

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในชีวิต ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการวิจัย โดยสามารถแบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

1.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

ปัจจุบันมีนักวิชาการหลายท่านที่สนใจศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การ เนื่องจากบรรยากาศองค์การเป็นเสมือนกุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ (Gibson et. al., 2006, p.9) สำหรับความหมายของบรรยากาศองค์การนั้น เดนิสัน (Denison, 1996, p.193) เห็นว่างานวิจัยที่ผ่านมามักจะมีความคลุมเครือระหว่างการศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมองค์การ” (Organizational Culture) กับ “บรรยากาศองค์การ” (Organizational Climate) เดนิสันจึงได้นิยาม “วัฒนธรรม” ว่าหมายถึงโครงสร้างในเชิงลึกขององค์การ กล่าวคือวัฒนธรรมองค์การจะมีพื้นฐานมาจากค่านิยมและบรรทัดฐานที่มีร่วมกันของบุคลากรในองค์การ โดยค่านิยมและบรรทัดฐานดังกล่าวมีขึ้นมาเป็นเวลานานและถ่ายทอดต่อ ๆ กันมา (Porter et. al., 2003, p.255) ในขณะที่ “บรรยากาศ” จะหมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์การเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางสังคมในแง่มุมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ (Lussier, 1996, p.393) ซึ่งสอดคล้องกับ มุลลินน์ (Mullins, 2002, p.809) และ เดวิส (Davis, 2002, p.104) ที่มีความเห็นคล้ายกันว่า “บรรยากาศองค์การ” เป็นสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่สมาชิกองค์การแต่ละคนรับรู้และมีปฏิสัมพันธ์กับองค์การ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมุมมองของสมาชิกแต่ละคน ดังนั้นบรรยากาศองค์การที่สมาชิกรับรู้จึงเปรียบเสมือนเป็นเครื่องชี้วัดเกี่ยวกับความคาดหวังของแต่ละคนที่มีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่นั่นเอง

ต่อมาเมื่อผู้ให้ความหมายของ "บรรยากาศองค์การ" เพิ่มเติมให้แง่ของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการรับรู้ ซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมการทำงาน โดย เฟรนช์ (French, 1998, p.114) ได้อธิบายว่า บรรยากาศองค์การเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมปัจจุบันในองค์การที่สมาชิกองค์การเข้าใจ รับรู้ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์การ

นอกจากนี้ มอร์เฮด และกริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 2001, p.488) ยังเห็นว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างองค์การ กลุ่มการทำงาน บุคลากร และวิธีการปฏิบัติงาน กล่าวคือการรับรู้ถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ในองค์การ เช่น การบริหารจัดการขององค์การหรือสัมพันธภาพภายในกลุ่มการทำงานของบุคลากร จะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การและกลุ่มการทำงานและแสดงออกผ่านทางพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สตริงเกอร์ (Stringer, 2002, p.61) ที่ให้ความหมายว่าบรรยากาศองค์การหมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อวิธีการปฏิบัติงานและความแข็งแกร่งในการทำงานของบุคลากร

จะเห็นได้ว่า แม้ผู้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้ต่าง ๆ กัน แต่เนื้อหาที่สำคัญส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกันในแง่ของการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยให้คำนิยาม "บรรยากาศองค์การ" หมายถึง ลักษณะหรือองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์การที่สมาชิกองค์การรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกองค์การ

1.2 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

จากการศึกษาเกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยพบว่า นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีความหลากหลายแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวความคิดของนักวิชาการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

ลิเคิร์ต และลิเคิร์ต (Likert and Likert, 1976, p.73) เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การว่ามีองค์ประกอบ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ (Communication Flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเปิดเผยภายในองค์การ ทั้งในเรื่องของนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน และความเป็นไปภายในองค์การ กล่าวคือบุคลากรในองค์การมีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ได้รับ

ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-making Practices) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนเป้าหมายการทำงาน สามารถตัดสินใจในเรื่องงานได้อย่างอิสระ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน

3. การคำนึงถึงพนักงาน (Concern for Persons) หมายถึง นโยบายและวิธีปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การเป็นหลัก เช่น การดูแลเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการ และปรับปรุงสภาพการทำงานเพื่อจูงใจบุคลากรให้มีขวัญกำลังใจที่ดี และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

4. อำนาจและอิทธิพลในองค์การ (Influence on Department) หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่ของอำนาจและอิทธิพลที่มีต่อกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับตัวบุคลากรเอง ซึ่งมีผลต่อสภาพการทำงาน และการบริหารในองค์การ เช่น ถ้าผู้บังคับบัญชาและบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการบริหารงานบุคลากรจะรู้สึกคล้อยตามได้ง่ายและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

5. วิทยาการและเทคโนโลยีที่พอเพียง (Technological Adequacy) หมายถึง เทคโนโลยีและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่องค์การนำมาให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์ในการทำงาน กล่าวคือ องค์การมีการจัดวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการให้เป็นที่ไปตามสภาพแวดล้อมและทันสมัยอยู่เสมอ

6. แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การใช้นโยบายต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การจ่ายเงินเพิ่ม การเลื่อนตำแหน่ง หรือการให้คำชมเชยเมื่อบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

สตริงเกอร์ (Stringer, 2002, pp.64-67) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องบรรยากาศขององค์การ และนำมาสรุปเป็นองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่

1. มิติโครงสร้าง (Structure) หมายถึง การวางโครงสร้างองค์การ ความชัดเจนของสายการบังคับบัญชา ความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ รวมทั้งรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ เช่น ระดับโครงสร้างจะมีมากเมื่อบุคลากรรู้สึกว่าทุกคนมีการระบุหน้าที่อย่างชัดเจน และระดับโครงสร้างจะน้อยเมื่อบุคลากรมีความสับสนในภาระหน้าที่และผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ

2. มิติมาตรฐาน (Standard) หมายถึง ระดับมาตรฐานการทำงานที่องค์กรกำหนดขึ้น ซึ่งถือเป็นแรงกดดันให้บุคลากรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีที่สุด ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจว่าองค์กรของตนมีมาตรฐานการทำงานที่ดี กล่าวคือบุคลากรจะรับรู้ถึงระดับมาตรฐานสูงเมื่อเห็นว่าการพยายามมองหาแนวทางที่จะพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และกระตุ้นให้บุคลากรปรับปรุงการทำงานให้มีมาตรฐานมากขึ้น ขณะที่ระดับมาตรฐานต่ำจะแสดงถึงความตั้งใจขององค์กรในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

3. มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การเป็นเจ้าของตนเอง มีอำนาจในการตัดสินใจต่องานที่ตนได้รับมอบหมาย และสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองโดยไม่มีการตรวจสอบหรือการตัดสินใจซ้ำโดยบุคคลอื่น โดยบุคลากรที่รู้สึกได้ถึงความรับผิดชอบในระดับสูงจะมุ่งแก้ปัญหาด้วยตนเอง ขณะที่บุคลากรที่มีความรับผิดชอบในตนเองต่ำจะไม่กล้าตัดสินใจด้วยตนเอง

4. มิติการเห็นคุณค่า (Recognition) หมายถึง ความชัดเจน ความเหมาะสม และความยุติธรรมขององค์กรในการให้การยอมรับหรือแสดงว่าองค์กรเห็นคุณค่าต่อบุคลากร โดยองค์กรจะให้การยอมรับเมื่อบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือดำเนินดีเยี่ยมและลงโทษหากบุคลากรทำงานผิดพลาด ทั้งนี้บุคลากรจะรับรู้ว่าองค์กรมองเห็นคุณค่าในระดับสูงเมื่อองค์กรให้การยอมรับหรือแสดงความขอบคุณกับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่วนการเห็นคุณค่าในระดับต่ำจะหมายถึงการที่บุคลากรทำงานได้ดีแต่การให้การยอมรับหรือแสดงความขอบคุณไม่มีความแน่นอน

5. มิติการสนับสนุน (Support) หมายถึง ความไว้วางใจ ความร่วมมือและให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันภายในองค์กร ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือมิติการสนับสนุนจะอยู่ในระดับสูงเมื่อบุคลากรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน ขณะที่การสนับสนุนในระดับต่ำจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกโดดเดี่ยว และแยกจากผู้อื่น

6. มิติความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) หมายถึง ความภาคภูมิใจในความสัมพันธ์ที่มีต่อองค์กร รวมถึงระดับของความผูกพันต่อเป้าหมายขององค์กร โดยบุคลากรที่มีความผูกพันในระดับสูงจะเกิดความจงรักภักดี ขณะที่การมีความผูกพันในระดับต่ำจะแสดงถึงความรู้สึกไม่มีความห่วงใยหรือสนใจต่อเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดของ ลิเคิร์ท และลิเคิร์ท และแนวคิดของ สตริงเกอร์ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าแนวคิดในการแบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การของทั้งสองแนวคิดมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกัน โดยแนวคิดของ ลิเคิร์ท และลิเคิร์ท และแนวคิดของ สตริงเกอร์ มี

ความเหมือนกันก็คือ ทั้งสองแนวคิดได้กล่าวถึงมิติของบรรยากาศองค์การจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยเฉพาะนโยบายขององค์การในด้านต่าง ๆ เช่น การให้อิสระในการทำงาน และการสนับสนุนภายในองค์การ ส่วนความแตกต่างกันนั้น ผู้วิจัยพบว่าองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ สตริงเกอร์จะมาจากการรับรู้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การของสมาชิกแต่ละบุคคล ขณะที่แนวคิดของ ลิเคิร์ท และลิเคิร์ทจะแบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในลักษณะของการรับรู้สภาวะการณ์ที่เกิดจากการดำเนินการขององค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย การสื่อสารภายในองค์การ ลักษณะของผู้นำ นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร การร่วมมือและการประสานระหว่างบุคลากรในองค์การ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการปฏิสัมพันธ์กลุ่ม โดยเน้นในเรื่องการมีส่วนร่วม การสื่อสาร การจูงใจ

