงาน และมีการตัดสินใจ
3. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นการรับรู้การให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับรางวัลเนื่องจากการปฏิบัติงานดี การได้รับความยุติธรรมจากนโยบายการพิจารณาความดีความชอบ
4. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับความเสี่ยงและความท้าทายในงาน และในองค์การ เป็นการวัดการรับรู้ถึงความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงในงานและในองค์การ การคำนวณการรับความเสี่ยงในงาน หรือการตัดสินใจหาแนวทางที่ปลอดภัยที่สุดในงาน

5. ความอบอุ่น (Warmth) เป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการเป็นผู้ร่วมงานที่ดี เป็นบรรยากาศการทำงานเป็นกลุ่ม มีความเป็นมิตร และการเป็นกลุ่มสังคมที่ไม่เป็นทางการ

6. การสนับสนุน (Support) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของงานกับการได้รับการช่วยเหลือ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทั้งจากผู้บริหารและผู้ร่วมงานอื่นๆ

7. มาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standard and Expectations) เป็นการรับรู้ถึงความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน การกำหนดเป้าหมาย มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และความคาดหวังต่องานที่ปฏิบัติว่าเป็นงานที่ดี มีคุณภาพ

8. ความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) เป็นความรู้สึกของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับการเผชิญหน้าในการแก้ไขปัญหา ความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

9. เอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อความรู้สึกในการร่วมเป็นเจ้าขององค์การ การเป็นสมาชิกที่ดีและมีคุณค่าในทีมงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer (1968) โดยแบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ 9 ด้าน (ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบส่วนบุคคล การให้รางวัลและการลงโทษ ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง ความอบอุ่น การสนับสนุน มาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง เอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่ม) ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจถึงบรรยากาศองค์การได้อย่างครอบคลุมและลึกซึ้งมากขึ้น

งานวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ

นิธิ นุญชฤทธานนท์ (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 401 คน พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในด้านเอกลักษณ์ขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุดรองลงมา คือองค์ประกอบด้านความอบอุ่น

เพ็ญภัทร รุทธนานุรักษ์ (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 335 คน พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ โดยองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความจงรักภักดีต่อกลุ่มมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านความเลื่อมใสและความท้าทาย

สุริยา ทวีกุล (2544) ศึกษาบรรยากาศองค์การหลังได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามการรับรู้ของบุคลากร โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การหลังได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามการรับรู้ของบุคลากร โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศองค์การหลังได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามการรับรู้ของบุคลากรด้านโครงสร้างขององค์การ ความรับผิดชอบของบุคลากร ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านการให้รางวัล ด้านความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านความเสี่ยงในงานอยู่ในระดับปานกลาง

นางเยาว์ แก้วมรกต (2542) ศึกษาเรื่องผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พนักงานบุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนที่ดีกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานบุคคลที่รับรู้บรรยากาศองค์การในด้านต่างๆ ดังกล่าวในทางที่ด้อยกว่า และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล

เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541) ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

Allen and Meyer (1990) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งยึดเหนี่ยว (Golden Handcuff) ให้คนยังคงอยู่ในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร เป็นสภาวะทางจิตของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบของความผูกพันสามด้าน ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับ Werbel and Gould (1984) ที่กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความยึดมั่นผูกพันทางจิตใจที่บุคคลมีต่อองค์กร และ Rusbut and Farrell (1983) ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นแนวโน้มที่บุคคลจะยังคงอยู่กับองค์กร และมีความรู้สึกยึดมั่นทางใจต่อองค์กร

Eisenberger, Fasolo, and LaMastro (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติซึ่งแสดงถึงความรู้สึกร่วมเป็นหนึ่งในองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กร และผลที่ตามมาคือ ความอดสาหัสของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร

Mowday, Steers, and Porter (1982, อ้างถึงใน Schultz & Schultz, 1994) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

