

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์การที่จะสามารถพัฒนาและมีความเจริญก้าวหน้าสามารถสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้นั้นจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถ มีความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงาน และบราวน์ (Brown, 1996, p.235) ก็ได้กล่าวไว้ว่าความผูกพันในงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันในงานและประสิทธิภาพในการทำงานของดีเฟนดอร์ฟและคณะ, บราวน์, เบลอและบลอ (Diefendorff and other, 2002 ; Brown, 1996 ; Blau and Boal, 1987 quoted in O'Driscoll and Randall, 1999, p. 197) ที่พบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงานและใช้เวลาส่วนมากใน การทุ่มเทให้กับการทำงานและยังพบว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงานและอัตราการลาออกอีกด้วย (Cheloha and Farr, 1980, p.467 ; Robbins, 1993, p. 178) และคานัน โก (Kanungo, 1982, p.342) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในงานว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานว่างงานนั้นมีความสำคัญที่สุดในชีวิตและมีความพึงพอใจงานที่ทำอยู่และตั้งใจปฏิบัติงานจนกว่าจะสำเร็จและรับรู้ว่างานมีผลต่อความพึงพอใจของตนเอง ดังนั้น ความผูกพันในงาน (Job Involvement) ของพนักงานก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่สำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การ

บราวน์ (Brown, 1996, p. 237) ได้อธิบายปัจจัยที่จะทำให้เกิดความผูกพันในงานว่า ความผูกพันในงาน เป็นผลมาจากปัจจัยการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา การได้มีส่วนร่วมในงาน การสื่อสารสองทางในการทำงานทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน ความมีอิสระในการควบคุมดูแลงานของตนเอง การได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับที่ได้จากการทำงาน การรับรู้ว่างานมีความสำคัญ ความท้าทายและความสลับซับซ้อนของงาน การรับรู้บทบาทในการทำงานที่ชัดเจน ประกอบกับการศึกษาของอาร์มสตรอง (Armstrong, 1998, p. 269) ที่สรุปวิธีการสร้างความผูกพันในงาน ไว้ ดังนี้

1. ผู้นำควรใช้รูปแบบการสื่อสารในลักษณะจากบนลงล่าง
2. ผู้นำควรแก้ไขปัญหาโดยใช้รูปแบบการแก้ปัญหาจากล่างขึ้นบน เช่น ให้นักงงานสามารถเสนอวิธีการจัดการหรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาได้ รวมทั้งการให้ความไว้วางใจในการทำงานกับพนักงาน การตัดสินใจ หรือการจัดการงาน และสร้างความยึดมั่นร่วมกันต่อเป้าหมายองค์กร
3. การให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในงาน โดยให้แต่ละบุคคลหรือกลุ่มงานได้คิดวิเคราะห์และจัดการงานที่เขาทำด้วยตนเอง
4. การให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอข้อเสนอแนะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดการข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยพยายามเอาใจใส่กับพนักงานแต่ละคน
5. การให้มีส่วนร่วมทางการเงิน เช่น การแบ่งผลกำไร การแบ่งหุ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ

6. การทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเท่าที่เป็นไปได้
ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยในการเกิดความผูกพันในงาน ส่วนใหญ่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในกระบวนการทำงานหรืออีกนัยหนึ่งคือผู้บังคับบัญชามีพฤติกรรมการนำหรือการบังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไรในกระบวนการทำงาน เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน การชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับรู้ข้อมูลและความสำคัญของงาน การดูแลเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาและการได้รับข้อมูลย้อนกลับในการทำงานมากนักน้อยเพียงใด เป็นต้น

จากการศึกษาทฤษฎีผู้นำพบว่า มีทฤษฎีกลุ่มหนึ่งให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเรียกทฤษฎีกลุ่มนี้ว่า ทฤษฎีลักษณะการนำของผู้นำหรือทฤษฎีพฤติกรรมของผู้นำ (Behavioral Theory of Leadership) โดย เบลคและมูทอน (Blake and Mouton, 1989) นักทฤษฎีพฤติกรรมของผู้นำที่สำคัญได้เสนอทฤษฎีข่ายการบริหารงาน (Managerial Grid Theory) โดยแบ่งลักษณะพฤติกรรมการนำตามระดับการเน้นงานและเน้นคน แต่ละลักษณะพฤติกรรมการนำจะมีความแตกต่างกันในระดับของการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมแก้ปัญหาลดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลักษณะพฤติกรรมการนำแต่ละลักษณะจึงมีผลต่อความรู้สึกของบุคคลที่จะมีต่องาน พฤติกรรมการนำที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมคิด ร่วมตัดสินใจในวิธีการทำงานย่อมส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความผูกพันในงานมากกว่าพฤติกรรมการนำที่ไม่ได้เปิดโอกาสให้ลูกน้องตัดสินใจแต่กลับต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาทั้ง ๆ ที่ตนไม่เห็นด้วยก็ตาม

