

บทที่ 2

การตรวจสอบเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรม
การทำงานของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการ
ธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

การดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ภายใต้การนำของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำ
ไม่สามารถก่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เพื่อ
ผลักดันการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้
หากผู้บังคับบัญชาขาดความมีภาวะผู้นำที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ย่อมไม่สามารถบริหาร
จัดการทรัพยากรที่มีอยู่ได้ ดังนั้นบทบาทของผู้นำจึงถือเป็นบทบาทสำคัญต่อองค์กรต่างๆ ที่จะต้อง
ให้ความสำคัญ ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำมีนักทฤษฎีได้เสนอไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้
รวบรวมความหมาย แนวคิดที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นความรู้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

ความหมายของภาวะผู้นำ

เนื่องจากได้มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของภาวะผู้นำเอาไว้หลายท่าน ผู้วิจัยจึงได้
รวบรวมคำจำกัดความเหล่านั้นมานำเสนอดังต่อไปนี้

ศิริพร (2533) ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะหรือกระบวนการที่จะ
มีอิทธิพลเหนือคน และกระตุ้นให้คนร่วมมือปฏิบัติงานตามผู้นำนั้นด้วยความศรัทธา นับถือ และ

ด้วยความเต็มใจอย่างประสานสัมพันธ์กันจนงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทพนม และ สวิง (2540) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการ ไม่ใช่บุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นคือ ผู้นำ (Leader) ผู้ตาม (Followers) และสถานการณ์ (Situation) ซึ่งการปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบเหล่านี้ จะเป็นสิ่งกำหนดผลลัพธ์หรือสิ่งนำออกของภาวะผู้นำ ได้แก่ ความพึงพอใจในการกระทำ และความพึงพอใจในงาน

กรองแก้ว (2542) อธิบายว่า ภาวะผู้นำคือ ความสามารถที่จะใช้อิทธิพลนำกลุ่มไปสู่วัตถุประสงค์ ซึ่งอิทธิพลนี้อาจได้รับมาอย่างเป็นทางการเช่น การได้รับแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้าหน่วยงาน ผู้จัดการและผู้อำนวยการ เป็นต้น ซึ่งได้มีการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร

รังสรรค์ (2544) ให้ความหมาย ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลคนหนึ่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Shared Goal) หรือเป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Shared Purposes) หรือเป็นความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายของภาวะผู้นำที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยขอสรุปความหมายภาวะผู้นำ คือ บุคคลหนึ่งที่มีความสามารถที่จะจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นหรือผู้ได้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และร่วมมือกับผู้นำดำเนินงานจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและการพัฒนาทฤษฎีภาวะผู้นำนั้น ได้มีการจัดกลุ่มแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำไว้หลายแบบ ซึ่ง Yulk (1994 อ้างถึงในรัตติกรณ์ 2545) แบ่งกลุ่มทฤษฎีออกเป็น 4 กลุ่ม คือ การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำ (Traits Approach) การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ (Behavior Approach) การศึกษาผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Approach) และการศึกษาอิทธิพลอำนาจของผู้นำ (Power-Influence Approach) เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและนำไปประยุกต์ใช้กับ

การบริหารทางธุรกิจที่มีโครงสร้างขององค์กรที่เปลี่ยนไปจากเดิม และยังมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นั้น จึงได้มีการพัฒนาแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำในแนวทางใหม่ โดยศึกษาถึงการพัฒนาของความสัมพันธ์และการใช้อำนาจการบังคับบัญชาระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่ง Bass (1998) สรุปรูปแบบของภาวะผู้นำได้ 3 แบบ คือ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของ Bass เนื่องจากทฤษฎีมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะผู้นำในปัจจุบัน ซึ่งสามารถอธิบายภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องทำงานอยู่ในสภาวะการทำงานที่เปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร และต้องการพฤติกรรมของหัวหน้างานที่มีมุมมองใหม่ๆในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถอธิบายแนวคิดดังกล่าวได้ดังนี้

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงเป็นทฤษฎีของการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่ของภาวะผู้นำโดยมี Burn และ Bass เป็นสองท่านแรกที่ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยแสดงให้เห็นว่าเป็นทฤษฎีของการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่ เนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และมีการกระจายอำนาจหรือเสริมสร้างพลังใจ เป็นผู้มีคุณธรรมและกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ ซึ่งภาวะผู้นำลักษณะนี้กำลังเป็นที่ต้องการอย่างยิ่งในปัจจุบัน Mosley และคณะ (อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2545)

Burn (1978 อ้างถึงใน สุเทพ, 2544) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีคุณลักษณะที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขึ้น ผู้นำแบบนี้มีความสามารถในการนำการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และวัฒนธรรมขององค์กรพร้อมไปกับการส่งเสริมการริเริ่มสร้างสรรค์ด้านผลงาน ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ อีกด้วย และจะไม่ใช้แรงจูงใจทางวัตถุให้มีอิทธิพลเหนือผู้ตาม แต่จะเน้นคุณลักษณะที่เป็นนามธรรมมากกว่า เช่น วิสัยทัศน์ ค่านิยมร่วมและความคิดในการสร้างความสัมพันธ์ต่อกัน การทำให้กิจกรรมต่าง ๆ เกิดความหมายในเชิงคุณค่า การสร้างความเข้าใจและความรู้สึกร่วมของผู้ตามตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลง ความเป็นภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง จึงขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำ เช่น ค่านิยม ความเชื่อ และคุณสมบัติอื่นของผู้นำเองมากกว่ากระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม

Bass (1985 อ้างถึงใน Bass, 1998) ได้พัฒนาแนวคิดของ Burn และอธิบายภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงในแง่ของผลกระทบของผู้นำที่มีต่อผู้ตามว่า ผู้ตามจะรู้สึกไว้วางใจเลื่อมใส จงรักภักดี และการยอมรับต่อผู้นำ นอกจากนี้ผู้ตามยังถูกกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้ทำงานมากกว่าปกติ ผู้นำลักษณะนี้สามารถเปลี่ยนสภาพปัจเจกบุคคลและองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ ด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพผู้ตามในด้านการยกระดับความตระหนัก ความสำนึก และความผูกพันของผู้ตามให้ตระหนักถึงความสำเร็จและเห็นคุณค่าของผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น และด้านการโน้มน้าวจิตใจของผู้ตามให้เห็นประโยชน์ของตนเองที่ได้รับจากองค์การ และทีมงาน ตลอดจนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมขององค์การและหมู่คณะแทน