นอกจากนี้ ดูบริน (Dubrin, 1984, pp.127-129) ยังได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นหรือใช้อำนาจได้อย่างอิสระในการทำงาน มีโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน
2. ด้านโครงสร้าง หมายถึง ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์การ
3. ด้านการให้รางวัล หมายถึง องค์การมีความชัดเจนและความเหมาะสมในการให้รางวัลผลตอบแทน มีนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีความยุติธรรม ตลอดจนการที่บุคลากรรับรู้ว่าจะได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี
4. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นมิตรภายในองค์การ การยอมรับ ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5. ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรใช้แนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน
6. ด้านการควบคุม หมายถึง ลักษณะของนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนมาตรฐานในการทำงานที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีการปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี

จากแนวคิดองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การทั้ง 3 แนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นบรรยากาศองค์การนั้นมีความหลากหลาย ทั้งนี้ความแตกต่างของบรรยากาศในแต่ละองค์การจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ระบบการบริหารงาน ลักษณะองค์การ รวมไปถึงการให้รางวัลค่าตอบแทน ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ ดูบริน (Dubrin, 1984) เนื่องจากแนวคิดนี้ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความรู้สึก และพฤติกรรมเกี่ยวกับการทำงานของบุคลากรในองค์การได้อย่างชัดเจน ครอบคลุมทุกมิติ เช่น องค์การ งาน และบุคคล นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังเห็นว่าแนวคิดดังกล่าวมีเนื้อหาที่ทันสมัยและสอดคล้องกับลักษณะขององค์การในระบบราชการทหาร ที่นอกเหนือจากการให้ความสำคัญกับโครงสร้าง การสนับสนุน และการให้รางวัลตอบแทนแล้ว ยังให้เน้นในเรื่องระเบียบวินัยและความเจริญก้าวหน้าในการทำงานอีกด้วย

1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ

สำหรับเรื่องบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ โดยผู้วิจัยเห็นว่าบรรยากาศองค์การจะขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมทั้งสภาพแวดล้อมภายในองค์การและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดของนักวิชาการที่สอดคล้องกับข้อสรุปดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

สตีเยร์ (Steers, 1997, pp.103-107) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบของบรรยากาศองค์การไว้ 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) กล่าวคือองค์การที่มีโครงสร้างที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก บุคลากรในองค์การจะรับรู้ว่าคุณภาพแวดล้อมในองค์การมีลักษณะเข้มงวด น่ากลัว แต่ในองค์การที่ยินยอมให้พนักงานมีอิสระ และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงาน บรรยากาศองค์การจะมีลักษณะของความไว้วางใจ เปิดเผย และมีความรับผิดชอบร่วมกัน

2. ด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน (Technology) โดยองค์การที่ใช้เทคโนโลยีกับการปฏิบัติงานที่เป็นขั้นตอน และมีลักษณะตายตัว มีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเน้นกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด ทำให้บุคลากรมีความสร้างสรรค์ต่ำ ในขณะที่องค์การที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าจะนำไปสู่บรรยากาศที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และสร้างสรรค์สูง ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. ด้านอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ (External Environment) หมายถึง เหตุการณ์ภายนอกหรือปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องเป็นพิเศษกับสมาชิกในองค์การซึ่งมี

ผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กร เช่น ช่วงสภาวะทางเศรษฐกิจตกต่ำ องค์กรจำเป็นต้องปลดบุคลากรออกจากงาน ทำให้บุคลากรที่ยังอยู่ในองค์กรรับรู้ว่าบรรยากาศขององค์กรขาดความอบอุ่น และขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรรู้สึกกังวลกับความมั่นคงในองค์กรของตน

4. ด้านนโยบายและแนวทางการจัดการ (Policies and Practice of Management) กล่าวคือผู้บริหารที่คอยให้ข้อมูลย้อนกลับ (feed back) กับบุคลากร หรือการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีอิสระ รวมทั้งมีแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม จะทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ เกิดความคิดสร้างสรรค์ และทำให้บุคลากรมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อเป้าหมายในการทำงานมากยิ่งขึ้น

แอลท์มาน (Altmann, 2000, p.63) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นตัวกำหนดบรรยากาศขององค์กรไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) เช่น ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และความสำคัญของงานที่มีต่อองค์กร
2. ลักษณะของบทบาท (Role Characteristics) กล่าวคือ บทบาทที่บุคคลนั้นได้รับควรมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่ขัดแย้งกัน และต้องไม่มีบทบาทที่มากเกินไป
3. ลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristics) กล่าวคือ องค์กรต้องมีนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติที่มีความยุติธรรม มีลักษณะเฉพาะ ตลอดจนมีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่สร้างสรรค์
4. ลักษณะของผู้นำ (Leader Characteristics) ผู้นำต้องให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน มีการกำหนดเป้าหมายที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา และมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ
5. ลักษณะของกลุ่มงาน (Work Group Characteristics) เช่น ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม การให้ความร่วมมือกันภายในกลุ่ม ความภูมิใจในกลุ่มงานของตน และมีความยินดีในการต้อนรับเพื่อนร่วมงานใหม่

จากแนวคิดของ สเตียร์ และแนวคิดของ แอลท์มาน ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า ทั้งสองแนวคิดมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกัน โดยแนวคิดของ สเตียร์ และแนวคิดของ แอลท์มาน มีความเหมือนกันก็คือทั้งสองแนวคิดได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กรที่มาจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์กร ได้แก่ โครงสร้าง หรือนโยบายในด้านต่าง ๆ ส่วนความแตกต่างกันนั้น ผู้วิจัยพบว่านอกเหนือจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กรที่มาจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรดังที่ได้กล่าวมาแล้ว แนวคิดของ สเตียร์ยังได้กล่าวถึงปัจจัย

ที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรด้วย

1.4 ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์การ โดยบรรยากาศองค์การที่ดีจะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดี และมีผลการปฏิบัติงานที่ดี (Dunegan et al., 2002 cited by Rego and Cunha, 2008) นอกจากนี้ยังทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Lussier, 1996, p.393) กล่าวคือ บรรยากาศองค์การที่บุคลากรรับรู้หรือรู้สึกจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรทั้งในด้านความคิดริเริ่ม (Muchinsky, 2003) ความพึงพอใจในงาน (Stringer, 2002; Davis, 2002) ความตั้งใจปฏิบัติงาน (Moorhead and Griffin, 2001) ตลอดจนทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Davis, 2002; Muchinsky, 2003) รวมทั้งส่งผลต่อปริมาณงาน คุณภาพงาน (Mullins, 2000) และการตัดสินใจลาออก (Davis, 2002) ด้วย สอดคล้องกับ สเตียร์ (Steers, 1997) ที่เห็นว่าบรรยากาศองค์การจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน โดยหากบุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์การในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจในงาน และทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การในที่สุด

2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน

2.1 ความหมายของความผูกพันในงาน

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน (Job Engagement) พบว่าปัจจุบันมีผู้สนใจศึกษากันอย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามมีนักวิชาการหลายท่าน (Brown, 1996, p.235;) เห็นว่าความหมายของคำว่า “Job Engagement”, “Job Involvement” และ “Job Commitment” มีความใกล้เคียงกันแต่จะมีความแตกต่างกันในรายละเอียดเล็กน้อย โดยความเหมือนกันก็คือทั้งสามคำต่างก็มีความหมายว่า สภาวะความผูกพันทางด้านจิตใจของบุคลากรที่มีต่องาน ส่วนความแตกต่างนั้น บราวน์ (Brown, 1996, p.235) เห็นว่า “involvement” มีความหมายในแง่ของการให้ความสำคัญกับงาน มองว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน และมองว่างานเป็นศูนย์กลางของชีวิต รวมทั้งเห็นว่าผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการมีคุณค่าในตนเองและต่อภาพลักษณ์ของตนเอง (self-image) ด้วย ขณะที่ “engagement” มีความหมายเกี่ยวกับสภาวะทางอารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดขึ้นในระหว่าง

การทำงาน ซึ่งจะมีลักษณะของความคล่องแคล่วและกระตือรือร้น พุ่มเทกำลังกาย ให้ความใส่ใจในการทำงาน รวมทั้งการมีใจจดจ่อกับการทำงาน เพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ คานันโก (Kanungo, 1982, p.342) ยังเห็นว่า “engagement” เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิด “involvement” ได้ กล่าวคือบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างมากจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานของพวกเขา สำหรับคำว่า “commitment” มิวชินสกี (Muchinsky, 2003, p.274) อธิบายว่าหมายถึง ความรู้สึกสำนึกถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต่องาน โดยจะแสดงออกถึงความตั้งใจและความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้มีนักวิชาการทั้งในกลุ่มนักสังคมวิทยาและนักจิตวิทยา ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความผูกพันในงาน” ไว้หลากหลายแตกต่างกัน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

แนวคิดทางสังคมวิทยา (Sociological Aspect) จะอธิบายความหมายของ “ความผูกพันในงาน” โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการทางสังคมที่เกิดขึ้นภายในองค์การซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือของบุคลากร นักวิชาการกลุ่มนี้จะมองความผูกพันในงานของสมาชิกในองค์การว่าเกิดจากการที่บุคลากรมีความเชื่อ บรรทัดฐาน และค่านิยมที่สอดคล้องกับงานและองค์การ ส่งผลต่อความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่องานของบุคลากร (Allen and Meyer, 1993, pp.51-52) ซึ่งสอดคล้องกับ คาน (Kahn, 1992, pp.321-322) ที่กล่าวว่าความผูกพันในงานของบุคลากรหมายถึงการที่บุคคลยึดติดอยู่กับงานและมีความต้องการที่จะทำงานตามบทบาทที่ตนได้รับมอบหมาย โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีการเตรียมพร้อมและตื่นตัวอยู่เสมอ พยายามทำความเข้าใจความรู้สึกของบุคคลที่ตนเองมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานทั้งในด้านความคิด ความเชื่อ และค่านิยม