แม้ในประเทศไทยยังไม่มีการศึกษารูปแบบพฤติกรรมการนำกับความผูกพันในงาน แต่พบการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการนำกับความพึงพอใจในงาน ที่เป็นปัจจัยหนึ่งในการทำให้เกิดความผูกพันในงาน เช่น งานวิจัยของอภิสัทธ์ อนันตนาถรัตน์ (2539) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับรูปแบบพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาและการศึกษาของพัชรินทร์ ยอดพวง (2529) ที่ศึกษาพฤติกรรมในงานของผู้บังคับบัญชาในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา หรืองานวิจัยของสาวเอรี่ (Savery, 1987, p.28-31) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน พบว่า หัวหน้างานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

อย่างไรก็ตามในตัวแปรความพึงพอใจในงานของงานวิจัยที่ผ่านมาจะมีองค์ประกอบด้านลักษณะงานและด้านอื่น ๆ อยู่ด้วย หากพิจารณาให้ดีจะเห็นได้ว่าผู้บังคับบัญชาจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานและความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องมากกว่า ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ผู้วิจัยจึงสนใจอยากศึกษาให้เฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้นว่าพฤติกรรมการนำมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานหรือไม่ และหากพบว่า พฤติกรรมการนำในแต่ละรูปแบบมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการนำกับความผูกพันในงานจะมีความสัมพันธ์กันในลักษณะใด การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการนำ และความผูกพันในงานตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการนำแต่ละรูปแบบกับความผูกพันในงานตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข มีจำนวน 170 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นตำแหน่งผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต้องการ 121 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยแบ่งตามกอง/กลุ่มงานที่สังกัด

2. ตัวแปรที่ทำการศึกษามีดังนี้

2.1 ตัวแปรด้านความผูกพันในงาน (Job Involvement) ตามแนวคิดของคานัน โท(Kanungo, 1982)

2.2 ตัวแปรด้านรูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำของผู้บังคับบัญชา ตามทฤษฎีข่ายการบริหารงาน (Managerial Grid) ของเบลคและมูทอน (Blake and Mouton, 1989)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบรูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำตามแนวคิดข่ายการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ
2. ทำให้ทราบระดับความผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการนำของผู้บริหารแบบเจ้านายแบบนายทาสแบบแบบปล่อยปละ แบบพบกันครึ่งทาง แบบผู้บริหารทีมงาน แบบพ่อแม่ปกครองลูก แบบฉวยโอกาสกับความผูกพันในงานตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. รูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำของผู้บังคับบัญชา หมายถึง รูปแบบพฤติกรรม การนำของผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาในงานวิจัยแบ่งออกเป็น 7 รูปแบบ ดังนี้

1.1 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำแบบปล่อยปละ หมายถึง พฤติกรรมกรรมการนำที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความต้องการของทั้งองค์กรและคนในระดับต่ำ ผู้บังคับบัญชาที่ไม่สนใจทั้งคนและงานต้องการเพียงแคให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำงานในลักษณะที่ได้เท่าไรก็เท่านั้น ทำงานประจำไปเรื่อย ๆ ปฏิบัติตามงานระเบียบและกฎเกณฑ์ ใช้ความพยายามน้อยมากที่จะทำให้งานสำเร็จ

1.2 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำแบบนายทาส หมายถึง พฤติกรรมกรรมการนำที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความต้องการขององค์กรในระดับต่ำ แต่ให้ความสำคัญกับความต้องการของคนในระดับสูง ผู้บังคับบัญชามุ่งเน้นความต้องการบุคคลมาก ให้ความสำคัญกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มักหลีกเลี่ยงการ

กระทำที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง ต้องการให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพอใจสูงสุดในการทำงาน การตัดสินใจต่าง ๆ ในการทำงานมักจะเป็นไปตามที่ผู้ได้บังคับบัญชาต้องการ โดยให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรน้อยมาก