Newston and Keith (1993) นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นเอกลักษณ์ของพนักงานที่เป็นระดับความต่อเนื่องกับองค์กรในการปฏิบัติงาน เหมือนกับเป็นความเข้มข้นของแรงดึงดูดต่อเป้าหมายอื่นๆ เป็นความเต็มใจของพนักงานที่อยู่กับองค์กรต่อไปในอนาคต ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อในภารกิจและเป้าหมายขององค์กร และตั้งใจทำงานอย่างต่อเนื่อง จะเห็นว่าความผูกพันมีขอบเขตที่กว้างมากกว่าความจงรักภักดีที่มีอย่างสม่ำเสมอของพนักงานต่อองค์กร เป็นความผูกพันยึดเหนี่ยวกับการทำงานเป็นกลุ่ม นโยบายของบริษัท และลดอัตราการลาออกของพนักงานลงได้

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่ได้นำเสนอข้างต้นนั้น จึงอาจกล่าวได้โดยสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์กรซึ่งแสดงออกมากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ ผลักดันให้บุคคลทุ่มเท อุทิศตน สร้างสรรค์ และผลักดันให้องค์กรไปสู่สถานะที่ดีขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Sheldon (1997) ได้แบ่งองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เป็น 2 กลุ่มด้วยกัน คือ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ อายุการทำงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง
- 2) ปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานจากการมีส่วนร่วมในองค์กร ได้แก่ ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและหน่วยงาน และความสามารถทางวิชาชีพ

Streers (1997) เสนอแบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of commitment) ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal characteristic) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความชอบ และความเป็นอิสระ

1.2 คุณลักษณะงาน (Job characteristics) ได้แก่ ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในงาน ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ผลสะท้อนกลับจากงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการทำงาน

1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน (Work experiences) ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญขององค์กร และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้

2. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่อุทิศกำลังกาย และกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร

3. ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of commitment) ได้แก่ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กร อัตราการลาออก การมาทำงาน ผลการปฏิบัติงาน ความพร้อมที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

Allen and Mayer (1990, อ้างถึงใน กาญจนานูใจทอง, 2542) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กร และอาจจำแนกแ่งกันความคิดออกเป็น 3 แนวทาง คือ แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective attachment)

แนวทางที่เน้นต้นทุนที่รับรู้ (Perceived costs) และแนวทางที่เน้นพันธะ (Obligation) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับการนิยามมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แนวคิดนี้มาจาก Kanter (1968) ผู้ใช้คำว่า “Cohesion commitment” หรือการที่บุคคลมีความรู้สึกหรืออารมณ์ยึดติดกับกลุ่มของตน และจากแนวคิดของ Buchanan (1974) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการมีความรู้สึกยึดมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรต่อบทบาทและต่อองค์กรของตน แต่แนวคิดที่เป็นที่นิยามอย่างมาก คือ แนวคิดที่ได้จากงานวิจัยของ Mowday, Steers and Porter (1979) Porter, Crampon and Smith (1976) และ Porter, Steers, Mowday and Boulian (1974) ซึ่งได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์กรว่าคือ ความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น (Mowday et al, 1979) นอกจากนี้ Porter et al. ยังได้สร้างแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment Questionnaire: OCQ) ขึ้นมาซึ่งได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวางในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในระยะต่อมา

2. ต้นทุนที่รับรู้ (Perceived costs) Becker (1960) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นแนวโน้มที่บุคคลยังคงปฏิบัติกิจกรรมหรือทำงานต่อไปโดยคำนึงถึง “ต้นทุน” หรือ สิ่งที่จะสูญเสียไปหากยุติการทำงานนั้น หรืออาจกล่าวได้ว่าความผูกพันประเภทนี้จะพัฒนาโดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นเหตุเป็นผลทางเศรษฐกิจ (Economic rational) (Steven et al., 1978) ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับแนวคิดนี้ได้แก่ Aranya and Jacobson (1975) และ Ritzer and Trice (1969) ส่วน Kanter (1968) ได้เสนอคำว่า “Cognitive-continuance commitment” โดยอธิบายว่าเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลตระหนักว่าตนเองจะได้รับผลประโยชน์หากยังคงทำงานกับองค์กร และสูญเสียผลประโยชน์หากออกจากองค์กรไป