ส่วนแนวคิดทางจิตวิทยา (Psychological Aspect) เห็นว่าความผูกพันในงานเป็นสภาวะทางด้านจิตใจ (Psychological States) ที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ (Vechio, 1995, p.324) โดยมองว่าเงื่อนไขต่าง ๆ ขององค์การ เช่น ความหมายของงาน ประสิทธิภาพของผู้บริหาร รวมไปถึงสัมพันธภาพภายในองค์การจะส่งผลต่อความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ และนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงาน (Ivancovich and Matterson, 1999, pp.405-406) ซึ่ง ชอว์เฟลิ และคณะ (Schaufeli et al., 2007, pp.135-136) อธิบายความหมายของความผูกพันในงานว่าหมายถึง สภาวะทางจิตใจในด้านอารมณ์และความคิดในเชิงบวกที่มีต่องานซึ่งมีความคงทน ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความกระตือรือร้น พุ่มเทความพยายาม และมีใจจดจ่อกับการทำงานจนกระทั่งงานที่ได้รับมอบหมายจะบรรลุผลสำเร็จ

รอตบาร์ด (Rothbard, 2001, p.655) ให้ความหมายของความผูกพันในงานว่าเป็น สภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวพันกับงาน โดยบุคคลจะมีความสนใจและใส่ใจกับการทำงานตาม ภารกิจที่ได้รับ รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน มีความหมกหมุ่นอยู่กับการทำงาน และให้ ความสำคัญกับงานเสมอ

นอกจากนี้ เมย์ และคณะ (May et al., 2004, p.12) อธิบายความหมายของความ ผูกพันในงานซึ่งมีเนื้อหาเพิ่มเติมว่า ความผูกพันในงานจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงความรู้สึกของบุคลากร ในองค์กรที่มีต่อบทบาทหน้าที่ในการทำงาน โดยบุคลากรที่มีความผูกพันในงานจะทุ่มเทกำลังกาย ให้ความสนใจและใส่ใจกับการทำงาน รวมทั้งหมกหมุ่นอยู่กับการทำงานมากเสียจนกระทั่งลืมนึก ถึงเรื่องอื่น ๆ เพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

จากการอธิบายความหมายของความผูกพันในงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษา ความผูกพันในงานในแง่ของจิตวิทยา เนื่องจากเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของเงื่อนไขต่าง ๆ ใน องค์กรที่บุคลากรรับรู้ เช่น คุณค่าของงาน และความมีอิสระในการทำงาน ซึ่งมีผลทำให้บุคลากร เกิดทัศนคติและความรู้สึกผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ โดยสามารถสรุปความหมาย ของ "ความผูกพันในงาน" ว่าหมายถึง สภาวะทางจิตใจในด้านอารมณ์และความคิดในเชิงบวกที่มี ต่องานที่รับผิดชอบ โดยบุคลากรจะมีลักษณะของความทุ่มเทกำลังกาย การให้ความสนใจและใส่ใจ ในการทำงาน รวมทั้งการมีใจจดจ่อกับการทำงาน เพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

2.2 องค์ประกอบของความผูกพันในงาน

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันในงาน ผู้วิจัยพบว่า นักวิชาการหลายท่าน (Mauno et al., 2005, pp.16-17; Salanova et al., 2005, pp.1218-1220; Koyuncu, Burke and Fiksenbaum, 2006, p.300) ให้ความสนใจศึกษาองค์ประกอบของความ ผูกพันในงาน ซึ่งมีแนวคิดที่หลากหลายแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบของความผูกพันในงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

โลดดาห์ และเคนเนอร์ (Lodahl and Kejner, 1965, pp.26-28) กล่าวถึง องค์ประกอบของบุคลากรที่มีความผูกพันในงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อในคุณค่าของงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรว่างานที่ตน ปฏิบัติอยู่เป็นสิ่งสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในชีวิต รวมทั้งเชื่อว่างานจะเป็นภาพลักษณ์ของตนเองที่ แสดงให้บุคคลอื่นรับรู้ด้วย

2. ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติอยู่ การ ให้ความสนใจและเอาใจใส่กับงาน มีความทะเยอทะยาน กล้ารับผิดชอบและเผชิญหน้ากับความ ผิดพลาดในการทำงาน ไม่หลีกเลี่ยงงาน และมีความพยายามในการปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม

3. การทุ่มเทเสียสละให้กับงาน หมายถึง การให้ความสำคัญกับงาน โดยทุ่มเทเสียสละทั้งร่างกายและแรงใจให้กับการทำงาน รวมไปถึงการใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งใจไว้

4. เวลาที่ให้กับงาน หมายถึง ความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป โดยบุคลากรจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน กล่าวคือบุคลากรจะเริ่มทำงานเร็วกว่าปกติ และบางครั้งจะทำงานจนเลยเวลาหรือทำงานนอกเวลาโดยไม่สนใจว่าจะได้ค่าตอบแทนหรือรางวัลใด ๆ

5. การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน หมายถึง การเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยเฉพาะในเรื่องของการตัดสินใจ แก้ปัญหา รวมทั้งในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน กล่าวคือบุคลากรจะนำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องในงานอยู่เสมอ โดยมักจะเสนอความคิดเห็นหรือตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ชอว์เฟลิ และคณะ (Schaufeli et al., 2002, pp.73-75) แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันในงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความกระฉับกระเฉง (Vigor) หมายถึง พลังในการทำงาน โดยบุคคลจะแสดงออกถึงความคล่องแคล่ว ความตั้งใจ และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานที่ตนรับผิดชอบให้สำเร็จ

2. การอุทิศตัว (Dedication) หมายถึง การที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงาน รู้สึกว่างานนั้นมีความสำคัญต่อตนเอง มีความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ รู้สึกทำทนายและมีแรงบันดาลใจในการทำงานอยู่เสมอ

3. ความซึมซับ (Absorption) หมายถึง การทำงานอย่างมีความสุข มีใจจดจ่อและหมกหมุ่นอยู่กับงานของตนเอง ตลอดจนมีความยึดติดอยู่กับงานจนยากที่จะแยกออกจากกันได้

อย่างไรก็ตาม เมย์ และคณะ (May et al., 2004, pp.11-14) ได้อธิบายองค์ประกอบของความผูกพันในงาน โดยเห็นว่าความผูกพันในงานนั้นประกอบไปด้วย 3 มิติ ดังนี้

1. มิติทางด้านร่างกาย (Physical component) หมายถึง กำลังความสามารถในการทำงาน การทุ่มเทร่างกายอย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

2. มิติทางด้านอารมณ์ (Emotional component) หมายถึง อารมณ์และความรู้สึกที่มีในการทำงาน โดยบุคคลจะแสดงความรู้สึกสนใจและใส่ใจกับการทำงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

3. มิติทางด้านกรู้คิด (Cognitive component) หมายถึง ความคิดและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ โดยจะหมกหมุ่นอยู่กับการทำงานมากเสียจนกระทั่งลืมนึกถึงเรื่องอื่น ๆ

จากแนวคิดของ โลดตาลท์ และเคนเนอ์, แนวคิดของ ซอร์เฟลิ และคณะ และแนวคิดของ เมย์ และคณะ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าทั้งสามแนวคิดมีรายละเอียดขององค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า โลดตาลท์ และเคนเนอ์แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันในงานไว้ละเอียดจนเกินไป ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถนำมารวมเป็นองค์ประกอบเดียวกันได้ เช่น องค์ประกอบด้านการทุ่มเทเสียสละให้ทำงานกับองค์ประกอบด้านเวลาที่ให้ทำงาน ขณะที่แนวคิดของ ซอร์เฟลิ และคณะจะแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันในงานตามรูปแบบของสภาวะที่เกิดขึ้นในการทำงาน ได้แก่ ความกระตือรือร้น การอุทิศตัว และความซื่อสัตย์ ส่วนแนวคิดของ เมย์ และคณะนั้นจะแบ่งองค์ประกอบตามมิติต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายตามมิติทางด้านร่างกาย อารมณ์ และการรู้คิด ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาความผูกพันในงานตามแนวคิดของ เมย์ และคณะ (May et al., 2004)

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน

สำหรับเรื่องความผูกพันในงาน ผู้วิจัยได้รวบรวมจากแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน (Hackman and Oldham, 1980, p.77; Brown and Leigh, 1996, pp.361-363; Schultz and Schultz, 2002, p.267; Baron and Greenberg, 2003, pp.162-163; Newstorm, 2007, pp.375-382) และนำมาสรุปเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานไว้ ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล

นักวิชาการหลายท่าน เช่น ชูลท์ และชูลท์ (Schultz and Schultz, 2002) และ นิวสตรอม (Newstorm, 2007) มีความเห็นคล้ายกันว่าลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความต้องการความเจริญก้าวหน้า ความยึดมั่นในจริยธรรม มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันในงานของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุมากกว่าจะรู้สึกผูกพันในงานมากกว่า เนื่องจากบุคลากรดังกล่าวมีประสบการณ์ในงานมากและมักจะได้รับมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบและมีความท้าทายสูง ทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันในงานสูงตามมา ขณะที่บุคลากรที่มีอายุน้อยจะมีความผูกพันในงานน้อยกว่า เนื่องจากรับรู้ว่าคุณค่าที่ความรับผิดชอบในงานน้อยกว่า นอกจากนี้ บราวน์ และเลIGH (Brown and Leigh, 1996) ที่มีความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันในงานมีผลมาจากการรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง และความยอมรับนับถือในตนเองด้วย

2. คุณลักษณะของงาน

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลให้บุคลากรเกิดความผูกพันในงานสูงได้นั้นจะเป็นงานที่มีลักษณะของความหลากหลาย เป็นเอกลักษณ์ และท้าทายความรู้ความสามารถใน

การทำงานของบุคลากร (Schultz and Schultz, 2002) รวมไปถึงความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ความมีอิสระในการตัดสินใจ และสามารถเห็นแนวทางของความสำเร็จในงานได้ (Brown and Leigh, 1996) ซึ่ง บารอน และกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg, 2003) เสนอว่าความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเองจะทำให้บุคลากรมีความผูกพันในงานในระดับต่ำ นอกจากนี้ แฮคแมน และโอล์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ยังได้อธิบายว่าหากองค์กรมีการเพิ่มคุณค่าของงานให้มีความน่าสนใจและมีความหลากหลายจะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันในงาน และต้องการที่จะทุ่มเททำงานหนักหรือพยายามที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. คุณลักษณะทางสังคม

ปัจจัยแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การให้รางวัลผลตอบแทน (Newstrom, 2007) ตลอดจนนโยบายและการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในการทำงานภายในองค์กร (Baron and Greenberg, 2003) มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน โดยบารอนเห็นว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง มีความพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งรับรู้ว่าองค์กรให้ความเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการของบุคลากรเป็นอย่างดี จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันในงานในระดับสูง นอกจากนี้ ชูลท์ และชูลท์ (Schultz and Schultz, 2002) ยังอธิบายถึงอิทธิพลของสัมพันธภาพภายในกลุ่มงานที่มีต่อความผูกพันในงานของบุคลากรด้วย กล่าวคือบุคลากรที่ทำงานเป็นกลุ่มจะมีความรู้สึกผูกพันในงานมากกว่าบุคลากรที่ทำงานคนเดียว รวมทั้งการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานด้วย

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงานนั้นประกอบไปด้วยทั้งในส่วนของคุณคน งาน และสังคม ซึ่งทั้ง 3 คุณลักษณะนี้ถือเป็นองค์ประกอบหลักขององค์การที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Elankumaran, 2004, p.117) กล่าวคือองค์กรจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้นจะต้องประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ถึงคุณลักษณะของงานในเรื่องของความท้าทายและความหลากหลาย นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในองค์กร เช่น การให้รางวัลตอบแทน สัมพันธภาพภายในองค์กร เป็นต้น

2.4 ผลของความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงานเป็นสภาวะทางจิตใจในตัวบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติ ความตั้งใจ และพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลนั้น ๆ ความผูกพันในงานเป็นปัจจัยชี้ขาดที่สำคัญของการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของ

บุคลากร (Bakker and Demerouti, 2008) ทั้งนี้มีงานวิจัยที่พบว่าความผูกพันในงานทำให้เกิดผลที่ดีต่อทั้งบุคลากรและองค์กร โดยบุคลากรที่มีความผูกพันในงานจะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน (May et al., 2004) รู้สึกพึงพอใจในงาน (Harter, et al., 2002; Saks, 2006) เกิดแรงจูงใจให้สร้างผลผลิตเพิ่มมากขึ้น (Diefendorff et al., 2002) มีความผูกพันต่อองค์กร (Saks, 2006; Schaufeli, et al., 2006) มีแนวโน้มการลาออกในระดับต่ำ (Diefendorff et al., 2002; Saks, 2006) และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Saks, 2006; Bakker and Schaufeli, 2008) ส่วนในด้านองค์กร ซาลาโนว่า และคณะ (Salanova, et al., 2005) พบว่าความผูกพันในงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ผลกำไร และผลการปฏิบัติงานขององค์กร จนอาจกล่าวได้ว่าความผูกพันในงานมีความสำคัญกับผลการดำเนินการขององค์กรเป็นอย่างมาก ในหลาย ๆ องค์กรจึงให้ความสำคัญกับเรื่องความผูกพันในงาน (Harter, et al., 2002, p.276)

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในชีวิต

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) พบว่านักวิชาการด้านจิตวิทยาทางบวก (Positive Psychology) เริ่มให้ความสนใจในการศึกษา และได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในชีวิตไว้แตกต่างกันออกไป โดยบางครั้งใช้คำว่า ความสุข (Happiness) (Argyle and Martin, 1991, p.2; Lyubomirsky, 2001, p.239) บางครั้งใช้คำว่า ความผาสุก (Well-Being) (Cummins, 1996, p.303) หรือใช้คำว่า คุณภาพชีวิต (Quality of Life) (Veenhoven, 1995, p.33; Smith et al., 2005, p.154) ดังนั้นคำเหล่านี้จึงมักถูกใช้แทนกันเสมอ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า “ความพึงพอใจในชีวิต” โดยผู้วิจัยได้ศึกษาความสุข ความผาสุก และคุณภาพชีวิตประกอบไปด้วยเพื่อให้เข้าใจในความหมายของความพึงพอใจในชีวิตมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปไว้ดังต่อไปนี้

วินโฮเวน (Veenhoven, 1995, pp.33-34) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจในชีวิตว่าเป็นความคิดความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินและตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่ผ่านมาทั้งหมดในชีวิตของตน กล่าวคือเป็นการตัดสินใจจากประสบการณ์ชีวิตในแง่มุมต่าง ๆ ที่ทำให้ตนรู้สึกพึงพอใจ

ซีลิกแมน (Seligman, 2002, p.261) กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิตเป็นลักษณะในด้านดีของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ทางบวก เช่น ความปิติสุข ความสบายใจ และความมี

ชีวิตที่วาทังหลายในตัวบุคคล โดยจำแนกอารมณ์ทางบวกของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ คือ **หนึ่ง** เป็นความรู้สึกพอใจหรือภูมิใจกับเรื่องราวในอดีตของตน **สอง** เป็นความรู้สึกมั่นใจ มีความหวังที่จะกระทำการใด ๆ ในอนาคต และ **สาม** เป็นความรู้สึกพอใจกับตนเองในปัจจุบัน กล่าวคือซิกแมนเห็นว่าอารมณ์ทางบวกของบุคคลเกิดขึ้นได้จากการประเมินประสบการณ์ชีวิตใน 3 ช่วงของชีวิต คือ อดีต ปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งอารมณ์ทางบวกเกี่ยวกับช่วงชีวิตทั้งสามระดับนั้นจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลด้วย

ดีนเนอร์ (Diener, 2000, pp.34-35) กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง ความคิดความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการประเมินสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตนเอง ทั้งในเรื่องของความพึงพอใจและความรู้สึกเติมเต็มในชีวิต ซึ่งบุคคลที่มีความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตจะมีความพึงพอใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นเห็นว่ามีความสำคัญกับตน เช่น การทำงาน ชีวิตสมรส โดยบุคคลที่มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ นั้นจะมีความรู้สึกของอารมณ์ด้านบวกสูง และมีความรู้สึกของอารมณ์ด้านลบในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ ลัมโบเมออสกี (Lyubomirsky, 2001, p.239) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในชีวิตเป็นอารมณ์ความรู้สึกในด้านดี ๆ ของบุคคล เช่น ความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกสนุกสนาน รวมถึงความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้บุคคลจะประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตแตกต่างกันไปตามการคาดหวัง ค่านิยม และประสบการณ์ในอดีตของตนเอง

นฤมล ผ่องใส (2544, น.13) สรุปความหมายของความพึงพอใจในชีวิตว่า หมายถึง การประเมินความชื่นชอบชีวิตตนเองในภาพรวม ซึ่งได้จากการประเมินชีวิตในด้านต่าง ๆ ที่บุคคลเห็นว่ามีความหมายและมีความสำคัญต่อชีวิตของตนเอง เป็นการประเมินความพอใจต่อสิ่งที่ประสบในชีวิต และความรู้สึกมีความสุขในการดำเนินชีวิตประจำวัน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายของ “ความพึงพอใจในชีวิต” ว่าหมายถึง การประเมินความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองประสบในชีวิตในภาพรวม โดยการเปรียบเทียบสถานการณ์ปัจจุบันกับสถานการณ์ที่บุคคลคาดหวัง ตลอดจนความรู้สึกทางบวกในการดำเนินชีวิตประจำวัน

3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในชีวิต

สำหรับแนวคิดเรื่ององค์ประกอบของความพึงพอใจในชีวิตนั้น มีนักวิชาการหลายท่านสนใจศึกษาและได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในชีวิต โดย อาร์เจล และ มาร์ติน (Argyle and Martin, 2000, pp.157-158) มองว่าความพึงพอใจในชีวิตเป็นการประเมินประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมาโดยรวมมากกว่าที่เป็นการประเมินเฉพาะองค์ประกอบใด

องค์ประกอบหนึ่งของชีวิตเท่านั้น ซึ่งสามารถแบ่งความพึงพอใจในชีวิตออกเป็น 2 องค์ประกอบใหญ่ ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านปัญญา (cognitive components) เป็นการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของชีวิตโดยการใช้ความคิดในการตัดสินหรือประเมินด้วยปัญญา เป็นระดับของความพึงพอใจ (Contentment) ที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าที่ได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนา เช่น ความพึงพอใจในชีวิตสมรส ความพึงพอใจในงาน

2. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ (affective components) เป็นการประเมินความพึงพอใจในชีวิตโดยใช้ประสบการณ์ทางความรู้สึก เป็นระดับของอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผ่านมาในชีวิต ประกอบด้วย อารมณ์ในทางบวก (positive emotion) เช่น ความสุข ความสนุกสนาน และอารมณ์ในทางลบ (negative emotion) เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล โดย อาร์เจด และมาร์ติน อธิบายเพิ่มเติมว่าคุณค่าที่มีความพึงพอใจในชีวิตสูงจะมีอารมณ์ทางบวกสูง และมีอารมณ์ทางลบต่ำ

ดีนเนอร์ และคณะ (Diener et al., 2003, pp.409-412) ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิต โดยเห็นว่าความพึงพอใจในชีวิตเป็นมิติหนึ่งของความผาสุก (Subjective Well-Being) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจในชีวิต, ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction)

ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง การรับรู้ของคุณค่าที่ได้จากการพิจารณาตัดสินด้วยองค์ประกอบทางความคิดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในแง่มุมต่าง ๆ กับมาตรฐานที่ตนกำหนดไว้ กล่าวคือเป็นการเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปในชีวิตของคุณค่ากับมาตรฐานที่ตนเองกำหนดขึ้น โดยถ้าการรับรู้ดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานที่ตนได้ตั้งไว้ บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในชีวิตในระดับสูง

2. อารมณ์ทางบวก (Positive affect)

อารมณ์ทางบวก หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นสุข มีความสนุกสนาน เบิกบานใจในชีวิต และเลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ ทั้งนี้ดีนเนอร์อธิบายว่าอารมณ์ทางบวกนอกจากจะเป็นอารมณ์เป็นสุขที่เกิดมาจากสภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น ความสุข สนุกสนาน ร่าเริง ยินดี และอารมณ์แล้วยังเป็นอารมณ์เป็นสุขอันเกิดจากแรงจูงใจภายใน หรือที่เรียกว่าความอิมเม็บทางอารมณ์ (peak experiences)

3. อารมณ์ทางลบ (Negative affect)

อารมณ์ทางลบ หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในชีวิต มีความไม่สบายใจ คับข้องใจ หงุดหงิด เบื่อหน่าย นอกจากนี้บุคคลที่มีอารมณ์ทางลบมักมีอาการทางกายเกิดขึ้นด้วย เช่น เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ น้ำหนักลด เป็นต้น ทั้งนี้อารมณ์ทางลบจะส่งผลกระทบต่อการรับรู้ต่าง ๆ และความคิด (cognition) ของบุคคล โดยจะทำให้บุคคลมีการแปลความหมายในสิ่งที่ได้รับมาผิดพลาดได้

อย่างไรก็ตาม พอยทรีนัวด์ (Poitrenaud, 1979 อ้างถึงใน สุวกุล ไตรรัตน์ผลาดล, 2545, น. 9) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจในชีวิตจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ของชีวิต ซึ่งมีดังนี้

1. ชีวิตการทำงาน (Professional Life) กล่าวคือเป็นความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น ความเจริญก้าวหน้า รางวัลผลตอบแทน เป็นต้น

2. ความรู้สึกทางอารมณ์ (Sentimental Life) เป็นการประเมินประสบการณ์ในชีวิตที่มีผลต่ออารมณ์ความรู้สึกของบุคคล และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิต เช่น ความพึงพอใจในแง่ของความรัก

3. ชีวิตครอบครัว (Family Life) เป็นความพึงพอใจในสัมพันธภาพในครอบครัว คู่สมรส และญาติพี่น้อง โดยจะเป็นการรับรู้ถึงความรัก ความผูกพันที่สมาชิกในครอบครัวมีให้ซึ่งกันและกัน

4. ชีวิตสังคม (Social Life) กล่าวคือเป็นความรู้สึกพึงพอใจกับกิจกรรมทางสังคมที่ตนได้เข้าไปมีส่วนร่วม เช่น การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร กลุ่มอาสาสมัคร หรือการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

5. การใช้เวลาว่าง (Leisure Activities) หมายถึงความพึงพอใจกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตนรู้สึกสนใจ เช่น งานอดิเรก กีฬา เป็นต้น ซึ่งถือเป็นการตอบสนองของความต้องการส่วนบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจตามมา

จากแนวคิดของ อาร์เจล และมาร์ติน, แนวคิดของ ดีนเนอร์ และคณะ และแนวคิดของ พอยทรีนัวด์ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าแนวคิดของ อาร์เจล และมาร์ติน อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจในชีวิตโดยใช้รูปแบบของการประเมินประสบการณ์เป็นเกณฑ์ กล่าวคืออาร์เจล และมาร์ติน มองว่าความพึงพอใจในชีวิตเกิดจากการประเมินประสบการณ์ที่ผ่านมาในชีวิตทั้งจากการใช้สติปัญญา (cognitive) และจากการใช้ความคิดความรู้สึก (affective) มาเป็นเครื่องตัดสินความพึงพอใจในชีวิต ส่วนแนวคิดของ ดีนเนอร์ และคณะอธิบายว่า ความพึงพอใจ

ในชีวิตเป็นการพิจารณาตัดสินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในแง่มุมต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลโดยภาพรวม ดังนั้นจึงไม่ได้แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในชีวิตเอาไว้ ขณะที่แนวคิดของพอยทรีนวัตน์นั้นจะแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในชีวิตในแง่ขององค์ประกอบต่าง ๆ ในชีวิต

ในบุคคลนำมาใช้ประเมินความรู้สึกพึงพอใจในชีวิต เช่น การทำงาน ครอบครัว และสังคม เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจในชีวิตและใช้แบบวัดความพึงพอใจในชีวิต (The Satisfaction With Life Scale : SWLS) ตามแนวคิดของ ดีนเนอร์ และคณะ (Diener et al., 2003) เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่า ดีนเนอร์มองว่าความพึงพอใจในชีวิตเกิดจากการประเมินประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมาโดยภาพรวม ไม่ได้แบ่งเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ ตามแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่น ดังนั้นจึงเหมาะกับการวัดความพึงพอใจในชีวิตในกลุ่มที่มีอายุต่าง ๆ กัน อีกทั้งแบบวัดความพึงพอใจในชีวิตของดีนเนอร์ยังมีความคงที่ภายใน (Internal Consistency) และค่าความเที่ยง (Reliability) สูงสามารถในวัดความพึงพอใจในชีวิตได้ดี

3.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต

สำหรับเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตนั้น มีนักวิชาการหลายท่านสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของบุคคล โดยผู้วิจัยได้สรุปเป็นประเด็นไว้ ดังนี้

1. บุคลิกภาพ (Personality)

บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของบุคคล โดยจากการศึกษาของ วัตสัน และคลาร์ก (Watson and Clark, 1992) และของ อาร์จิลล์ และฮิลล์ (Argyle and Hills, 2000) พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (extraversion) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ขณะที่บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (neuroticism) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิต สอดคล้องกับการศึกษาของ ฟุจิต้า (Fujita, 1991; Fujita and Lucas, 2000) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต นอกจากนี้ ดีนเนอร์ และลูคัส (Diener and Lucas, 1999) พบว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในชีวิตจะมีลักษณะบุคลิกภาพของคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มองโลกในแง่ดี และมีแรงบันดาลใจในการดำเนินชีวิต และ อีลันคุมาราน (Elankumaran, 2004) ยังพบว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันในงานของบุคลากรอีกด้วย โดยพบว่าบุคลากรที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันจะรับรู้ถึงบรรยากาศองค์การแตกต่างกัน ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวจะส่งผลต่อทัศนคติหรือความรู้สึกที่มีต่องานที่ปฏิบัติ มีผลทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันในงาน มีความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

2. เป้าหมาย (Goals)

ความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลมีความสัมพันธ์กับการบรรลุเป้าหมาย โดยบุคคลจะรู้สึกมีความพึงพอใจในชีวิตในระดับสูงเมื่อเห็นว่าเป้าหมายและความต้องการของพวกเขาได้รับการตอบสนองและบรรลุผลสำเร็จ ส่วนบุคคลที่มีความพึงพอใจในชีวิตต่ำจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นกับเป้าหมายของพวกเขา (Emmons, 1996; Diener and Suh, 1997) โดย บรูเนสตี้น (Brunstein, 1993) กล่าวเพิ่มเติมว่าการบรรลุเป้าหมายในชีวิตจะทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นผูกพัน (commitment) รู้สึกว่าตนเองมีความก้าวหน้าในชีวิต (sense of progress) และเกิดความพึงพอใจในชีวิตเพิ่มขึ้นตามมา นอกจากนี้ ความพึงพอใจในชีวิตที่เกิดจากการบรรลุถึงเป้าหมายยังเกี่ยวข้องกับระดับของความคาดหวังหรือการตั้ง เป้าหมายที่สูงหรือต่ำเกินไปด้วย (McGregor and Little, 1998) กล่าวคือถ้าบุคคลตั้งเป้าหมายสูงเกินไปจะส่งผลให้เกิดความเครียด ในขณะที่บุคคลที่ตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปก็อาจส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

3. กิจกรรมที่น่าสนใจ (Interesting Activities)

การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต เชลดอน และลัมโบเมออสกี (Sheldon and Lyubomirsky, 2005) กล่าวว่าบุคคลที่ได้ทำกิจกรรมที่ตนเองรู้สึกสนใจหรือต้องการทำนั้นจะเกิดทัศนคติในทางบวก มีความพยายามทุ่มเทแรงกายแรงใจและรู้สึกถึงคุณค่าของเป้าหมายในชีวิตของตน ทั้งนี้ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงออกถึงความรู้ความสามารถในกิจกรรมที่พวกเขาสนใจ ส่งผลให้บุคคลเกิดแรงจูงใจกระตือรือร้นที่จะทำกิจกรรมดังกล่าวให้ประสบผลสำเร็จ เช่นเดียวกับนักวิชาการอีกหลาย ๆ ท่านที่เห็นว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่มีความท้าทายนั้นจะช่วยเปลี่ยนแปลงสภาวะทางอารมณ์ (mood state) โดยจะมีอารมณ์ทางบวกเพิ่มขึ้น และมีอารมณ์ทางลบน้อยลง (Tkach and Lyubomirsky, 2006) และยังเป็นโอกาสให้บุคคลได้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมอีกด้วย (Sonnentag and Zijlstra, 2006) นอกจากนี้ แวนซ์ (Vance, 2006) ยังพบว่าองค์กรที่สนับสนุนในบุคลากรได้เข้าฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอจะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันในงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมในกิจกรรมที่น่าสนใจนั้นจะเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรในอีกทางหนึ่งด้วย

4. การปรับตัว (Adapting)

ความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวของบุคคล โดย เฮลสัน (Helson, 1947) กล่าวว่า การปรับตัวเป็นการลดการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปในชีวิตของบุคคล ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความสุขและความ

ทุกข์ของบุคคล นอกจากนี้ในการศึกษาของ ซู, ดีนเนอร์ และฟูจิตา (Suh, Diener and Fujita, 1996) ยังพบว่าเมื่อบุคคลต้องเจอกับเหตุการณ์ที่สำคัญในชีวิต เช่น การสูญเสียงานหรือการไม่ได้รับภาระเลื่อนตำแหน่งนั้นจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในชีวิต โดยบุคคลจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยที่สุด 3 เดือนหลังจากนั้นจึงจะสามารถปรับตัวเข้าสู่อารมณ์ของความสุขและมีชีวิตชีวาอีกครั้ง

5. วัฒนธรรม (Culture)

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างแบบปัจเจกบุคคล (Individualism) กับแบบกลุ่ม (Collectivism) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลในแต่ละประเทศ โดย ดีนเนอร์ และดีนเนอร์ (Diener and Diener, 1995) กล่าวว่าวัฒนธรรมแบบปัจเจกบุคคล (Individualism) จะมีลักษณะของความมีอิสระ การเคารพสิทธิส่วนบุคคล และให้ความสำคัญกับความคิดและความรู้สึกของแต่ละบุคคล ขณะที่วัฒนธรรมแบบกลุ่ม (Collectivism) จะให้ความสำคัญกับครอบครัวหรือส่วนรวม ซึ่งการรับรู้ถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตในแต่ละวัฒนธรรมนั้นจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตของบุคคล อย่างไรก็ตาม ดีนเนอร์ และซู (Diener and Shu, 1997) เห็นว่าถึงแม้บุคคลในประเทศที่มีวัฒนธรรมแบบปัจเจกบุคคลจะมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในชีวิตสูง เนื่องจากสามารถดำเนินกิจกรรมตามที่ตนเองสนใจอย่างมีอิสระได้ แต่อัตราการฆ่าตัวตาย หรือการหย่าร้างกลับมีสูงเช่นกัน ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากบุคคลต้องเผชิญอุปสรรคด้วยตนเองและไม่ได้รับการสนับสนุนจากสังคม (social support) ในช่วงที่มีปัญหาในชีวิต

6. สุขภาพทางกาย (Physical Health)

สุขภาพทางกายของบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิต โดยในการศึกษาและงานวิจัยพบว่าบุคคลที่มีอาการเจ็บป่วยทางกายจะมีความพึงพอใจในชีวิตในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องมาจากปัญหาเรื่องสุขภาพเป็นอุปสรรคต่อการใช้ชีวิตและในการทำงาน (Sluiter et al., 2003; Fritz and Sonnentag, 2006) ขณะที่บุคคลที่มีสุขภาพแข็งแรงและออกกำลังกายเป็นประจำจะมีความพึงพอใจในชีวิตระดับสูง (Sonnentag and Zilstra, 2006) สอดคล้องกับการศึกษาของวัตสัน และเพนเนเบเกอร์ (Watson and Pennebaker, 1989) ที่พบว่าอาการต่าง ๆ ทางร่างกายหรือปัญหาทางสุขภาพ เช่น ความเครียด ความเมื่อยล้า อาการปวดศีรษะ หรือนอนไม่หลับถือเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงภาวะความพึงพอใจในชีวิตที่อยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ อิมเมริก และคณะ (Emmerik et al., 2007) ยังพบอีกว่าบรรยากาศองค์การที่มีความเสี่ยงในการทำงานจะมีผลทำให้บุคลากรเกิดความวิตกกังวล หดหู่ใจในการทำงาน และมีปัญหาสุขภาพตามมา ส่งผลให้ความผูกพันในงานของบุคลากรอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งปัญหาสุขภาพดังกล่าวจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับต่ำด้วย

3.4 ผลของความพึงพอใจในชีวิต

ความพึงพอใจในชีวิตเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การ โดยอารมณ์ทางบวกดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความตั้งใจ ความใส่ใจ ตลอดจนพลังในการทำงานให้กับบุคลากรเพื่อสร้างสรรค์ผลงานให้กับองค์การได้ตรงตามเป้าหมาย (Fredrickson, 2001 cited by Rego and Cunha, 2008) ทั้งนี้มีงานวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจในชีวิตของบุคลากรมีผลทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีภายในขององค์การตลอดจนมีผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยบุคลากรที่มีความพึงพอใจในชีวิตนั้นความคิดและอารมณ์ความรู้สึกของบุคลากรดังกล่าวจะเต็มไปด้วยความพึงพอใจ สบายใจ ส่งผลทำให้บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ (Rego and Cunha, 2008) รู้จักยอมรับบุคคลอื่น มองตนเองและบุคคลอื่นในด้านบวก (Myers, 1995) มีความเชื่อในอำนาจภายในตนเอง (Argyle and Martin, 1991) รู้สึกผ่อนคลายและสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ (Argyle and Martin, 1991; Argyle and Hills, 2000) ตรงกันข้ามกับบุคลากรที่ไม่มีความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งจะมีความรู้สึกทางลบ เช่น ความซึมเศร้า ความเครียด ความวิตกกังวล รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ตลอดจนครุ่นคิดถึงแต่เหตุการณ์ร้าย ๆ ที่ผ่านมา (Suh, Diener and Fujita, 1996) ส่วนในด้านการปฏิบัติงาน ริ่ใจ และคุณค่า เห็นว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในชีวิตจะมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน (Deci et al., 2001; Simpson, 2008) มีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การ รู้สึกพึงพอใจในงาน (Diener et al., 2003; นฤมล ผ่องใส, 2544) รวมทั้งส่งผลต่อปริมาณงาน คุณภาพงาน (Gavin and Mason, 2004 cited by Rego and Cunha, 2008) มีความผูกพันในงาน (Wilson et al., 2004) มีความผูกพันต่อองค์การ (Fujita and Lucas, 2000; Diener et al., 2003) และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Lyubomirsky, 2001) จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในชีวิตของบุคลากรในองค์การมีส่วนสำคัญกับผลการปฏิบัติงานขององค์การ ดังนั้นในหลาย ๆ องค์การจึงให้ความสำคัญกับเรื่องความพึงพอใจในชีวิต (Rego and Cunha, 2008, p.739)

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงาน

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันในงานนั้นพบว่าม้งานวิจัยที่ศึกษาเรื่องดังกล่าวเป็นจำนวนมาก เนื่องจากแนวคิดเรื่องความผูกพันในงานได้รับความสนใจจากนักวิชาการหลายท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ซาเดอ และคณะ (Shadur et al., 1999) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความรู้สึกผูกพันของบุคลากร จำนวน 269 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในบริษัททางด้านข้อมูลสารสนเทศแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในองค์การ และการให้การสนับสนุนในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกผูกพันของบุคลากร นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความรู้สึกผูกพันของบุคลากรได้ คือ ตัวแปรด้านการให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

เดซี และคณะ (Deci et al., 2001) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศของการให้อิสระและให้การสนับสนุนในการทำงานภายในองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และสุขภาวะในองค์การของพนักงานในประเทศบัลแกเรีย จำนวน 431 คน และประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 128 คน ซึ่งทั้งสองประเทศมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศการทำงานด้านการให้อิสระและให้การสนับสนุนซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกพึงพอใจในชีวิต ตลอดจนบรรยากาศการทำงานดังกล่าวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานของพนักงานสามารถทำนายทั้งความผูกพันในงานและความพึงพอใจในชีวิตได้อีกด้วย

เกเกอร์-บราวน์ และคณะ (Geiger-Brown et al., 2004) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศในการทำงาน สุขภาพ และความพึงพอใจในชีวิตของพยาบาลวิชาชีพในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพและความพึงพอใจในชีวิต โดยพยาบาลแสดงความคิดเห็นใน 3 ประเด็นหลัก คือ การมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากเกินไป รวมทั้งความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทนส่งผลต่ออาการเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น การเจ็บปวดที่คอ ไหล่ และหลัง นอกจากนี้ยังพบว่าพยาบาลเลือกที่จะแก้ปัญหาด้วยการเปลี่ยนงาน กลับไปศึกษาต่อ เกษียณ หรือลาออกจากงานเมื่อมีอาการเจ็บป่วย

วิลสัน และคณะ (Wilson et al., 2004) ได้ศึกษาตัวแบบองค์การที่มีสุขภาพดี โดยแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่องาน สุขภาพ และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในธุรกิจค้าปลีก จำนวน 1,130 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในงาน มีความผูกพันในงาน และมีความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การยังมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อสุขภาพและความพึงพอใจในชีวิตของพนักงาน เช่น การลดปริมาณการสูบบุหรี่ การดื่มเหล้า การขาดงาน ตลอดจนความเครียดจากการทำงาน

แจคสัน, รอตแมนน์ และฟอนส์ (Jackson, Rothmann and Fons, 2006) ได้ศึกษาถึงโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน (Job demands) ทรัพยากรในการทำงาน (Job resource) ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกพันในงาน สุขภาพ และความผูกพันต่อองค์กรของนักศึกษาจำนวน 1,177 คน ในเมืองแถบตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศอัฟริกาใต้ ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันในงานเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความสัมพันธ์ของการรับรู้ทรัพยากรในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า การรับรู้ถึงทรัพยากรในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

โคยุนซู, บรูคส์ และฟิสเสนแบม (Koyuncu, Burke and Fiksenbaum, 2006) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดและผลลัพธ์ของความผูกพันในงานกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 286 คน ซึ่งปฏิบัติงานให้กับธนาคารในประเทศตุรกี ผลการศึกษาพบว่าประสบการณ์การทำงานด้านการควบคุมงาน รางวัลตอบแทน และการเห็นคุณค่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความผูกพันในงานทั้งสามด้าน คือ ความกระตือรือร้น การอุทิศตัว และความซื่อสัตย์ นอกจากนี้ความผูกพันในงานด้านความกระตือรือร้นยังเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของบุคคลได้อีกด้วย โดยพบว่าบุคคลที่มีความผูกพันในงานสูงจะมีความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในอาชีพสูง

มอยนิฮาน และแพนเดย์ (Moynihan and Pandey, 2007) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการทางด้านสุขภาพและการบริการในภาครัฐ โดยปัจจัยที่ทำการศึกษาได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางด้านลักษณะงาน และปัจจัยทางด้านองค์การ ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการมีระดับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยปัจจัยจูงใจทางด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ และความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

ซิมป์สัน (Simpson, 2008) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจลาออก พฤติกรรมการหางานใหม่ และความผูกพันในงานของพยาบาลในแผนกยาและแผนกผ่าตัดจาก 6 โรงพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 167 คน โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านสถานะทางตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานและสัมพันธภาพในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความตั้งใจลาออกและความผูกพันในงาน ดังนั้นหากองค์กรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับสถานะทางตำแหน่ง

หน้าที่ในการทำงาน (professional status) และสัมพันธภาพที่มีต่อกัน (interaction) ภายในองค์การ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของพนักงานได้ จะทำให้พนักงานในองค์การเกิดความพึงพอใจในงาน และเกิดความผูกพันในงาน

ประจักษ์ จงอัศญากุล (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง ซึ่งตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 136 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน และการรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านความยืดหยุ่นทุ่มเทและความซื่อสัตย์ในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน และด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ดีที่สุด คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุน

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันในงาน ผู้วิจัยพบว่า สามารถตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

การศึกษาของ ซาเดอ และคณะ (Shadur et al., 1999) พบว่าบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกผูกพันของบุคลากร เช่นเดียวกับการศึกษาของ วิลสัน และคณะ (Wilson et al., 2004) ที่พบว่า การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการที่องค์กรสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในงาน ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจในงาน มีความผูกพันในงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร โดยเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงการได้รับโอกาสจากองค์การให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหา ตลอดจนสามารถทำงานได้อย่างอิสระจะทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน และเกิดความผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ แจคสัน, รอทแมนน์ และฟอนส์ (Jackson, Rothmann and Fons, 2006) ที่พบว่าภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน (Job demands) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน และความผูกพันในงาน ผู้วิจัยเห็นว่าการรับรู้ถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีต่องานของบุคลากรในองค์การมีอิทธิพลทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันในงาน โดยหากองค์การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมการทำงาน เช่น มอบหมายความรับผิดชอบ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และให้อิสระในการทำงาน จะทำให้บุคลากรเกิดความสำนึกในหน้าที่ มีความมุ่งมั่นตั้งใจ และอุทิศตนให้กับการทำงานอย่างเต็มที่จนประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

การศึกษาของ ซาเดอ และคณะ (Shadur et al., 1999) พบว่าบรรยากาศองค์การด้านการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกผูกพันของบุคลากร โดยเมื่อบุคลากรในองค์การมีการสื่อสารที่ชัดเจน เปิดเผยและทั่วถึงกันทั้งในเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ตลอดจนแนวทางการทำงานที่ถูกต้องแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรมีความเข้าใจและมั่นใจในการทำงานของตนเองมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาของ มอยนิฮาน และแพนเดย์ (Moynihan and Pandey, 2007) พบว่าปัจจัยเชิงจิตทางด้านความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ และความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการที่บุคลากรรับรู้ถึงโครงสร้างหรือระบบการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่เปิดเผยนั้น จะทำให้บุคลากรก็จะเกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน อุทิศตนให้กับงาน ทุ่มเทเวลา กำลังกายและกำลังใจให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นจนประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

การศึกษาของ เกเกอร์-บราวน์ และคณะ (Geiger-Brown et al., 2004) พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความไม่ยุติธรรมในการให้ผลตอบแทนส่งผลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงานกลับไปศึกษาต่อ เกษียณ หรือลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โคยูนชู, บรูคส์ และฟิสเสนแบม (Koyuncu, Burke and Fiksenbaum, 2006) ที่พบว่าประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานด้านรางวัลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน ผู้วิจัยเห็นว่าบรรยากาศองค์การที่ให้ความสำคัญกับการให้รางวัลกับบุคลากรในองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน กล่าวคือหากบุคลากรรับรู้ว่าองค์การมีบรรยากาศในการทำงานที่ยุติธรรม ชัดเจน และมีความเหมาะสมในการให้รางวัลผลตอบแทน และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของบุคลากรได้แล้ว บุคลากรก็จะเกิดความกระตือรือร้น อุทิศตนให้กับงาน ทุ่มเทเวลา กำลังกายและกำลังใจให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

การศึกษาของ เดซี และคณะ (Deci et al., 2001) พบว่าบรรยากาศของการให้การสนับสนุนในการทำงานภายในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานดังกล่าวสามารถทำนายความผูกพันใน

งานได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ซิมป์สัน (Simpson, 2008) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความตั้งใจลาออกและความผูกพันในงาน กล่าวคือหากองค์การให้การสนับสนุนและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของบุคลากรในเรื่องของการทำงานได้ จะทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันในงาน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ประจักษ์ จงอัศฎยากุล (2546) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการให้การสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านความผูกพันและความทุ่มเทในการทำงาน ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากองค์การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานโดยบุคลากรให้ความช่วยเหลือความไว้วางใจ ตลอดจนให้การยอมรับซึ่งกันและกันภายในองค์การแล้ว บุคลากรก็จะรู้สึกอบอุ่นใจและอุทิศตนให้กับงาน ตลอดจนมีความมุ่งมั่นตั้งใจอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

การศึกษาของ มอยนิฮาน และแพนเดย์ (Moynihan and Pandey, 2007) พบว่า ปัจจัยจูงใจทางด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากองค์การมีบรรยากาศของการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วยความยุติธรรม รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองและคิดค้นแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานแล้ว บุคลากรจะรู้สึกมั่นใจในการทำงานให้กับองค์การ มีความผูกพันในงาน และเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

การศึกษาของ โคยูนซู, บรูคส์ และฟิสเสนแบม (Koyuncu, Burke and Fiksenbaum, 2006) พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการควบคุมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความผูกพันในงานทั้งสามด้าน คือ ด้านความกระตือรือร้น ด้านการอุทิศตัว และด้านความซื่อสัตย์ ผู้วิจัยเห็นว่าบรรยากาศองค์การที่บุคลากรในองค์การรับรู้ในเรื่องของนโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนมาตรฐานในการทำงานที่องค์การกำหนดขึ้นนั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน กล่าวคือหากบุคลากรรับรู้ว่าคุณภาพบรรยากาศในการทำงานที่กำหนดรูปแบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับเชื่อถือ รวมทั้งกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ อย่างเหมาะสมแล้ว จะทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในองค์การและรู้สึก

ผูกพันในการทำงาน มีความกระตือรือร้น อุทิศตนให้กับงาน ตลอดจนทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ ให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นจนประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึง ตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1.6 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

จากสมมติฐานที่ 1.1 – 1.6 ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1 ว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในชีวิต

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในชีวิตพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ไม่ได้ทำการศึกษาโดยตรงเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในชีวิต ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเรื่องความสุข ความผาสุก และคุณภาพชีวิตซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกัน และสามารถเชื่อมโยงกันได้ (Veenhoven, 1994, online; Diener et al., 2003, p.403) มาใช้อ้างอิงประกอบการวิจัยด้วย ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

แมคคี-ไรอัน และคณะ (McKee-Ryan et al., 2005) ได้รวบรวมผลการวิจัย (Meta-Analysis) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานที่ถูกเลิกจ้างพบว่า การมีงานเป็นศูนย์กลาง (work-role centrality) การจัดการทรัพยากร (coping resources) และการประเมินทางความคิด (cognitive appraisals) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพทางร่างกายและความพึงพอใจในชีวิต นอกจากนี้ยังพบว่า การได้รับการสนับสนุนในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพจิตและความพึงพอใจในชีวิต แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพทางร่างกาย

ซันเนนแทค และซีจิสต้า (Sonnetag and Zijlstra, 2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงาน กิจกรรมนอกเวลา งาน ความพึงพอใจในชีวิต และความเมื่อยล้าในการทำงานกับพนักงานบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลในประเทศเยอรมนี จำนวน 96 คน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต โดยงานที่มีลักษณะของความท้าทาย และมีกิจกรรมที่สนุกสนานจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต นอกจากนี้ยังพบอีกว่าการได้ทำกิจกรรมทางสังคมหรือการออกกำลังกายเป็นตัวทำนายความพึงพอใจในชีวิตด้วย

เวย์ และแม็คเนล (Way and MacNeil, 2006) ได้ศึกษาตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ สุขภาพและความพึงพอใจในชีวิตของพยาบาล โดยทำการรวบรวมผลการวิจัย (Meta-Analysis) ที่เกี่ยวข้องกับกรณีสุขภาพที่ดีและการมีความพึงพอใจในชีวิต ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในชีวิต

ความผูกพันต่อองค์กร สุขภาพโดยทั่วไป และอาการบาดเจ็บอันเนื่องมาจากการทำงานของพยาบาลได้ถึงร้อยละ 20-40 คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน (Job demands) อำนาจควบคุมในงาน (Job control) และการสนับสนุนทางสังคม (Social support)

รีโก้ และคูนฮา (Rego and Cunha, 2008) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในชีวิต และผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำนวน 199 คน จาก 118 องค์กร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะความเครียดและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในชีวิต นอกจากนี้ยังพบว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบรรยากาศของความเชื่อถือต่อกันและความพึงพอใจในชีวิต แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด โดยพนักงานจะมีความเครียดเพิ่มขึ้นเมื่อรู้สึกว่าไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองหรือเกิดความขัดแย้งระหว่างบทบาทของงานกับครอบครัว

กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตน สภาพแวดล้อมในงาน และความสุขในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 405 คน ผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมในงานด้านการให้รางวัล ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านการรับรู้คุณค่าในตนมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงาน

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในชีวิต ผู้วิจัยพบว่า สามารถตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

การศึกษาของ เดซี และคณะ (Deci et al., 2001) พบว่าบรรยากาศการของการทำงานให้อิสระในการทำงานภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานของพนักงานสามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิลสัน และคณะ (Wilson et al., 2004) ที่พบว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการมีส่วนร่วมดังกล่าวยังมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อสุขภาพและความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานด้วย โดยพบว่าพนักงานมีพฤติกรรม การสูบบุหรี่ การดื่มเหล้า การขาดงาน ตลอดจนความเครียดจากการทำงานลดลง ผู้วิจัยเห็นว่าการสร้างบรรยากาศองค์กรที่ให้อิสระและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของการทำงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือหากบุคลากรรับรู้ว่าคุณค่าในตนได้รับโอกาสในการร่วมแสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจในการ

ทำงานนั้น จะทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ ตลอดจนมีความสุขในการทำงานและรู้สึกพึงพอใจในชีวิต ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต

การศึกษาของ เกเกอร์-บราวน์ และคณะ (Geiger-Brown et al., 2004) พบว่าการรับรู้ถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพร่างกายตนเอง และความรู้สึกพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือเมื่อนักงานรับรู้ว่างานที่ตนเองรับผิดชอบมีมากเกินไปจะส่งผลให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น การเจ็บปวดที่คอ ไหล่ และหลัง กล่าวคือหากองค์การมีการบริหารจัดการที่ดี มีการกำหนดโครงสร้างการทำงาน ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนแล้ว พนักงานในองค์การก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในชีวิต ตลอดจนเกิดอาการเจ็บป่วยทางร่างกายน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เวย์ และแม็คเนล (Way and MacNeil, 2006) ที่พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน สุขภาพโดยทั่วไป และอาการเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานของพยาบาลได้ถึงร้อยละ 20-40 คือสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน (Job demands) ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจในงานและมีความพึงพอใจในชีวิตได้นั้นก็คือการสร้างบรรยากาศองค์การให้มีโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน กล่าวคือหากองค์การมีการปรับโครงสร้างในการบริหารงานให้สะดวกต่อการทำงาน ตลอดจนมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน บุคลากรก็จะลดความเครียดในการทำงานและรู้สึกพึงพอใจในชีวิต ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต

การศึกษาของ เกเกอร์-บราวน์ และคณะ (Geiger-Brown et al., 2004) พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความยุติธรรมในการให้ผลตอบแทนการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพร่างกายและความพึงพอใจในชีวิต เช่นเดียวกับการศึกษาของ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการให้รางวัล ด้านโอกาสก้าวหน้า และการรับรู้คุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจและมีความพึงพอใจในชีวิตได้นั้น คือ การที่องค์การสร้างบรรยากาศองค์การที่มีความยุติธรรม ชัดเจนและมีความเหมาะสมในการให้รางวัลผลตอบแทน กล่าวคือหากองค์การแสดงออกถึงการเห็นคุณค่าของบุคลากร ให้รางวัลหรือค่าชมเชยในการทำงาน รวมทั้งให้ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า เหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการในการ

ดำเนินชีวิตได้ บุคลากรก็จะมี ความพึงพอใจและรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรเกิด ความรู้สึกพึงพอใจในชีวิต ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต

การศึกษาของ เดซี และคณะ (Deci et al., 2001) พบว่าบรรยากาศการทำงานด้านการ ให้การสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานของพนักงาน สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รีโก้ และคุนฮา (Rego and Cunha, 2008) ที่พบว่าบรรยากาศองค์การที่มีความไว้วางใจและเชื่อถือต่อกันมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต และผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบอีกว่า บุคลากรที่ไม่มีความเชื่อถือต่อกันจะเกิดภาวะความเครียดและไม่มีความสุขในการทำงาน ผู้วิจัย เห็นว่าการสร้างบรรยากาศองค์การที่มีการสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในองค์การถือเป็น แนวทางที่จะช่วยให้บุคลากรรู้สึกไว้วางใจและอบอุ่นใจในการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรลด ความเครียดในการทำงานและรู้สึกพึงพอใจในชีวิต ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2.4 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต

การศึกษาของ รีโก้ และคุนฮา (Rego and Cunha, 2008) พบว่าการรับรู้บรรยากาศ องค์การด้านความเชื่อถือที่มีต่อกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต และผลการ ปฏิบัติงาน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด กล่าวคือพนักงานจะมีความเครียดเพิ่มขึ้น เมื่อรับรู้ว่าคุณภาพตนเองไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมในงานด้านโอกาสก้าวหน้าและด้านการรับรู้คุณค่าใน ตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ ชันเนนแทค และซีจิสต้า (Sonnentag and Zijlstra, 2006) พบว่าลักษณะงานที่มีความท้าทายและมีกิจกรรม ที่สนุกสนานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต และยังพบอีกว่าการได้ทำกิจกรรม ทางสังคมเป็นตัวทำนายความพึงพอใจในชีวิตด้วย ผู้วิจัยเห็นว่า การที่บุคลากรรับรู้ถึงโอกาสที่จะ ได้เจริญก้าวหน้าในการทำงานรวมทั้งได้รับโอกาสให้ทำงานหรือเข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถจากองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นการตอบสนองความต้องการในการประสบความสำเร็จ ในชีวิตของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความสุขและรู้สึกพึงพอใจในชีวิต ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2.5 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต

การศึกษาของ เวย์ และแม็คเนล (Way and MacNeil, 2006) พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการควบคุมงาน (Job control) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สุขภาพและความพึงพอใจในชีวิต นอกจากนี้ยังพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอำนาจควบคุมในงาน (Job control) สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในชีวิต ความผูกพันต่อองค์การ และสุขภาพโดยทั่วไปได้ถึงร้อยละ 20-40 ผู้วิจัยเห็นว่า การควบคุมการทำงานให้เป็นมาตรฐานถือเป็นมาตรการที่จะช่วยให้บุคลากรในองค์การมีความภาคภูมิใจในว่าองค์การมีรูปแบบการทำงานที่ดี ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานและพึงพอใจในชีวิต ผู้วิจัยจึงตั้ง สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2.6 การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต

จากสมมติฐานที่ 2.1 – 2.6 ผู้วิจัยจึงตั้ง **สมมติฐานที่ 2** ว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานและความพึงพอใจในชีวิต

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของความผูกพันในงานและความพึงพอใจในชีวิตพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ไม่ได้ทำการศึกษาโดยตรงเกี่ยวกับความผูกพันในงานและความพึงพอใจในชีวิต ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่องความสุข ความผาสุก และคุณภาพชีวิตซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกันกับความพึงพอใจในชีวิต (Diener et al., 2003, p.403; Veenhoven, 1994, online) มาใช้อ้างอิงประกอบในการวิจัยครั้งนี้ด้วย โดยเห็นว่าน่าจะเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และสามารถเชื่อมโยงกันได้ จึงขอเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ซันเนนแทค (Sonnentag, 2003) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุข ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมเชิงรุกของพนักงานในองค์การด้านการบริการสาธารณะ จำนวน 147 คน จากการใช้แบบสอบถามและการสำรวจประจำวัน (daily survey) ผลการศึกษาพบว่าความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน และการมีพฤติกรรมเชิงรุกในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความผูกพันในงานเป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธระหว่างความสุขและพฤติกรรมเชิงรุกอีกด้วย

ฮินเทอร์ลอง และคณะ (Hinterlong et al., 2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในหน้าที่การงาน สุขภาพทางด้านร่างกาย และความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1,644 คน ซึ่งแบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็น 3 ลักษณะ คือเจ้าหน้าที่ที่

ได้รับค่าตอบแทนตามปกติ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับค่าตอบแทนไม่ปกติ และอาสาสมัครที่ไม่ได้รับค่าตอบแทน ผลการศึกษาพบว่า ความรู้สึกผูกพันในหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่ทั้งสามลักษณะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพตนเอง และความพึงพอใจในชีวิต รวมทั้งมีความสัมพันธ์ทางลบกับอารมณ์ซึมเศร้า

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในชีวิต ผู้วิจัยพบว่า สามารถตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

การศึกษาของ ซันเนนแทค (Sonnentag, 2003) พบว่าความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน กล่าวคือบุคคลที่รู้สึกพึงพอใจในประสบการณ์ต่าง ๆ ของชีวิตจะมีความสุขจิตที่ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เกิดความผูกพันและแสดงพฤติกรรมที่ดีในสังคมได้ นอกจากนี้ยังพบว่าความสุขรวมทั้งการมีอารมณ์ทางบวกยังมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะความเครียดในชีวิตและในการทำงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โคยูนซู, บรูคส์ และฟิสเสนบัม (Koyuncu, Burke and Fiksenbaum, 2006) พบว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งความผูกพันในงานด้านความกระตือรือร้นซึ่งสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลได้ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีความผูกพันในงานสูงจะมีความพึงพอใจในงานและอาชีพสูง เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ ฮินเทอร์ลอง และคณะ (Hinterlong et al., 2007) ที่พบว่าความผูกพันในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพตนเองและความพึงพอใจในชีวิต รวมทั้งมีความสัมพันธ์ทางลบกับอารมณ์ซึมเศร้า ผู้วิจัยเห็นว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีในการทำงานรวมทั้งการดำเนินชีวิตของบุคลากร กล่าวคือบุคลากรจะมีความผูกพันในงานเมื่อรับรู้ว่าคุณค่าของตัวเองรู้สึกพึงพอใจในแง่มุมต่าง ๆ ของชีวิต ไม่เพียงเฉพาะในเรื่องของการทำงานแต่รวมไปถึงสุขภาพร่างกายและจิตใจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตด้วย โดยบุคลากรที่มีความพึงพอใจในชีวิตจะทำงานด้วยความกระตือรือร้น อุทิศตนและมีใจจดจ่ออยู่กับการทำงาน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายนั้นบรรลุผลสำเร็จ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต

4.4 ตัวแปรพยากรณ์

จากสมมติฐานที่ 1 ผู้วิจัยคาดว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน ดังนั้นเมื่อใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ องค์ประกอบของการรับรู้บรรยากาศองค์การอย่างน้อย 1 องค์ประกอบ ควรจะสามารถทำนายความผูกพันในงานได้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของการรับรู้บรรยากาศองค์การอย่างน้อย 1
องค์ประกอบ สามารถทำนายความผูกพันในงานของบุคลากรได้