1.3 รูปแบบพฤติกรรมกรรณำแบบเจ้านาย หมายถึง พฤติกรรมกรรณำที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความต้องการขององค์กรในระดับสูงแต่ให้ความสำคัญกับคนในระดับต่ำ ผู้บังคับบัญชาจะมุ่งเน้นให้งานสำเร็จตามความต้องการขององค์กรแต่อย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงความต้องการของคน จะตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ในการทำงานด้วยตนเอง ยึดความคิดของตนเป็นหลัก ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และใช้การสั่งงานแบบบังคับให้ปฏิบัติตามเป็นสำคัญ

1.4 รูปแบบพฤติกรรมกรรณำแบบพบกันครึ่งทาง หมายถึง พฤติกรรมกรรณำที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความต้องการของทั้งองค์กรและคนในระดับปานกลาง พฤติกรรมกรรณำแบบนี้จะใช้การประนีประนอมในการทำงานระหว่างความต้องการขององค์กรและคน เพื่อให้ได้งานและคนไม่เดือดร้อน จะพยายามปฏิบัติตามเสียงส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดความไม่พอใจน้อยที่สุด

1.5 รูปแบบพฤติกรรมกรรณำแบบผู้บริหารทีมงาน หมายถึง พฤติกรรมกรรณำที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความต้องการของทั้งองค์กรและคนในระดับสูง เน้นการทำงานเป็นทีม โดยให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการทำงาน รับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา การตัดสินใจจะปรึกษาและตัดสินใจร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชา มอบหมายงานให้แต่ละคนตามความเหมาะสมของงานและความสามารถของคน คอยดูแลแก้ไขและอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมทั้งการสนับสนุนให้มีการพัฒนาปรับปรุงงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความต้องการขององค์กร

1.6 รูปแบบพฤติกรรมกรรณำแบบพ่อแม่ปกครองลูก หมายถึง พฤติกรรมกรรณำที่ผู้บังคับบัญชานั้นผลงานให้สำเร็จตามที่ตนต้องการ รวมทั้งให้ความสนใจความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชาด้วย แต่ขึ้นอยู่กับว่าผู้ได้บังคับบัญชาอยู่ในโอวาทมากน้อยเพียงใด ผู้ได้บังคับบัญชาที่เป็นเด็กดีและเชื่อฟังคำสั่งจะได้รับการเอาใจใส่ ส่วนผู้ไม่เชื่อฟังจะไม่ได้รับการสนับสนุนในการทำงานจากผู้ได้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชามีความรู้สึกว่าผู้ได้บังคับบัญชายังอ่อนในอาวุโสและประสบการณ์ จึงเป็นผู้ที่วางแผนในการทำงานเองและมอบหมายให้กับผู้ได้บังคับบัญชาไปปฏิบัติ ผู้ได้บังคับบัญชาจะดูแลและกำกับการทำงานของตัวเองอย่างใกล้ชิด และมีความเชื่อว่าความคิดหรือการตัดสินใจของตนเองเชื่อถือได้มากกว่าผู้ได้บังคับบัญชา

1.7 รูปแบบพฤติกรรมกรรณำแบบฉวยโอกาส หมายถึง พฤติกรรมกรรณำที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความต้องการขององค์กร เพื่อให้ตนเองมีผลงานและเป็น

ประโยชน์กับตนเอง ผู้บังคับบัญชาจะพยายามสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับตนเองเอาใจเบื่องบนและ บังคับหรือเกลี้ยกล่อมหรือจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามนโยบาย คำสั่ง และความต้องการ จากเบื่องบน อย่างเคร่งครัด โดยมักจะนำผลงานที่ได้จากผู้ใต้บังคับบัญชามาเป็นของตนเอง

2. **ความผูกพันในงาน (Job Involvement)** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ งานว่างานเป็นสิ่งสำคัญและงานเป็นเป้าหมายในการดำเนินชีวิต และความรู้สึกต้องการให้งานที่ รับผิดชอบประสบความสำเร็จ โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความตั้งใจและทุ่มเทในการ ทำงาน

3. **ผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในงานวิจัยนี้ หมายถึงผู้บริหารในระดับ หัวหน้าหน่วยงาน ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงานของหน่วยงานภายในศูนย์บริการ ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข

4. **ผู้ใต้บังคับบัญชา** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ซึ่งอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้ากลุ่มงาน

สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำแบบปล่อยปละมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำแบบนายกสมาคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 3 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำแบบเจ้านายมีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 4 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำแบบพบกันครึ่งทางไม่มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 5 รูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำแบบผู้บริหารทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความผูกพันในงาน

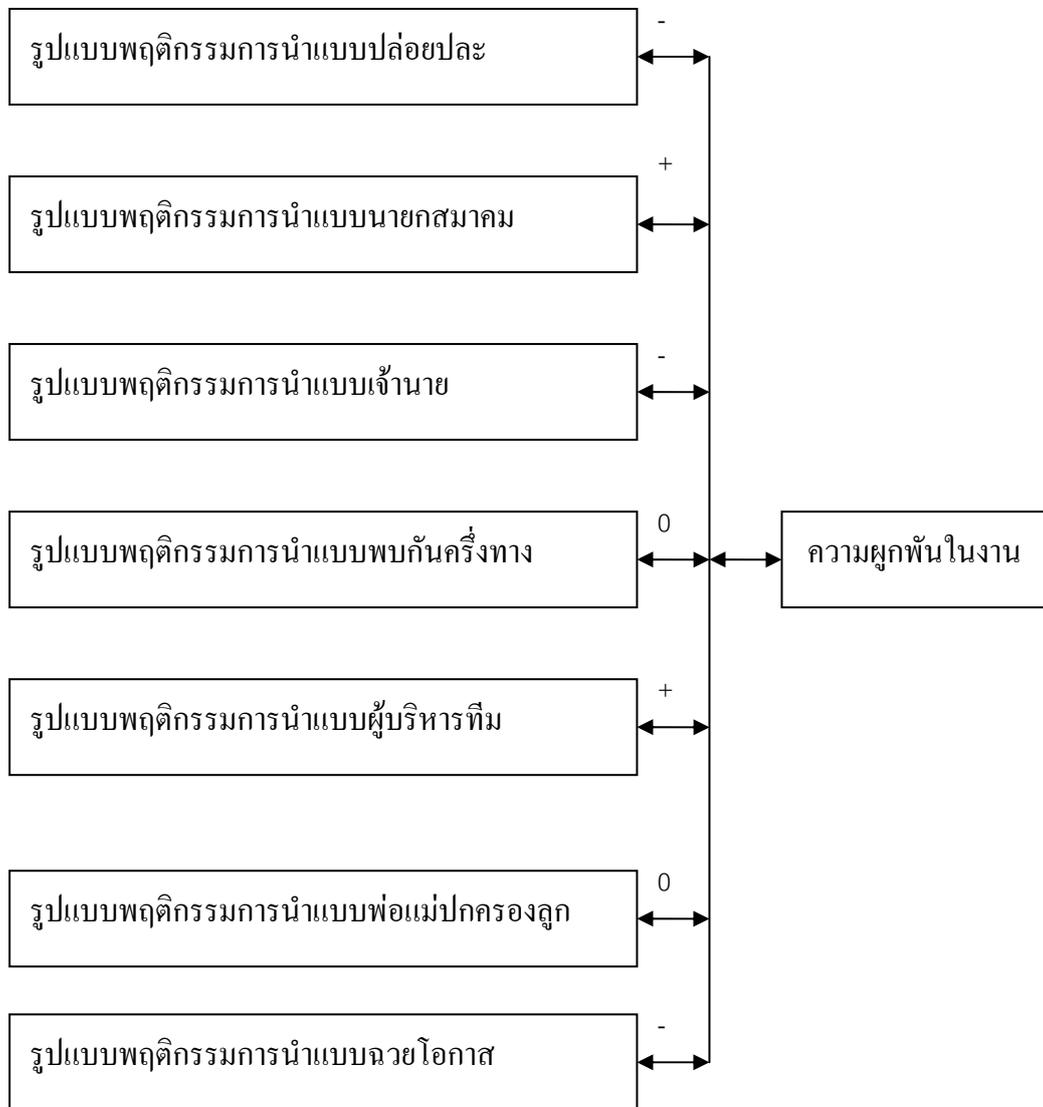
สมมติฐานที่ 6 รูปแบบพฤติกรรมกรรนำแบบพ่อแม่ปกครองลูกไม่มีความสัมพันธ์กับ

ความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 7 รูปแบบพฤติกรรมกรรนำแบบฉายโอกาสมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ความผูกพันในงาน

กรอบแนวคิด



หมายเหตุ

- หมายถึง ความสัมพันธ์ทางลบ
- + หมายถึง ความสัมพันธ์ทางบวก
- 0 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์