นอกจากนี้ Bass ยังชี้ให้เห็นว่าผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงนอกจากจะมีความสามารถพิเศษเหนือกว่าคนอื่น ๆ นั้นยังไม่เพียงพอ เพราะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะมีอิทธิพลต่อผู้ตามโดยการกระตุ้นอารมณ์อย่างแรง ให้มีอารมณ์ร่วมกับผู้นำ หรืออาจจะโดยการให้คำแนะนำ คำปรึกษา Bass จึงได้เสนอองค์ประกอบของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงที่เป็นคุณลักษณะที่ผู้นำสามารถพัฒนาด้วยตนเองไว้ 4 ด้าน (Bass, 1998) ดังนี้

1. พฤติกรรมโดยเสน่ห์หา (Charismatic Behaviors) หรือพฤติกรรมอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกถึงการมีวิสัยทัศน์และมีวัตถุประสงค์ที่แจ่มชัด เป็นผู้นำที่ผู้ตามให้ความไว้วางใจและให้ความนับถือเป็นผู้สร้างพันธกิจ (Mission) ในอนาคตขององค์การ และสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ตามเชื่อว่าต้องสำเร็จได้ ผู้ตามจึงเต็มใจที่จะทุ่มความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้บรรลุความสำเร็จ
2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกให้ผู้ตามตระหนักถึงคุณค่า ความหมายและความสำคัญของงานที่ทำ ตลอดจนสร้างความน่าท้าทายในการทำงานให้กับผู้ตาม
3. พฤติกรรมกระตุ้นให้เกิดการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำกระตุ้นให้กำลังใจ เสริมแรงให้กับผู้ตามค้นหาวิธีใหม่ในการทำงานโดยช่วยผู้ตามหาคำสงสัยและตั้งคำถามต่อความเชื่อพื้นฐานที่เคยประพฤติปฏิบัติมาจนเคยชิน ฝึกให้มองปัญหาเดิมด้วยมุมมองใหม่ หรือมองจากแง่มุมต่าง ๆ เป็นต้น

4. พฤติกรรมมุ่งความสัมพัทธ์รายบุคคล (Individualized Consideration) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำให้ความสนใจต่อความต้องการของผู้ตามแต่ละคน ตลอดจนให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ ของผู้ตามเป็นรายบุคคลโดยใช้วิธีเช่น การกระจายอำนาจความรับผิดชอบ ตัดสินใจ การช่วยเหลือเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) การเป็นผู้สอนงาน (Coach) การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ การให้โอกาสไปศึกษาอบรม เป็นต้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของ Bass ซึ่ง หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โครงการพัฒนาผู้ประกอบการ ธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง ที่มีอิทธิพลต่อผู้ตามโดยการกระตุ้นให้เกิดความต้องการเปลี่ยนแปลงการทำงานให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ และเห็นคุณค่าของเป้าหมายการทำงาน และวิธีการบรรลุเป้าหมาย สร้างให้สำนึกถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งประกอบด้วย

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หมายถึงพฤติกรรมของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โครงการพัฒนาผู้ประกอบการ ธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางที่เป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ มีศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน
2. การสร้างแรงบันดาลใจหมายถึงพฤติกรรมของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โครงการพัฒนาผู้ประกอบการ ธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง ที่มุ่งใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานของผู้ตามให้มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก
3. การกระตุ้นปัญญามีหมายถึงพฤติกรรมของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โครงการพัฒนาผู้ประกอบการ ธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง ที่กระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลหมายถึงพฤติกรรมของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โครงการพัฒนาผู้ประกอบการ ธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง ที่ให้การดูแล

เอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ชและเป็นที่ปรึกษาของผู้ตามแต่ละคนเพื่อการพัฒนาผู้ตาม

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership)

ผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนคนแรก คือ Burn (1978 อ้างถึงใน สุเทพ, 2544) โดยให้ความคิดเห็นว่าพื้นฐานของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนคือการใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยที่ผู้นำยอมรับความต้องการของผู้ตามด้วยการให้วัตถุสิ่งของมีค่าตามที่ต้องการ แต่มีเงื่อนไขแลกเปลี่ยนให้ผู้ตามต้องทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามข้อตกลง ผู้ตามก็จะได้รับรางวัลตอบแทนเป็นการแลกเปลี่ยน ขณะที่ผู้นำก็ได้ประโยชน์จากผลงานที่สำเร็จนั้น ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงเน้นที่การทำให้การดำเนินการขององค์กรในปัจจุบันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และบังเกิดผลดี ผู้นำแบบนี้จึงมีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหน้าที่ทางการบริหาร เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การจัดสรรงบประมาณ และการติดตามควบคุม เป็นต้น ในการทำงานจึงไม่เน้นความสัมพันธ์ส่วนตัว ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงมีความเป็นผู้นำบริหารจัดการมากกว่าพฤติกรรมความหมายของการเป็นผู้นำ ทั้งนี้เพราะแสดงพฤติกรรมในการบริหารจัดการมากกว่าการนำ โดยมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสามารถปรับให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้ และพร้อมที่ยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือผู้ตามให้เกิดความมั่นใจตนเอง นอกจากนี้การช่วยตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ตามจะทำให้ผลงานและขวัญกำลังใจของผู้ตามสูงขึ้นด้วย หรือกล่าวโดยสรุปอีกนัยหนึ่งก็คือ เพิ่มความเป็นภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้นนั่นเอง

Bass and Avolio (1990) กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ทั้งผู้นำและผู้ตามมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน พึ่งพากันและกัน การแลกเปลี่ยนอาจเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน เช่น พยายามทำให้เห็นว่าทำงานหนักเพื่อแลกกับการได้เงินเดือน 2 ขึ้น หรือแลกเปลี่ยนในสิ่งที่เห็นได้ไม่ชัดเจน เช่น แลกเปลี่ยนการยอมรับซึ่งกันและกัน เป็นต้น ดังนั้นผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะใช้วิธีการเจรจาต่อรองมากที่สุด ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงมีลักษณะดังนี้

1. รู้ว่าผู้ตามต้องการอะไรจากการทำงาน และพยายามให้ผู้ตามได้รับสิ่งที่ต้องการ トラバเท่าที่เขายังทำงานได้ผล

2. แลกเปลี่ยนรางวัล และสัญญาว่าจะให้รางวัลถ้ามีความพยายามในการทำงาน

3. ตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของผู้ตามตรงเท่าที่ผู้ตามยังคงทำงานได้สำเร็จ

องค์ประกอบที่สำคัญของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่ทำให้มีอิทธิพลต่อผู้ตาม คือ การให้รางวัลตามสถานการณ์ และการบริหารแบบวางเฉย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward) เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามซึ่งเน้นการแลกเปลี่ยน นั่นคือ ผู้นำให้รางวัลที่เหมาะสม เมื่อผู้ตามปฏิบัติงานตามข้อตกลง ผู้นำจะพยายามส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตามเพื่อที่จะได้สามารถทำงานได้ตามข้อตกลง ผู้นำจะศึกษาความต้องการของผู้ตาม แล้วประสานสัมพันธ์ระหว่างการเสนอความต้องการของผู้ตามกับผลงานที่ผู้นำต้องการให้เกิดขึ้น ในการให้แรงเสริม(Reinforcement) แก่ผู้ตาม หรือผู้ได้บังคับบัญชา นั้นผู้นำแบบแลกเปลี่ยน อาจชมเชยเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ดี ขึ้นเงินเดือน ให้โบนัส เลื่อนตำแหน่ง สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานได้ดี ให้การสรรเสริญ ยกย่อง ให้การยอมรับต่อหน้าบุคคลอื่น นอกจากนั้นผู้นำอาจอธิบายรายละเอียดของภารกิจที่จะต้องปฏิบัติเพื่อลดความคลุมเครือ และความขัดแย้งในบทบาทของผู้ได้บังคับบัญชา ให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานของงาน ติดตามงาน ทบทวนการทำงานและสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จ การให้รางวัลตามสถานการณ์ นั้นมักจะเป็นการจูงใจโดยให้รางวัลเป็นการตอบแทน เป็นการจูงใจเพื่อสนองความต้องการพื้นฐาน และเป็นแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) เป็นส่วนใหญ่ ยิ่งไปกว่านั้นการให้รางวัลตามสถานการณ์ อาจทำให้ผู้ตามตอบสนองความต้องการเฉพาะตนมุ่งผลประโยชน์ส่วนตนกลายเป็นคนเห็นแก่ตัวทำงานเพื่อตนเอง มิใช่เพื่อกลุ่มหรือเพื่อองค์กร

2. การบริหารแบบวางเฉย (Management-By-Exception) เป็นการบริหารงานที่ปล่อยให้ เป็นไปตามสภาพเดิม ผู้นำไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยว จะเข้าไปแทรกก็ต่อเมื่อมีอะไรเกิดผิดพลาดขึ้น หรือการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การเสริมแรงมักจะเป็นทางลบ คือตำหนิ ให้ข้อมูลย้อนกลับทางลบ สรุปว่าเป็นการบริหารงานโดยไม่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอะไร ปล่อยให้ทำงานเหมือนเดิม จะเข้าไปยุ่งก็ต่อเมื่องานบกพร่องหรือไม่ได้มาตรฐาน ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนนี้อาจเป็นได้ทั้งเชิงรับ (Passive) และเชิงรุก (Active)

2.1 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเชิงรับ เป็นผู้นำที่ใช้วิธีการบริหารจัดการ การทำงานแบบเดิมและพยายามรักษาสถานภาพเดิมตราบเท่าที่วิธีการทำงานแบบเก่ายังใช้ได้ผลแต่จะเข้าไปแทรกแซงก็ต่อเมื่อมีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้นหรือการทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน โดยผู้นำบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ มีลักษณะคล้ายคอยจับผิด เมื่อพบก็จะใช้วิธีการตำหนิ ลงโทษ โดยไม่มีการบอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้าเพื่อให้มีโอกาสดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือป้องกันก่อน พฤติกรรมของผู้นำบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ จึงมีผลร้ายแรงต่อแรงจูงใจของผู้ตาม

2.2 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเชิงรุก เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามในเรื่องการแลกเปลี่ยนชนิดกันไว้ดีกว่าแก้ เช่น ให้รางวัลหรือผลตอบแทนเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาทำตามข้อตกลง ผู้นำเชิงรุกจะเน้นการให้รางวัลเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้น ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเชิงรุกจึงประกอบไปด้วยการแสวงหาข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้นำทราบว่าความต้องการของผู้ตามในขณะนี้คืออะไร และช่วยให้ผู้ตามทราบว่าต้องทำงานอะไร ต้องแสดงบทบาทอย่างไร จึงจะทำงานได้สำเร็จ แรงจูงใจของผู้ตามจะสูงขึ้นถ้ามีความสอดคล้องระหว่างความต้องการของผู้ตามกับสิ่งที่ผู้นำหวังจะทำให้สำเร็จหรือกับรางวัลหรือผลตอบแทนที่ผู้ตามปรารถนา

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของ Bass ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง ที่ใช้รางวัล หรือลงโทษขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน โดยการทำให้ผู้ตามเข้าใจบทบาทและขอบเขตในการทำงานของตนเองอย่างชัดเจนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ผู้นำต้องการ พร้อมทั้งบอกสิ่งที่ผู้ตามจะได้รับหากทำงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งประกอบด้วย

1. การให้รางวัลตามสถานการณ์หมายถึงพฤติกรรมของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง ที่จูงใจโดยให้รางวัลเป็นการตอบแทน ทำให้ผู้ตามเข้าใจชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ตามทำอะไรหรือคาดหวังอะไรจากผู้ตาม และจากนั้นจะจัดการแลกเปลี่ยนรางวัลในรูปของค่ายกย่องชมเชย การจ่ายเพิ่มขึ้น ให้โบนัส เมื่อผู้ตามสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง

2. การบริหารแบบวางเฉย (เชิงรุก -เชิงรับ)หมายถึงพฤติกรรมของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง ที่จะใช้วิธีการทำงานแบบกันไว้ดีกว่าแก้ และช่วยแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลว และใช้วิธีการทำงานแบบเดิมพยายามรักษาสภาพเดิม ผู้นำจะเข้าไปแทรกแซงถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ได้มาตรฐาน หรือถ้ามีบางอย่างผิดพลาด

เมื่อพิจารณาให้ดีแล้วจะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำทั้งสองแบบล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้นำที่ดีจึงต้องรู้จักเลือกใช้ภาวะผู้นำทั้งแบบเปลี่ยนแปลงและแบบแลกเปลี่ยนควบคู่กันไป แต่จะเลือกใช้ภาวะผู้นำแบบใดมากน้อยกว่าอีกแบบหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปร 2 ประการคือ ระดับความซับซ้อนขององค์กร (Complexity of Organization) และระดับความจำเป็นที่ต้องการเปลี่ยนแปลง (Amount of Change Needed) โดย Kotter (1990 อ้างถึงใน สุเทพ, 2544) ให้ความเห็นไว้ว่า

1. ในภาวะที่จำเป็นต้องการเปลี่ยนแปลงสูงจำเป็นต้องใช้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน
2. ในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนสูง จำเป็นต้องใช้หลักการบริหารจัดการนั้นคือต้องใช้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมากกว่าภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

ความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

ผู้วิจัยขอสรุปความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนได้ดังนี้

สมยศ (2540) ได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของ Bass ไว้ว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะบันดาจิตใจบุคคลให้ดำเนินตามความคาดหวังที่เกินไปจากแผนงานในทางกลับกันภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะตรวจสอบบุคคล ดังนั้นบุคคลจะทำตามความคาดหวังที่เป็นไปตามแผนงาน ความแตกต่างนี้หมายถึงความแตกต่างระหว่างการรักษาฐานะเดิมและการสนับสนุนการเจริญเติบโตอย่างสร้างสรรค์ได้ สิ่งที่สำคัญของความ

แตกต่างกันไม่ใช่จะเป็นระหว่างผู้นำที่ดีและไม่ดี แต่ความเป็นผู้นำทั้งสองเป็นสิ่งที่จำเป็นในปัจจุบันนี้ ซึ่งอธิบายได้ตามตารางนี้

ตารางที่ 1 ความแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

	ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง	ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน
ฐานะเดิม	การคัดค้านและพยายามจะเปลี่ยนแปลงฐานะเดิม	การเห็นด้วยและพยายามจะรักษาฐานะเดิม
การมุ่งเป้าหมาย	เป้าหมายเชิงอุดมคติจะแตกต่างอย่างมากจากฐานะเดิม การมีมุมมองระยะยาว	เป้าหมายจะไม่แตกต่างจากฐานะเดิม
การมุ่งเวลา	การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้มุ่งที่เป้าหมายระยะยาว	การมีมุมมองระยะสั้น การมุ่งผลลัพธ์ปัจจุบัน
กลยุทธ์การจูงใจ	การจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาด้วยการบันดาใจพวกเขาให้ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลระดับสูง (ความสมหวังในชีวิต)	การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยรางวัลที่มองเห็นได้ในปัจจุบัน
พฤติกรรมมาตรฐาน	การกระตุ้นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้คิดค้นสิ่งใหม่และทดลอง	ความพอใจที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำตามกฎและธรรมเนียม
การแก้ปัญหา	การถามคำถาม ทำงานร่วมกันหรือกระตุ้นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้พัฒนาคำตอบของพวกเขาเอง	การแก้ไขปัญหาให้กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา หรือบอกพวกเขาว่าคำตอบจะถูกค้นหาได้จากที่ไหน

ที่มา: สมยศ, การบริหารและพฤติกรรมองค์การ (2540: 232)

สุเทพ (2544) สรุปว่า ความสัมพันธ์ของผู้นำทั้งสองแบบดังกล่าวขึ้นอยู่กับความเชื่อว่า ผู้นำที่ประสบความสำเร็จนั้น ต้องวัดจากคามมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิภาพ (Effective) แล้ว ผู้นำก็จำเป็นต้องแสดงพฤติกรรมทั้งการบริหารจัดการ (Managing) ควบคู่ไปกับการนำ (Leading) นั่นก็หมายความว่า จำเป็นต้องมีทั้งความเป็นผู้นำพร้อมกับภาวะเปลี่ยนแปลง ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน แต่ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงสถานการณ์นั้น ๆ เป็นสำคัญ

ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez – Faire Leadership)

เนื่องจากมีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายไว้มากมาย ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมคำจำกัดความเหล่านั้นมาเสนอ ดังนี้

Bass and Avolio (1994 อ้างถึงใน Peter, 2001) กล่าวว่าหัวหน้างานแบบปล่อยตามสบายจะขาดซึ่งความรับผิดชอบ มีการตัดสินใจล่าช้า ไม่ให้ความคิดเห็นตอบสนอง และมีความพยายามเพียงน้อยนิดที่จะช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาให้บรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ ไม่มีรางวัลใดๆ ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือแม้แต่ความพยายามที่จะช่วยพัฒนาบุคคลเหล่านั้น เช่น ประธานของบริษัทการผลิตเล็กๆ ที่ไม่มีการเรียกการประชุมหน่วยงานใดๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่มีนโยบายหลักให้กับบริษัท และไม่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

Bass (1998) ให้คำจำกัดความว่า ผู้นำแบบปล่อยตามสบาย จะมีลักษณะที่หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ ไม่มีความรับผิดชอบและจะเป็นผู้นำที่หนีปัญหา บกพร่องในการเอาใจใส่ดูแลลูกน้อง และมักจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบโดยหมกมุ่นอยู่กับงานของตนเองเพียงอย่างเดียว บ่ายเบี่ยงการให้ความช่วยเหลือและไม่สนใจผลการปฏิบัติงานของลูกน้องและมักจะขาดงานบ่อยๆ

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดทฤษฎีภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ของ Bass มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ซึ่งหมายถึงหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง ที่ขาดความเป็นผู้นำ ไม่มีความกระตือรือร้น และเป็นผู้นำที่ขาดประสิทธิภาพ จะไม่มีการตัดสินใจในเรื่องที่ควรตัดสินใจ มีการจัดการที่ล่าช้า และมักจะเพิกเฉยต่อความรับผิดชอบของตน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสมาชิกขององค์การ เรื่องหนึ่งที่ได้รับการสนใจมากจากผู้บริหารก็คือ การศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร มีผู้กำหนดทฤษฎีที่จำกัดความ ตลอดจนปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้มากมายแตกต่างกันออกไป การศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจในการศึกษาพฤติกรรมองค์การยิ่งขึ้น

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

เนื่องจากได้มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์กรไว้หลายท่าน ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมคำจำกัดความเหล่านั้นมานำเสนอดังต่อไปนี้

ภรณ์ (2529) ได้อธิบายความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 นัย คือ ความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะเป็นทางการ ซึ่งแสดงโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะที่เป็นความรู้สึก หรือพันธะทางสัญญาใจ หมายถึง มีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

อนันตชัย (2529) ได้สรุปว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของพนักงานหรือสมาชิกขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมอื่นๆ อาทิเช่น การขาดงาน การตรงต่อเวลาในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงาน การที่คนมีความผูกพันต่อองค์กรอาจจะเป็นเพราะต้องการจะทำ (แนวความคิดด้านทัศนคติ) หรือจำเป็นจะต้องทำ (แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม) หรืออาจจะเป็นเพราะเห็นว่าควรจะทำ (แนวความคิดด้านความถูกต้อง หรือบรรทัดฐานของสังคม) หรืออาจจะเป็นเพราะส่วนประกอบทั้งสามอย่าง

ลัทธิกาล, ศิริวรรณ และณกมล (2541) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึงระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Buchanan (1974) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าเป็น

1. ความเต็มใจของสมาชิกที่พยายามรักษาผลประโยชน์ขององค์กร
2. ความปรารถนาเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
3. ความจงรักภักดีและต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
4. การยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

5. การประเมินหรือมององค์การในแง่ดี

Steers (1977) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ความสัมพันธ์อันแนบแน่นในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและการมีส่วนร่วมกับองค์การ

Porter and Smith 1974 (อ้างถึงใน Mowday และคณะ, 1982) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์อันแนบแน่นในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และการมีส่วนร่วมกับองค์การ

Kanter (1963 อ้างถึงใน Steers, 1983) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่าเป็นความเต็มใจหรือสมัครใจของสมาชิกในการทุ่มเทแรงงาน และมีความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อองค์การ

Allen and Meyer (1997) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ความผูกพันต่อองค์การ ว่าเป็นสภาวะทางความรู้สึก ณ ขณะใดขณะหนึ่งของพนักงานที่สืบเนื่องความสัมพันธ์ของพวกเขาต่อองค์การที่ทำงานอยู่ นอกจากนั้น ความรู้สึกดังกล่าวยังแฝงความหมายในทางอ้อมที่สามารถบอกถึงระดับของการตัดสินใจที่จะทำงานต่อในองค์การนั้นๆ หรือไม่

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การที่ได้กล่าวมา สามารถสรุปความหมายได้คือ เป็นความรู้สึกของหัวหน้างานที่แสดงออกต่อองค์การด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และต้องการที่จะทำงานกับองค์การต่อไป หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การต่ำก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

การส่งเสริมให้บุคคลภายในองค์การเกิดความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อความอยู่รอด และประสิทธิผลขององค์การ ดังนั้นองค์การมีหน้าที่ที่จะต้องรักษามูลค่าไว้ด้วยการพยายามสร้างให้เกิดเจตคติที่ดีด้านความผูกพันต่อองค์การให้เกิดกับบุคคลภายในองค์การ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์การจึงมีความสำคัญดังนี้

กรณี (2529) ได้สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. เหตุผลที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่า งาน คือ หนทางซึ่งตนเองจะสามารถทำประโยชน์ให้องค์การบรรลุเป้าหมายสำเร็จ
4. จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพัน อาจคาดหวังได้ว่า บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง เต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากมายในการทำงานให้กับองค์กร

Buchanan (1974) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราเข้า-ออกของลูกจ้างได้เป็นอย่างดี แนวคิดนี้มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปของบุคคลที่ตอบสนองต่อองค์กร ขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือด้านใดด้านหนึ่งของงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ความผูกพันต่อองค์กรจึงตอบสนองความผูกมัดของบุคคลต่อองค์กร รวมทั้งค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรด้วย ขณะที่ความพึงพอใจในงานเน้นที่สภาพแวดล้อมของงานอันใดอันหนึ่งโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่เหตุการณ์ชั่วคราวนั้นอาจไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

2. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การทำงานได้ดีกว่าผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่สมาชิกรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การและมีส่วนช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์การ

3. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของสมาชิกในองค์การกับเป้าหมายขององค์การ หรือช่วยให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนมาก

5. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพขององค์การ

ลักษณะโดยทั่วไปของความผูกพันต่อองค์การ

Buchanan (1974) กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. การแสดงตัวเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การอย่างมุ่งมั่นและจดจ่อในกิจกรรม

2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นและจดจ่อในการทำงานจนกว่างานจะประสบความสำเร็จ

3. ความจงรักภักดี ความรู้สึกใคร่และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ

Porter and Smith (1974 อ้างถึงใน Mowday และคณะ, 1982) ได้กล่าวว่า สามารถแยกความผูกพันต่อองค์การได้เป็น 3 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้าและการยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงสภาพการเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

Allen and Meyer (1997) กล่าวว่าไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 องค์ประกอบหลักๆ ได้แก่

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก คือ ความผูกพันที่เกิดขึ้นของพนักงานต่อองค์กรที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการคำนึงถึงต้นทุนค่าเสียโอกาสที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้องค์กรและผลตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานไม่ว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลง
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

อนันตชัย (2529) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็น 4 พวกใหญ่ๆ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ สถานภาพในการทำงาน สมาชิกขององค์กรที่อาวุโสทั้งอายุและอายุงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ระดับการศึกษาสูงมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย
2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่งานที่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สิ่งเหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่เกี่ยวกับงานที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น
3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร โครงสร้างขององค์กรที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความ

ผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงานขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน

4. ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับในระหว่างทำงานกับองค์กร ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กร ทศนคติของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงานขององค์กรได้รับรู้หรือเรียนรู้จากการที่ได้ทำงานกับองค์กรมาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานหรือสมาชิกที่มีต่อองค์กรนั้นๆ

Mowday et al. (1982) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา เพศ เชื้อชาติ และปัจจัยอื่นๆ อีกหลากหลาย ซึ่งพบว่า อายุและระยะเวลาการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะบทบาทที่เกี่ยวข้อง ความผูกพันขององค์กรเกี่ยวข้องกับบทบาทของพนักงาน และลักษณะของงาน ซึ่ง 3 ลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่
 - 2.1 ขอบเขตของงาน หรือความท้าทาย
 - 2.2 บทบาทความขัดแย้ง
 - 2.3 บทบาทของความทะเยอทะยาน
3. ลักษณะโครงสร้างองค์กร ที่มุ่งเน้นเรื่องมารยาทองค์กรที่ส่งผลต่อทัศนคติ ซึ่งลักษณะองค์กรที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ โครงสร้างตามหน้าที่ โครงสร้างทั่วไป โครงสร้างแบบควบคุม หรือโครงสร้างแบบกระจาย
4. ประสบการณ์การทำงาน ถือว่าเป็นตัวแทนที่สำคัญและมีอิทธิพลทางจิตวิทยา ซึ่งเหล่านี้เป็นแบบของสังคม

ผลที่เกิดขึ้นจากความผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1983) กล่าวว่า ผลที่เกิดขึ้นจากความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. ความผูกพันกับการปฏิบัติงาน บุคคลสามารถคาดหวังว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลในการที่พนักงานมีความพยายามในการปฏิบัติงานนั้นๆ
2. ความผูกพันกับระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นความสัมพันธ์ในทางบวกและส่งผลให้มีความผูกพันในองค์กรเพิ่มขึ้น
3. ความผูกพันกับการขาดงานของพนักงาน จากทฤษฎีพนักงานมีความผูกพันสูงจะมีแรงจูงใจที่จะช่วยให้ไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้ แต่แรงจูงใจจะลดลงเมื่อพนักงานไม่สนุกกับภาระหน้าที่ในงานนั้นๆทำให้เกิดการขาดงาน
4. ความผูกพันกับการลาออกจากงาน พนักงานที่มีความผูกพันสูงนั้นคาดว่าจะทำให้พฤติกรรมการทำงานสูงขึ้น รวมทั้งระยะเวลาในการทำงานกับองค์กรนานขึ้น โดยพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรและทำงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรมากขึ้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ Allen และ Meyer (1997) ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบที่สำคัญได้ 3 องค์ประกอบ ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้มีส่วนทำให้หัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง เกิดทัศนคติและมีความรู้สึที่ดีกับองค์กร ให้ความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรและมีความต้องการที่จะทำงานอยู่กับองค์กร จึงนำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรได้ดังนี้คือ

1. ความผูกพันด้านความรู้สึกละหมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นของพนักงานต่อองค์กรที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรหมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากการคำนึงถึงต้นทุนค่าเสียโอกาสที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้องค์การและผลตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงาน ไม่ว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลง

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคมหมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

เนื่องจากได้มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมการทำงานไว้มากมาย ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมคำจำกัดความเหล่านั้นมานำเสนอดังนี้

วิภาพร (2540) กล่าวว่า พฤติกรรมในการทำงานหมายถึง การกระทำต่างๆที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นเด่นชัดในการทำงาน รวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกมาให้เห็นโดยตรง และการกระทำทุกลักษณะจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคลนั้น

มัลลิกา (2544) เห็นว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน และการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์การ เช่น การพูดคุยในช่วงเวลาพักกลางวัน การฝันกลางวัน เป็นต้น การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นงานสำคัญของผู้บริหารในทุกระดับ โดยที่ผู้บริหารจะสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคลจะต้องสนใจกับตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างมีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับองค์กร การที่ผู้บริหารจะทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ เขาจะต้องสังเกตและรับรู้ความแตกต่าง

White (1989) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำที่แสดงออกเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยเป็นการควบคุมจากความรู้สึกกึ่งคิด

จากความหมายของพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคลนั้น

ประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

สุรเชษฐ์ (2534) กล่าวว่า การทำงานในองค์กรใด ๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสม ประกอบด้วยทักษะ 5 ประการ คือ

1. มีเป้าหมายในการทำงาน และเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้
2. ความสามารถในการทำงาน เกิดจากการมีวิชาความรู้ที่ใช้ทำงาน รู้วิธีทำงาน รู้คน รู้ัดแปลงประยุกต์ใช้วิชา
3. การควบคุมความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกไม่ให้แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากระทบ
4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงานโดยการแสดงออก
5. การให้คุณค่าหรือตีราคาผู้อื่น เป็นการมองตนเองและผู้อื่นในทางที่ดี จะทำให้ตนเองมีสุขภาพจิตที่ดี และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้

อารี (2537) ได้แบ่งพฤติกรรมในการทำงานไว้ดังนี้

1. พฤติกรรมทางด้านการสื่อสาร
2. พฤติกรรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์
3. พฤติกรรมทางด้านการแก้ปัญหา

4. พฤติกรรมทางด้านความเป็นผู้นำ
5. ระดับความทะเยอทะยาน / การมุ่งความสำเร็จ

ธงชัย (2537) ได้วิเคราะห์พฤติกรรมที่เกิดในการทำงาน ที่เป็นพฤติกรรมแบบมุ่งผลการปฏิบัติงาน และการติดตามพิจารณาพฤติกรรมในการทำงาน สรุปได้ว่า พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาจะมาจากปัจจัยหลายประการต่อไปนี้

1. ความสามารถของบุคคลที่แตกต่างกัน
2. ความต้องการของแต่ละบุคคลมุ่งที่จะตอบสนอง มีความแตกต่างกัน
3. ความคาดหวัง หรือการนึกถึงอนาคต และทำการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางประพฤติปฏิบัติของแต่ละคนที่แตกต่างกัน
4. การอ่านเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อม โดยยึดถือตามพื้นฐานของประสบการณ์และความต้องการที่มีมาจากอดีตของแต่ละบุคคล
5. การปฏิบัติตอบสนองต่อความนิยมชมชอบที่แตกต่างกัน

สิทธิโชค (2546) ได้แบ่งพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกัน ดังนี้

1. พฤติกรรมเกี่ยวกับการมุ่งมั่น ได้แก่ พฤติกรรมที่เอื้อต่อการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ในงานที่ต้องมีการประชุมเพื่อตัดสินใจปัญหาบางอย่าง พฤติกรรมที่เอื้อต่อการทำงาน ได้แก่ การแลกเปลี่ยน การวิเคราะห์ การประเมินผลข้อมูล การให้ข้อมูลเพิ่ม การซักถาม รายละเอียด การเสนอทางออกในการแก้ปัญหา ฯลฯ
2. พฤติกรรมเกี่ยวกับการรักษากลุ่มให้คงอยู่ ได้แก่ พฤติกรรมทั้งหลายที่สมาชิกกลุ่มทำไปเพื่อเป็นการทำให้กลุ่มอยู่ต่อไปอย่างเข้มแข็งและเหนียวแน่น เป็นต้นว่า ถ้าสมาชิกคนใดเกิดความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัย สมาชิกคนอื่นอาจจะพลบใจให้กำลังใจ ทำให้รู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมใจ สมาชิกกลุ่มอาจจะสร้างบรรยากาศที่ดีในกลุ่มโดยการยอมรับกัน ยกย่องกัน ถ้ามีการขัดแย้งเกิด

ขึ้นมาในหมู่สมาชิกก็อาจจะต้องมีสมาชิกคนอื่นมาเป็นคนประสานรอยร้าว ฯลฯ จะเห็นได้จากตัวอย่างของพฤติกรรมรักษากลุ่มว่า พฤติกรรมนี้มีความสำคัญพอสมควรทีเดียวในการที่จะทำให้กลุ่มมีชีวิตยืนยาว ถ้าหากสมาชิกไม่รับรู้ความสำคัญของพฤติกรรมแบบนี้จะทำให้กลุ่มแตกสลายได้ง่ายและรวดเร็ว

3. พฤติกรรมมุ่งประโยชน์ส่วนตน ได้แก่ พฤติกรรมที่สมาชิกแสวงหาการตอบสนองความต้องการส่วนตัวอันได้แก่ พยายามแสดงความคิดเห็นในลักษณะที่เป็นการโจมตี เหยียดเหยียดถากถางผู้อื่นเพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้อื่น ส่วนสมาชิกกลุ่มที่ต้องการความเห็นอกเห็นใจจากคนอื่นก็มักจะชอบพูดแต่เรื่องของตนเอง ในบางกลุ่มอาจจะมีสมาชิกที่ชอบแสดงอำนาจกับคนอื่นโดยการขัดขวางการแสดงความคิดเห็นของเขา การดำเนินเขาในที่ประชุม ฯลฯ พฤติกรรมที่กล่าวเป็นตัวอย่างทำให้ความเหนียวแน่นของกลุ่มลดลงได้เหมือนกัน

วิภาพร (2540) กล่าวว่า การกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นเด่นชัดในการทำงาน เช่น การมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัยการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจรรณญาณ รวมทั้งการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกมาให้เห็นโดยตรง เช่น บุคคลมีความรู้สึก ความคิด การมีจิตสำนึก และอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วยพฤติกรรมสำคัญ 4 เรื่อง ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านความมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ในการทำงาน
2. พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบและวินัยในการทำงาน
3. พฤติกรรมด้านความเชื่อมั่นและอดสาหะในการทำงาน
4. พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความมีวิจรรณญาณในการทำงาน

Albanese and Van Fleet (1983) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลที่สัมพันธ์กับงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 5 ด้านดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem - Solving)
2. พฤติกรรมด้านการวางแผน (Planning)
3. พฤติกรรมด้านการจัดองค์การหรือกระบวนการงาน (Organizing)
4. พฤติกรรมด้านการควบคุม (controlling)

5. พฤติกรรมด้านการสร้างบรรยากาศการจูงใจ (Creating a Motivation Climate)

Gibson และคณะ (1991) ได้เสนอองค์ประกอบของการทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. การสื่อสาร ความสามารถในการอยู่รอดขององค์กรหนึ่งๆ นั้น ขึ้นอยู่กับการบริหาร การรับ ส่ง และจัดการกับข้อมูลที่เกิดขึ้นภายในที่ทำงาน การสื่อสารภายในนั้นจะเป็นตัวเชื่อมตัว องค์กรเองกับส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและจะเป็นส่วนช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูล หรือ สิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรทั้งหมด
2. ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา การตัดสินใจที่ให้ผลที่ดี และมี ประสิทธิภาพนั้นโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับทางเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และเป็นไปได้ และคัดสรรหา วิธี หรือแนวทางที่เหมาะสมที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. การปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรได้ตระหนัก ถึงความคาดหวังขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ การ เรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม บรรทัดฐาน ความเชื่อ และพฤติกรรมอื่นๆ ที่องค์กรนั้น ต้องการให้สมาชิกปฏิบัติเพื่อประสิทธิผลแก่ตัวองค์กร

เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตที่ชัดเจน ประกอบกับการศึกษาเอกสารข้างต้น ผู้วิจัยจึง ให้นิยามความหมายพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำกิจกรรมที่หัวหน้างาน ได้รับมอบหมาย หรือกิจกรรมที่หัวหน้างานตั้งใจจะทำในขณะทำงาน เป็นการผสมผสานความรู้ ต่างๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้กิจกรรมบรรลุเป้าหมาย โดยมีหน้าที่แตกต่างกันไปตามสถานภาพในที่ทำงาน โดยใช้แนวคิดพฤติกรรมการทำงานด้านการ ติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตาม ข้อบังคับขององค์กรของ Gibson และคณะ (1991) พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของ สურเชษฐ์ (2534) และพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องานของวิภาพร (2540) ซึ่ง สามารถสรุปความหมายได้ดังนี้

1. ด้านการติดต่อสื่อสารหมายถึงการส่งสารที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับกระบวนการ

รับสารของผู้รับที่ช่วยให้ผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นในองค์กรเข้าใจความหมายของข่าวสารอย่างเดียวกันและเป็นส่วนช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูลหรือสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งหมดภายในองค์กร

2. ด้านมนุษยสัมพันธ์หมายถึง การรู้จักใช้ศิลปะเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลในที่ทำงาน ได้อย่างมีความสุขซึ่งจะทำให้ความขัดแย้งในองค์กรลดลงหรือไม่รุนแรงจนทำให้มีผลกระทบต่อความอยู่รอดขององค์กร
3. ด้านการแก้ปัญหาหมายถึงความสามารถการตัดสินใจที่ให้ผลที่ดี และมีประสิทธิภาพ โดยคัดสรรหาวิธี หรือแนวทางที่เหมาะสมที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
4. ด้านความรับผิดชอบต่องานหมายถึงการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏ เห็นเด่นชัดในการทำงาน เช่น การมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา รวมทั้งการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกมาให้เห็นโดยตรง เช่น การมีจิตสำนึก และอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี
5. ด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรหมายถึงพฤติกรรมที่สมาชิกภายในองค์กร ได้ตระหนักถึงความคาดหวังขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ และพฤติกรรมอื่นๆที่องค์กรต้องการให้ปฏิบัติเพื่อประสิทธิผลแก่ตัวองค์กร

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารงานวิจัย และตรวจสอบเอกสารผลงานทางด้านวิชาการ พบว่ามีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้

อาริดา (2539) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลางในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำระดับกลางเพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจ และพฤติกรรมการทำงานในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้นำระดับกลาง ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีแรงจูงใจโดยรวม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ พฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมทางด้านการแก้ปัญหา พฤติกรรมทางด้านการติดต่อสื่อสาร และ พฤติกรรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์ สูงกว่าผู้นำระดับกลางที่มีอายุมากกว่า 35 ปี

พิชญา (2544) ศึกษาคุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า หัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง และความผูกพันต่อองค์กรด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ไพบุลย์ (2544) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงานและลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบริการบนสายการบินไทย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสัญชาติไทย และพำนักรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 348 คน พบว่า พนักงานมีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ และอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ และอายุงานมากกว่า มีพฤติกรรมการทำงานบริการดีกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกียรติคุณ (2545) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น โรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ส่วนภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ที่ระดับ .05 และมีเพียงภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเท่านั้นที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 6.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธวัชชัย (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้า ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจนครบาล 1-9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย และแรงจูงใจด้านปัจจัยคำจูงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการสืบสวนจับกุมคดีจำหน่ายยาบ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิภาดา (2546) ได้ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า

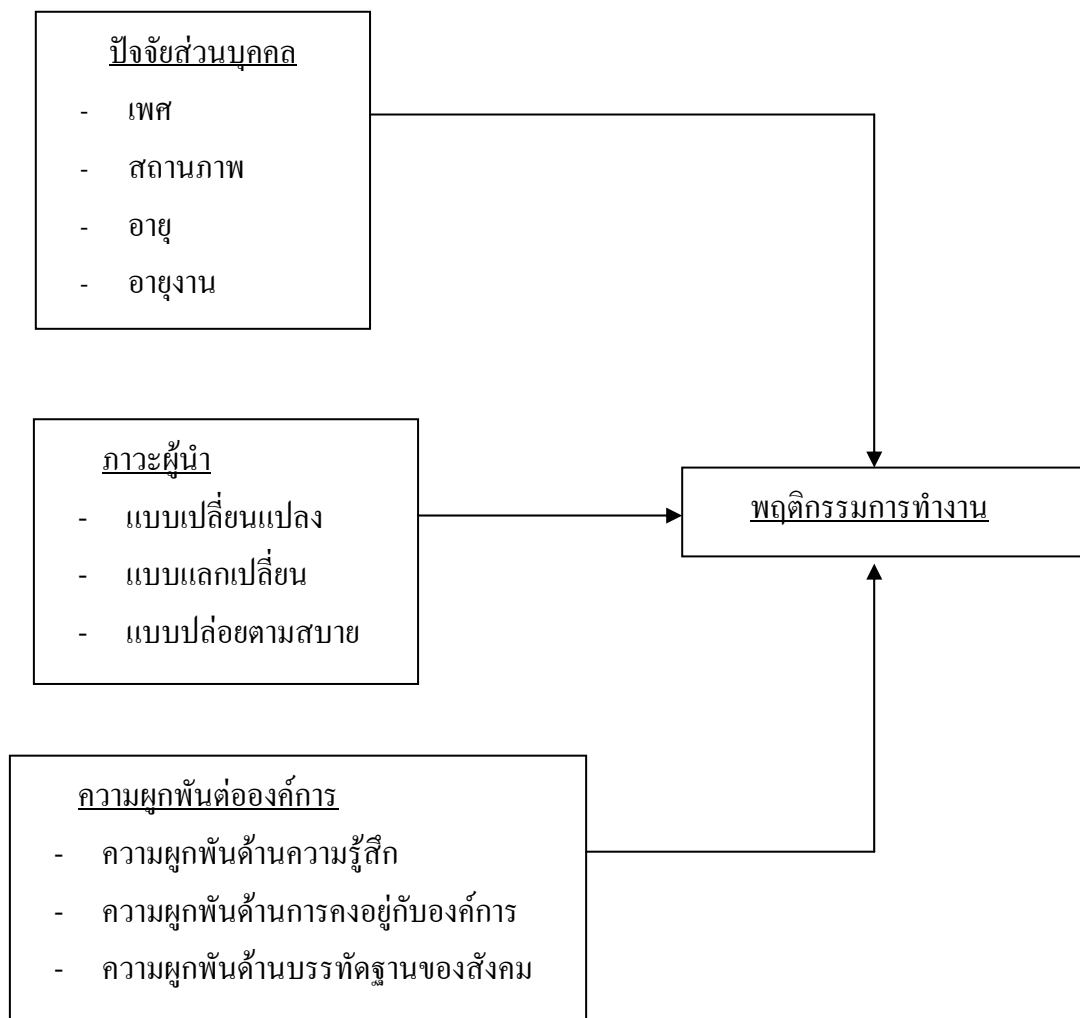
- 1) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กรและด้านการยอมรับ

องค์การอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์การและด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การอยู่ในระดับสูง 3) ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานได้มาจากความผูกพันต่อองค์การด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์การ

อัญชนา (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 372 คน พบว่า มัคคุเทศก์ที่มีรายได้และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน ปัจจัยภายใน คือ ความเชื่ออำนาจในตนเอง ทักษะในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และปัจจัยภายนอก คือ ความมั่นคงในการทำงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและรางวัลในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงาน

ทิพทิพนา และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของหัวหน้างานด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูง และด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานด้านการติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา และความรับผิดชอบต่องานอยู่ในระดับดี นอกนั้นอยู่ในระดับพอใช้ ค่านิยมในการทำงานของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน

กรอบแนวความคิด



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

1.1 หัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

1.2 หัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

2.1 อายุของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

2.2 อายุงานของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

3. ภาวะผู้นำของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลาง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

3.1 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

3.2 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

3.3 ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

4. ความผูกพันต่อองค์กรของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการ
พัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยแยก
เป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

4.1 ความผูกพันด้านความรู้สึกรักของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

4.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การทำงาน

4.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคมของหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมภาคกลางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การทำงาน

5. ภาวะผู้นำและความผูกพันต่อองค์กรสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของ
หัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม
ภาคกลาง