3. พันธะ (Obligation) เป็นแนวคิดที่ไม่ค่อยมีงานวิจัยกล่าวถึงหรือนำไปใช้ศึกษามากนัก แนวคิดนี้มีที่ส่นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเชื่อเกี่ยวกับความรับผิดชอบที่บุคคลควรมีต่อองค์กร นักวิชาการบางคนได้อธิบายว่า พันธะเป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ รวมถึงการออกจากองค์กรด้วย

แนวคิดทั้งสามแนวทางนี้ได้กลายมาเป็นฐานในการสร้างข้อสรุปเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้านที่แตกต่างกัน คือ

1. ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) หมายถึง การมีอารมณ์ยึดมั่น รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่ง และเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น ทำให้บุคคลอยู่กับองค์กรเพราะปรารถนาที่จะอยู่

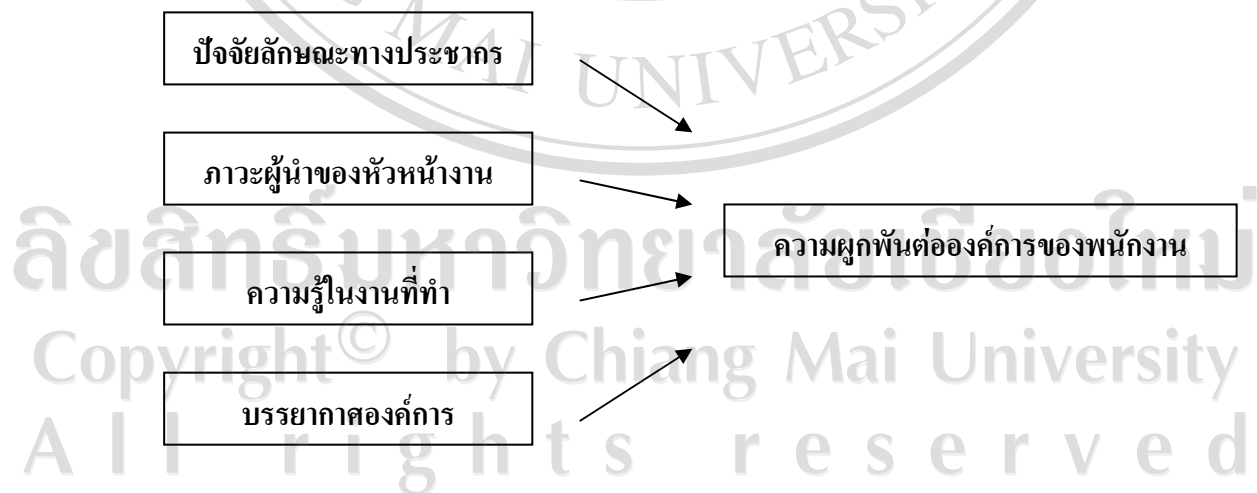
2. ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นเนื่องจากการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่อาจจะสูญเสียไปหากออกจากองค์กร ทำให้บุคคลอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่

3. ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นเนื่องจากการรับรู้ว่าเป็นพันธะหน้าที่และความรับผิดชอบของคนที่ควรจะต้องอยู่ และสนับสนุนกิจกรรมขององค์กรให้ดำเนินต่อไป ทำให้บุคคลอยู่กับองค์กรเพราะคิดว่าควรจะต้องอยู่

กล่าวโดยสรุป ความแตกต่างระหว่างองค์ประกอบทั้งสามคือ บุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากการสมัครใจอยู่กับองค์กรเพราะปรารถนาที่จะอยู่ (Want to) ส่วนบุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนจะอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ (Need to) ในขณะที่บุคคลที่มีความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่จะอยู่กับองค์กรเพราะคิดว่าควรจะต้องอยู่ (Ought to)

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน ความรู้ในงานที่ทำ และ บรรยากาศองค์กร ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบความคิดการศึกษา

สมมติฐานการศึกษา

1. ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ
2. ความเข้าใจในงานที่ทำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ
3. บรรยากาศสององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ
4. ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน ความรู้ในงานที่ทำ และบรรยากาศสององค์การ มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
5. มีความแตกต่างในความผูกพันต่อองค์กรระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมากกับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยในปัจจุบันลักษณะทางประชากร