

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 2.1 บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่
- 2.2 แนวคิดวัฒนธรรมองค์การ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

2.1.1 ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อยู่ในเขตความปกครองของอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลคอนแก้ว ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 เป็น องค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 4 และขณะนั้นยังไม่มีที่ทำการถาวร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านพระครูโสภณบุญญารักษ์ (ตุ๋นทอง) ใช้อาคารสภาตำบล ซึ่งเดิมเป็นอาคารกิจกรรมของกลุ่มแม่บ้านตำบลคอนแก้ว ตั้งอยู่ในบริเวณวัดโสภณาราม เป็นอาคารที่ทำการชั่วคราว ต่อมาในปี พ.ศ. 2540 องค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว ได้รับการเลื่อนฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 4 เป็น องค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 3 และปัจจุบันได้ตั้งอยู่ที่เลขที่ 200 หมู่ 4 ตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ (บรรยายสรุปองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว, 2552: 2)

2.1.2 โครงสร้างส่วนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

รูปแบบการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกได้ ดังนี้



โครงสร้างฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย

(1) คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

ประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จำนวน 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร โดยการกำหนดนโยบาย ควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว และสามารถแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่วยงานการบริหารงานได้ และแต่งตั้งที่ปรึกษานายกององค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว มีรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จำนวน 2 คน ที่ปรึกษานายกององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่ง คราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

(2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว มีจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 20 คน โดยมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งมีวาระในการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และมีอำนาจหน้าที่ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว, 2552: ระบบออนไลน์)

โครงสร้างส่วนการบริหารงานของฝ่ายข้าราชการประจำ

ฝ่ายข้าราชการประจำมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด โดยมีหัวหน้าส่วนงาน เป็นผู้บังคับบัญชาในแต่ละส่วนงาน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 80 คน แบ่งเป็น 7 ส่วนงาน ดังนี้

(1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

รับผิดชอบงานด้าน งานบริหารงานทั่วไป งานนโยบายและแผน งานกฎหมายและคดี งานประชาสัมพันธ์ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 20 คน ประกอบด้วย

ข้าราชการ จำนวน 8 คน

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ	
ห้องสมุดงานวิจัย	
วันที่.....	5 ส.ย. 2555
เลขทะเบียน.....	246609
เลขเรียกหนังสือ.....	

ลูกจ้างประจำ จำนวน 4 คน

พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 1 คน

พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 7 คน

(2) ส่วนการคลัง

รับผิดชอบงานด้านงานการเงิน งานบัญชี งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานทะเบียน
ทรัพย์สินและพัสดุ และงานอนุมัติฎีกาและควบคุมงบประมาณ

มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 9 คน ประกอบด้วย

ข้าราชการ จำนวน 7 คน

พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 2 คน

(3) ส่วนโยธา

รับผิดชอบงานด้านงานก่อสร้าง งานออกแบบและควบคุมอาคาร งานผังเมือง และงาน
ประสานสาธารณูปโภค

มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 21 คน ประกอบด้วย

ข้าราชการ จำนวน 4 คน

พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 7 คน

พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 10 คน

(4) ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

รับผิดชอบงานด้านงานบริหารการศึกษา งานกิจการ โรงเรียน และงานส่งเสริมการศึกษา
ศาสนา และวัฒนธรรม

มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 12 คน ประกอบด้วย

ข้าราชการ จำนวน 2 คน

พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 3 คน

พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 7 คน

(5) ส่วนส่งเสริมการเกษตร

รับผิดชอบงานด้านงานส่งเสริมการเกษตร และงานส่งเสริมปศุสัตว์

มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 5 คน ประกอบด้วย

ข้าราชการ จำนวน 1 คน

พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน

(6) ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

รับผิดชอบงานด้านงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสุขภาพและงานสาธารณสุข งานรักษาความสะอาด งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานควบคุมโรค และงานด้านการบริหาร

มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 9 คน ประกอบด้วย

ข้าราชการ จำนวน 7 คน

พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 2 คน

(7) ส่วนสวัสดิการสังคม

รับผิดชอบงานด้านงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ และงานส่งเสริมและพัฒนาสตรี

มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 4 คน ประกอบด้วย

ข้าราชการ จำนวน 2 คน

พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 2 คน

(องค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว, 2552: ระบบออนไลน์)

2.2 แนวคิดวัฒนธรรมองค์การ

2.2.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

การศึกษาวัฒนธรรมองค์การนับว่ามีความสำคัญต่อการบริหารองค์การ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของสมาชิกภายในองค์การ และเป็นพลังที่มีอำนาจจากการมีค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกภายในองค์การที่จะกลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิถีปฏิบัติของสมาชิกและผู้บริหารภายในองค์การ นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์การยังเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบว่าผู้ร่วมงานจะปฏิบัติอย่างไร มีความร่วมมือหรือแข่งขันกันทำงาน ค่านิยมในการทำงานใดที่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้รางวัล และยังเป็นสิ่งกำหนดวิธีการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรือกลุ่มอื่นนอกองค์การด้วย Shigekawa (1987 อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 53)

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ และได้ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์การไว้ ดังนี้

Schein (1992 อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 54) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ ว่าหมายถึง สิ่ง que แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศและสิ่งที่ปฏิบัติจนเป็นนิสัย ซึ่งองค์การพัฒนาขึ้นมาเพื่อควบคุม สมาชิกของตน หรือหมายถึง ค่านิยมหลัก และข้อบัญญัติขององค์การ

ครอมบี (Crombie, 1974, pp.89-90 quoted in Furnham and Gunter, 1993, p.67) ระบุว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นลักษณะพิเศษ (Characteristic) ของทั้งองค์กร โดยที่สมาชิกแต่ละคนในองค์กรแสดงออกมาในลักษณะเดียวกัน วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง ภาพภายนอกที่โดดเด่นของค่านิยม, คุณค่า, ความเชื่อ, ทิศทางของพฤติกรรมและลักษณะการแสดงออกซึ่งคนและกลุ่มร่วมกันทำขึ้น ซึ่งวัฒนธรรมนี้เกิดมาจากภูมิหลังขององค์กร, การตัดสินใจในอดีตและผู้นำในอดีต และแสดงออกมาให้เห็นในรูปของเรื่องเล่า, ขนบธรรมเนียม พิธีการและอุดมคติที่สมาชิกอ้างอิงถึง

แซคแมน (Sackman, 1990 quoted in Furnham and Gunter, 1993, p.70) อธิบายให้เห็นมุมมองของวัฒนธรรมองค์กรในฐานะตัวแปร (Culture as a variable) และชี้ให้เห็นว่าการใช้วัฒนธรรมเป็นตัวแปรขึ้นอยู่กับ 3 สมมติฐานหลัก คือ

- (1) วัฒนธรรมเป็นหนึ่งในตัวแปรหลาย ๆ ตัวขององค์กร
- (2) ตัวแปรวัฒนธรรมนี้ ประกอบด้วยขอบเขตและชุดขององค์ประกอบซึ่งสามารถเห็นได้และแสดงออกในประติสัมพันธ์เช่นเดียวกันกับการสะสมพฤติกรรม และความจริงแล้ววัฒนธรรมก็คือ ประติสัมพันธ์

(3) วัฒนธรรมทำหน้าที่หลายหน้าที่ ซึ่งประกอบกันขึ้นเป็นความสำเร็จขององค์กร ฮอฟสเต็ด (Hofstede, 1997, p.179) ได้ให้คำจำกัดความวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า เป็นรูปแบบของความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกในองค์กรที่ใช้เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของสมาชิกในแต่ละองค์กร รวมถึงระบบค่านิยม ซึ่งเป็นแกนสำคัญของวัฒนธรรมในทุกระดับและครอบคลุมสิ่งที่เขาสามารถวัดได้

โรบบินส์ (Robbin, 1994, pp. 473-474 อ้างถึงใน ประภาพร เหลืองช่วยโชค, 2539: 5) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องที่รวบรวมเอาค่านิยม ความเชื่อ และความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์กรเข้าไว้ด้วยกัน วัฒนธรรมบอกให้รู้ถึงค่านิยมพื้นฐานขององค์กรและถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ให้สมาชิกคิดและแสดงออกในสิ่งที่ควรจะทำ วัฒนธรรมช่วยเพิ่มความมั่นคงให้องค์กร และช่วยให้สมาชิกเข้ากันได้กับกิจกรรมและเหตุการณ์ในองค์กร ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์กรจะเกี่ยวกับความเชื่อพื้นฐานและค่านิยม ซึ่งทั้ง 2 สิ่งนี้เกิดมาจากแบบแผนพิธีการ, เรื่องเล่า, สัญลักษณ์และสโลแกนในองค์กร

Martin and Meyerson (1987, pp. 93-125) พบว่าองค์การสมัยใหม่มักมีวัฒนธรรมองค์กรปรากฏในหลายลักษณะควบคู่กันดังต่อไปนี้ คือ

- (1) มีวัฒนธรรมหลักขององค์กร ซึ่งหมายความว่าสมาชิกขององค์กรส่วนใหญ่ หรือเกือบทุกคนมีความเห็นพ้องต้องกันในเรื่องบางเรื่อง

(2) วัฒนธรรมย่อยหลายวัฒนธรรม ซึ่งหมายความว่าสมาชิกองค์กรมีความเห็นพ้องต้องกันภายในกลุ่มของตนในเรื่องต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ แต่ต่างกลุ่มแล้วมีค่านิยม ความเชื่อ ส่วนใหญ่ต่างกัน

(3) ไม่ปรากฏวัฒนธรรมองค์กรอย่างเด่นชัด นั่นคือสมาชิกองค์กรมีค่านิยมความเชื่อตรงกันบ้าง แตกต่างกันบ้าง และไม่ชัดเจนบ้าง จนยากที่จะสรุปเป็นแบบแผนที่แน่นอนได้ ถ้าจะมีความเห็นพ้องต้องกันก็คงเป็นบางเรื่องที่เกิดขึ้นในบางสถานการณ์เท่านั้น

Trice & Beyer (1993, p. 2) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กรหมายถึง พฤติกรรมที่ปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอขณะที่บุคคลติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น เช่นพิธีการต่าง ๆ ในหน่วยงาน ธรรมเนียมหรือแนวทางปฏิบัติในองค์กร

สมยศ นาวิการ (2533: 92) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และบรรทัดฐานร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กร วัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐานที่ไม่เป็นทางการและไม่ใช่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผู้สมาชิกขององค์กรเข้าด้วยกัน และสามารถวิเคราะห์วัฒนธรรมภายในองค์กร 2 ระดับด้วยกัน คือ

(1) ระดับพื้นผิว คือ วัตถุที่มองเห็นได้ ที่รวมทั้งลักษณะของเครื่องแต่งกาย เรื่องราวสัญลักษณ์ งานพิธีขององค์กร และการวางผังสำนักงาน

(2) ระดับที่ลึกกว่า คือ ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ควบคุมพฤติกรรม และค่านิยมไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรง ค่านิยม สามารถแปลความหมายได้จากเรื่องเล่า ภาษา และสัญลักษณ์ที่เป็นตัวแทนของมัน ค่านิยมเหล่านี้จะถูกยึดถือโดยสมาชิกขององค์กรที่เข้าใจความสำคัญของมันร่วมกัน

สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ (2540: 11) ได้ให้คำจำกัดความวัฒนธรรมองค์กรว่าหมายถึง สิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติฐานของคนจำนวนหนึ่ง หรือส่วนใหญ่ภายในองค์กร

อารีย์ เพ็ชรรัตน์ (2541: 29) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนการประพฤติปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์กรซึ่งรวมถึงค่านิยม ความคิด ความเชื่อ อันส่งผลต่อการแสดงออกของคนในองค์กร โดยค่านิยม ความคิด ความเชื่อเหล่านี้เป็นผลมาจากการเรียนรู้และพัฒนาในอดีตและถ่ายทอดมายังสมาชิกรุ่นใหม่ เพื่อให้นำไปใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติต่อไป

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2540: 41) ได้สรุปความหมายของวัฒนธรรมองค์กรว่า เป็นระบบความคิดร่วม (Shared Beliefs) ที่เกิดจากการที่คนซึ่งอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มต้องการอยู่รอดและเติบโตในสิ่งแวดล้อมของเขา ดังนั้นจึงต้องสร้างสรรค์ระบบความคิดและการรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้น

รอบตัว เพื่อจะได้หาวิธีตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างถูกต้องอันจะทำให้กลุ่มอยู่รอดและเติบโตต่อไป และการสร้างระบบความคิด ความเชื่อ และการรับรู้ร่วมกันขึ้นมาคือ คติฐาน (Shared Assumptions) ซึ่งเป็นแก่นของวัฒนธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์สร้างภาษา หรือพิธีกรรม หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อจะได้มี การถ่ายทอดคติฐานขององค์กรไปยังสมาชิกรุ่นใหม่ เพื่อให้ยึดเอาไว้เป็นหลักในการทำงานและในการดำรงชีวิตในองค์กรนั้นต่อไป

นิธิ สุทธิบุหงา (2541: 26) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนของความคิด ความรู้สึกที่สมาชิกได้รับการกำหนดร่วมกันภายในองค์กรเพื่อเป็นบรรทัดฐานให้สมาชิกประพฤติปฏิบัติและมีการสืบทอดไปสู่สมาชิกใหม่ขององค์กร ซึ่งมีผลให้สมาชิกขององค์กรหนึ่งมีความแตกต่างไปจากสมาชิกของอีกองค์กรหนึ่ง

สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ (2540: 41) ได้สรุปนิยามวัฒนธรรมองค์กรของนักทฤษฎีองค์กรหลายคนที่ได้มีการนิยามวัฒนธรรมองค์กรไว้ทั้งที่มีความเหมือนและมีความแตกต่างกัน โดยสามารถสรุปนิยามได้ดังต่อไปนี้ คือ

- (1) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง กฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นทางการในหน่วยงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานใหม่ต้องเรียนรู้เพื่อที่จะสามารถทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ ได้
- (2) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่ปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอขณะที่บุคคลติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น พิธีกรต่าง ๆ ในหน่วยงาน ธรรมเนียม หรือแนวปฏิบัติในองค์กร งานฉลองในโอกาสต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- (3) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ข้อสมมติพื้นฐาน (Basic Assumption) และ/หรือ ค่านิยมที่มีอยู่ร่วมกันภายในจิตใจของคนจำนวนหนึ่ง หรือส่วนใหญ่ภายในองค์กรและคนกลุ่มดังกล่าวใช้ระบบความรู้ ความคิด เหล่านี้เป็นแนวทางในการคิดและตัดสินใจ และทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมภายในองค์กร
- (4) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความหมายของเหตุการณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่สมาชิกองค์กรจำนวนหนึ่ง หรือส่วนใหญ่เข้าใจร่วมกัน
- (5) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง บรรทัดฐานของกลุ่ม ที่เป็นมาตรฐานของพฤติกรรมที่กลุ่มคาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตาม
- (6) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งประดิษฐ์ (Artifacts) ภายในหน่วยงาน อาจเป็นรูปร่างของอาคาร เฟอร์นิเจอร์ การออกแบบต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมของหน่วยงาน สะท้อนภาพพจน์ของหน่วยงานต่อสาธารณชนด้วย

(7) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์แบบแผน พฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติพื้นฐานของคน จำนวนหนึ่งหรือคนส่วนใหญ่ภายในองค์กร

Sathe (1985, p. 10, อ้างถึงใน กมลวรรณ อ่องสมบูรณ์, 2550: 30) กล่าวว่าวัฒนธรรม องค์กรคือ ความเชื่อและค่านิยมของคนในองค์กรที่มีร่วมกัน ซึ่งมักจะไม่ได้บอกเป็นทางการ ชัดเจน ในลักษณะการพูดคุยหรือการกระทำที่เห็นภายนอกได้ แต่ความเชื่อและค่านิยมสำคัญ ดังกล่าวมักอยู่ในใจมากกว่า ซึ่งหมายถึง ความเชื่อ และค่านิยมสำคัญที่คนในสังคมนั้นมีร่วมกัน และมีผลบังคับพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้นให้ต้องกระทำอย่างทีคนในองค์กรเขามีความเชื่อ และค่านิยมว่าการกระทำอย่างนั้นเป็นสิ่งที่ควร

กิตติยา เขือกเย็น (2552: 8) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบความคิดร่วมกัน อันเกิดจากการที่คนซึ่งอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มต้องการอยู่รอดและเติบโตในสิ่งแวดล้อมของเขา จึงต้อง สร้างสรรค์ระบบความคิด และการรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวเพื่อจะได้หาวิธีตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ได้อย่างถูกต้องอันจะทำให้กลุ่มอยู่รอดและเติบโตต่อไป

สรุป วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบของการมีส่วนร่วมที่เกิดจากการกระทำ ค่านิยม และความเชื่อ ของสมาชิกในองค์กร รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นบรรทัดฐานของกลุ่มที่คาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กร หนึ่งแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ

2.2.2 ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

การเข้าใจถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรจะช่วยให้มองเห็นวัฒนธรรมองค์กรได้ ง่ายขึ้น เพราะเป็นเรื่องที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม เนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่านิยม ความเชื่อของคน ซึ่ง เป็นสิ่งที่สังเกตได้ยาก ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรมีคุณลักษณะ ดังนี้ (กิตติยา เขือกเย็น, 2552: 13-14)

(1) เป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมร่วมของกลุ่มคน เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร เป็นปรากฏการณ์ของกลุ่มคนจำนวนหนึ่งไม่ใช่ของคนคนเดียว กล่าวอีกนัยหนึ่งวัฒนธรรมเป็น ความคิดร่วมกันของคนในองค์กร

(2) เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสม โดยความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำที่ คนจำนวนหนึ่งยอมรับและมีอยู่ร่วมกันนั้นต้องอาศัยเวลาในการสั่งสมบ่มเพาะ จนเป็นที่ยอมรับ ร่วมกันแล้วว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาและสนองความต้องการของหน่วยงานได้ จึงอาจกล่าวได้อีกแง่ หนึ่งว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นประสบการณ์ร่วมกันของคนกลุ่มหนึ่งที่ทำงานร่วมกันมานาน

(3) เป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์กรเรียนรู้จากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น วัฒนธรรม องค์กรไม่ได้เกิดจากสัญชาตญาณของมนุษย์หรือการถ่ายทอดทางพันธุกรรม แต่เป็นสิ่งที่สมาชิก

ในองค์กรค่อย ๆ เรียนรู้ทีละเล็กทีละน้อยตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในหน่วยงาน โดยการผ่านกระบวนการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร กล่าวคือ พนักงานใหม่จะมีการผ่านการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของหน่วยงาน และจากการเรียนรู้จากพฤติกรรมของหัวหน้างาน ซึ่งทำให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเองว่าควรมีพฤติกรรมอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ กล่าวโดยสรุป วัฒนธรรมองค์กรเป็นการเรียนรู้ผ่านสังคม

(4) เป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์กรไม่ค่อยตระหนักถึง วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือความคิดคำนึงของคนในองค์กร เนื่องจากคนในองค์กรมีความคิด ความเชื่อ และทำตามวัฒนธรรมองค์กรเป็นระยะเวลานานจนกลายเป็นเรื่องปกติ สิ่งที่คิดหรือทำนั้นเป็นจิตสำนึกที่พนักงานทำไปโดยอัตโนมัติ

(5) การสื่อสารของวัฒนธรรมองค์กรพึ่งพาการใช้สัญลักษณ์ วัฒนธรรมมีพื้นฐานมาจากการใช้สัญลักษณ์ การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์กรเกิดขึ้นใน 2 กรณี กรณีแรกคือ เมื่อหน่วยงานพยายามถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรไปสู่พนักงานใหม่ผ่านสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องนามธรรม และสัญลักษณ์มีลักษณะที่เห็นชัดเจนกว่าสิ่งที่หน่วยงานพยายามสื่อความหมาย กรณีที่สอง เป็นเรื่องที่พนักงานพยายามแปลความหมายในสัญลักษณ์ต่าง ๆ พนักงานมักที่จะยอมรับได้ง่าย และจดจำในจิตใจได้นาน สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในหน่วยงานสามารถทำให้ทราบถึงวัฒนธรรมในหน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง

(6) เป็นสิ่งที่ปรับเปลี่ยนได้ ตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการผลิต ทำให้วัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไปจากระยะเวลาในการทำงานที่เปลี่ยนไป ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่เปลี่ยนไป อีกทั้งอาจก่อให้เกิดการครอบงำของบริษัทอื่นอย่างไม่เป็นมิตร

2.2.3 วิธีการในการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร

Cameron และ Ulrich (1988 อ้างถึงใน นิภาวรรณ ศรีโลฟุง 2543: 10) ได้จำแนกวิธีการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ออกเป็น 3 แนวทาง โดยพิจารณาจากระเบียบวิธีการที่ใช้ในการศึกษา คือ

(1) การศึกษาองค์รวม (Holistic Studies) ได้แก่ การศึกษาวัฒนธรรมทั้งองค์กร ใช้วิธีการวิจัยที่เน้นการศึกษาสังเกตในสนาม และอาจเสริมด้วยการวิเคราะห์เอกสารหรือหลักฐานประวัติศาสตร์และโบราณคดี เป็นวิธีการที่สืบทอดมาจากนักมานุษยวิทยารุ่นบุกเบิก คือ Malinowski และ Radcliff-Brown

(2) การศึกษานັนสัญลักษณ์ (Semiotic Studies) หรือการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ (Metaphorical Studies) เน้นการศึกษาภาษาที่ใช้กันในกลุ่มหรือสาขาวิชาชีพ เป็นแนวที่ได้รับอิทธิพลมาจากนักมานุษยวิทยายุคปัจจุบัน คือ Greertz และ Goodenough

(3) การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Studies) เป็นการวิจัยแบบสำรวจและใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยหลักสถิติ เป็นวิธีการที่คล้ายกับการศึกษาบรรยากาศขององค์กร การใช้แบบสอบถามในการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรจะสามารถวัดสิ่งที่ต้องการได้จริง โดยการพยายามปรับปรุงคำถามที่เจาะลึก และตรงลงไปในเรื่อง

โดยในการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Studies)

2.2.4 ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรได้หลายประการ ดังนี้ วรรณุช เนตรพิศาลวนิช (2538 อ้างถึงใน นิภาวรรณ ศรีโลฟุ้ง 2543: 10-11)

(1) วัฒนธรรมองค์กรก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์กรที่สมาชิกจะรับรู้และยึดถือร่วมกัน จะช่วยกำหนดบทบาทขององค์กรให้แตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ

(2) วัฒนธรรมองค์กรช่วยเสริมสร้างความผูกพันในหมู่สมาชิกและกระตุ้นให้เกิดการยอมรับผูกพันในองค์กร ไม่ทำให้สมาชิกยึดมั่นแต่ตนเอง

(3) วัฒนธรรมองค์กรช่วยเพิ่มเสถียรภาพขององค์กรในฐานะเป็นระบบสังคม เป็นเครื่องมือทางสังคมที่จะยึดสมาชิกในองค์กรเข้าไว้ด้วยกัน โดยการสร้างมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรในองค์กรนั้น

(4) วัฒนธรรมองค์กรเป็นกรอบของระเบียบแบบแผนสำหรับสมาชิกในองค์กรที่จะทราบถึงแนวปฏิบัติและพฤติกรรมขององค์กรว่าเป็นไปในลักษณะใด ซึ่งจะก่อให้เกิดจิตสำนึกและกลไกในการควบคุม

วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรแต่ในขณะเดียวกันวัฒนธรรมองค์กรอาจก่อให้เกิดปัญหาในทางลบแก่องค์กรได้ถ้าวัฒนธรรมองค์กรนั้นไม่สอดคล้องกับลักษณะภายในและสิ่งแวดล้อมที่องค์กรมีอยู่หรือวัฒนธรรมในทางลบ เช่น พฤติกรรมคนในองค์กรที่มีลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา หรือลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว

กรีซ สืบสนธิ์ (2538: 4) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร มีหน้าที่อย่างน้อย 3 ประการ คือ

(1) เป็นเกณฑ์ในการสร้างกฎข้อบังคับ วัฒนธรรมช่วยให้สมาชิกมีกฎทางสังคมในการตีความหรือแสดงพฤติกรรมในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้อง

(2) เป็นสิ่งกระตุ้น วัฒนธรรมช่วยให้สมาชิกมีศรัทธา เป็นแรงจูงใจให้แต่ละคนปรับลักษณะเฉพาะตนให้มีบทบาท ค่านิยม ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร

(3) เป็นเครื่องผูกกำลัง วัฒนธรรมช่วยให้สมาชิกผสมผสานติดต่อสมาคมกัน และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ Schein (1992: 428) ระบุว่า วัฒนธรรมเป็นบ่อเกิดของเอกลักษณ์และความเข้มแข็งขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรเกิดใหม่และกำลังเจริญเติบโต

มีนักวิชาการบางท่าน พบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กรในรูปแบบของผลประกอบการของหน่วยงาน เช่น รายได้ หรือผลกำไร โดย Pascale and Athos (อ้างถึงในสุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ, 2540: 34) ศึกษาถึงเหตุผลที่บริษัทของญี่ปุ่นหลายบริษัทในช่วงปลายทศวรรษ 1970 ประสบความสำเร็จเหนือกว่าบริษัทของอเมริกัน พวกเขาพบว่า เหตุผลสำคัญคือ การที่บริษัทญี่ปุ่นมีวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในค่านิยมถึงเพื่อนมนุษย์ เช่น มีระบบการจ้างงานตลอดชีพ ระบบการตัดสินใจที่ทำงานเป็นทีม เป็นต้น การที่บริษัทญี่ปุ่นคำนึงถึงสวัสดิการและความมั่นคงของพนักงานเช่นนี้ ส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อบริษัทเป็นอันมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่หาได้ยากในบริษัทของอเมริกัน พวกเขาสรุปว่า ค่านิยมที่คำนึงถึงเพื่อนมนุษย์ ความจงรักภักดีต่อบริษัท และการทำงานเป็นทีม เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง ทำให้บริษัทญี่ปุ่นประสบความสำเร็จเหนือบริษัทอเมริกัน

2.2.5 หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร

สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ (2540: 27-31) ได้รวบรวมความคิดเห็นส่วนใหญ่ของนักวิชาการในเรื่องหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรว่ามีหน้าที่ ดังนี้

(1) สนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติที่สมาชิกองค์กรยอมรับ

จากการที่สมาชิกในหน่วยงานทั้งเก่าและใหม่ต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับเรื่องงานทำให้บุคลากรขององค์กรเรียนรู้วิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมจากคำแนะนำของสมาชิกเก่าหรือไม่ก็เรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์หรือสังเกตด้วยตัวว่า วิธีการทำงานแบบใดที่ทำแล้วได้รับคำสรรเสริญหรือได้รางวัลและวิธีปฏิบัติใดที่ทำแล้วถูกตำหนิหรือได้รับการลงโทษสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้บุคลากรใหม่จะค่อย ๆ เรียนรู้จนทราบถึงวิธีคิดวิธีปฏิบัติที่สมาชิกองค์กรส่วนใหญ่ต้องการ

(2) จัดระเบียบในองค์กร

ถ้าพนักงานเรียนรู้ เข้าใจ และยอมรับวิธีคิดวิธีการทำงานที่หน่วยงานคาดหวัง พนักงานก็จะยึดถือแนวทางดังกล่าวจะกลายเป็นธรรมเนียมบรรทัดฐานของกลุ่มให้สมาชิกยึดถือและปฏิบัติตาม ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าธรรมเนียมปฏิบัติของคนส่วนใหญ่ในองค์กรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ

วัฒนธรรมองค์กรจะช่วยวางกฎเกณฑ์ให้สมาชิกคิดและทำอย่างมีระเบียบแบบแผน ช่วยให้หน่วยงานทำงานได้อย่างมีระบบและราบรื่น

(3) กำหนดนิยามความหมายให้กับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว

เมื่อบุคลากรในหน่วยงานเข้าใจและยอมรับวัฒนธรรมองค์กรตนเองแล้ว วัฒนธรรมองค์กรจะช่วยให้สมาชิกของหน่วยงานเข้าใจถึงเหตุผลของพฤติกรรมหรือความเป็นไปต่าง ๆ ในหน่วยงานของตนเอง การเข้าใจความหมายของพฤติกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานยังเป็นการแยกผู้ที่เป็นสมาชิกของหน่วยงานออกจากผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกด้วย เพราะส่วนใหญ่แล้วสมาชิกของหน่วยงานเท่านั้นที่จะเข้าใจความหมายของเหตุการณ์ต่าง ๆ ภายในหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง

(4) ลดความจำเป็นที่ต้องตัดสินใจในกิจกรรมที่ปฏิบัติอยู่เสมอ

ดังที่ทราบมาแล้วว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นค่านิยม ความเชื่อ และแนวปฏิบัติที่สมาชิกขององค์กรทำอยู่เป็นประจำจนกลายเป็นความเคยชิน ดังนั้นสมาชิกขององค์กรสามารถทำกิจกรรมเหล่านั้นได้โดยอัตโนมัติไม่ต้องตัดสินใจมากว่าในแต่ละช่วงเวลาจะต้องทำอะไรและทำอย่างไร

(5) แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการพื้นฐานขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กรมีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ช่วยแก้ไขปัญหาพื้นฐานขององค์กรเพื่อให้องค์กรอยู่รอด โดยหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรมี 2 ลักษณะ ลักษณะแรกเป็นหน้าที่ของวัฒนธรรมที่เหมือนกันในทุกองค์กรคือช่วยองค์กรปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกและช่วยบูรณาการส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กร ลักษณะที่สอง เป็นหน้าที่ของวัฒนธรรมแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องจัดปัญหาหลักทั้งสองประการ ให้เบาบางลง

(6) ช่วยชี้แนวทางในการทำงานและการประพฤติปฏิบัติตัว

เมื่อวัฒนธรรมองค์กรได้ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบจนเป็นที่ยอมรับจากสมาชิกองค์กรส่วนหนึ่งแล้วถ่ายทอดให้สมาชิกรุ่นใหม่รับรู้ว่าเป็นวิธีคิด วิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมที่จะใช้ภายในหน่วยงาน กระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรให้สมาชิกรุ่นใหม่คือการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กร ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อให้พวกเขาเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรที่เพิ่งเข้ามาทำงาน

(7) สร้างเอกลักษณ์ร่วมกันในหมู่สมาชิก

วัฒนธรรมองค์กรช่วยให้สมาชิกของหน่วยงานตระหนักว่าแต่ละคนเป็นพวกเดียวกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพราะมีค่านิยม ความเชื่อ และการประพฤติปฏิบัติที่คล้ายคลึงกันและเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากสมาชิกของกลุ่มอื่น สิ่งที่ทำให้สมาชิกองค์กรรู้สึกว่าคุณสมบัติของตนเองมี

เอกลักษณ์แตกต่างจากกลุ่มอื่น เช่น การแต่งกาย ระยะเวลาการทำงาน วิธีการทำงาน ผลงาน ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของกลุ่ม

2.2.6 อิทธิพลของลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

ลักษณะวัฒนธรรมองค์การเป็นแบบแผนการประพฤติปฏิบัติร่วมของคนในองค์การ ซึ่งรวมถึงค่านิยม ความคิด ความเชื่ออันส่งผลต่อการแสดงออกของคนในองค์การ ที่จะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมองค์การ ดังนั้น หน้าที่หลักของวัฒนธรรมองค์การ คือ ต้องแสดงอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมทำงานให้บรรลุภารกิจ (Mission) ขององค์การ เมื่อการทำงานนี้สำเร็จลงจะส่งผลให้องค์การปรับตัวอยู่รอดต่อไปได้ในสิ่งแวดล้อมของมัน (External Adaptation) และแน่นอนที่สุดว่าการบรรลุภารกิจนี้จะเกิดขึ้น ไม่ได้ถ้าหากว่ากลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์การไม่สามารถทำงานประสานกัน ได้อย่างกลมกลืน (Internal Adaptation) ทั้งนี้เพราะว่าการทำงานให้บรรลุภารกิจย่อมต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจจากทุกหน่วยงานในองค์การ (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2540: 15)

นอกจากนี้ หน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ ตามความเห็นของสมอร์ซิช (Smircich, 1983 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2540: 18) คือ วัฒนธรรมองค์การมีหน้าที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ ทุกคนและทุกหน่วยงานในองค์การมีหน้าที่ทำงานที่ตนได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ผลจากการทำงานของทุกคนและทุกหน่วยงานเมื่อทำสำเร็จแล้ว นำมารวมกันจะกลายเป็นผลงานรวมที่เป็นผลสำเร็จขององค์การในที่สุด ซึ่งหมายถึงธุรกิจของบริษัทจะประสบผลสำเร็จตามไปด้วย วัฒนธรรมองค์การนั้นจะทำหน้าที่พัฒนาความรู้สึกของพนักงาน ให้มีความผูกพันต่อองค์การ เสียสละให้กับองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติสำคัญในตัวพนักงานที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จได้

หากเรามองในแง่การควบคุมการปฏิบัติงาน ส่วนที่เห็นชัดเจนในองค์การก็คงเป็นการควบคุมที่เป็นกระบวนการทำให้ยอมตาม (Compliance Process) วัฒนธรรมจะเป็นตัวควบคุมที่ทำให้คนในองค์การไม่รู้สึกรู้สึกว่าถูกควบคุม โดยคนในองค์การจะอาศัยกระบวนการกลุ่ม ได้แก่ บรรทัดฐาน ค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติของคนในกลุ่มหรือวัฒนธรรมองค์การเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือแม้กระทั่งปฏิบัติตน ความผูกพันต่อองค์การเป็นความคิดและการกระทำของพนักงานในองค์การที่ควรส่งเสริมด้วยการควบคุมที่ไม่ทำให้พวกเขาารู้สึกว่าถูกควบคุม นั่นคือ ควรใช้วัฒนธรรมองค์การเป็นตัวควบคุม นั่นเอง และแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2539: 46-47) ได้แก่

(1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงควรมีความเข้าใจเรื่องวัฒนธรรมองค์การ เห็นประโยชน์และยอมรับความสำคัญและเห็นด้วยในการเปลี่ยนแปลง

(2) วิธีการพัฒนาองค์การ (Organizational Development) จะช่วยทำให้การเปลี่ยนแปลงมีความชัดเจน มีแผนงาน มีความเป็นระบบมากขึ้น

(3) การสื่อสารวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มองอนาคตขององค์การไปยังพนักงานระดับล่างว่าต้องการให้องค์การบรรลุภารกิจอะไร อย่างไร

(4) เสริมการสื่อสารให้ชัดเจนมากขึ้นด้วยวิธีการอื่น ๆ นอกเหนือไปจากการประกาศเป็นลายลักษณ์อักษร การพูด

(5) สร้างสัญลักษณ์ที่ใช้ร่วมกัน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ

(6) สร้างพิธีกรรมที่สื่อความหมายให้เกิดขึ้น

(7) การฝึกอบรมด้วยวิธีการทางจิตวิทยา เพื่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมโดยใช้นักจิตวิทยาที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษ

(8) การบริหารทรัพยากรบุคคลทุกขั้นตอนต้องสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การ

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอที่สรุปได้ว่า ลักษณะวัฒนธรรมขององค์การ เป็นปัจจัยหลักที่จะส่งเสริมให้คนในองค์การ เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การที่อยู่ โดยลักษณะวัฒนธรรมขององค์การนั้น ส่งผลต่อการประพฤติปฏิบัติร่วมของคนในองค์การ หากผู้บริหารสามารถศึกษาและทำความเข้าใจในลักษณะวัฒนธรรมที่มีอยู่ในองค์การของตน ก็จะทำให้สามารถวางแผนทางการประพฤติปฏิบัติให้คนในองค์การได้ตามความต้องการ โดยสามารถกำหนดให้คนในองค์การมีแนวทางการประพฤติปฏิบัติที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การได้ ทั้งนี้การกำหนดแนวทางการประพฤติปฏิบัติดังกล่าวต้องมีลักษณะที่เป็นการควบคุมโดยคนภายในองค์การไม่รู้สึกว่าถูกควบคุม และส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันและเต็มใจที่จะเสียสละให้กับองค์การอย่างแท้จริง (อารีย์ เพ็ชรรัตน์, 2541: 67)

2.2.7 แนวคิดลักษณะวัฒนธรรมขององค์การของ Cooke และคณะ

Cooke and Lafferty ได้แบ่งวัฒนธรรมขององค์การออกเป็น 3 ลักษณะ (อ้างถึงในนิภาวรรณ ศรีโลฟุ้ง, 2543: 17-19) ดังนี้

(1) ลักษณะสร้างสรรค์ (Constructive Styles) หมายถึง องค์การที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ คือ ความต้องการความสำเร็จ ต้องการไมตรีสัมพันธ์ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีลักษณะของการทำงานที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์การประสบผลสำเร็จกับการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

(1.1) มิติเน้นความสำเร็จ (Achievement Dimension) คือ องค์กรที่มีภาพรวมในลักษณะการทำงานที่ดีมีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กรมีลักษณะของการมีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน มีเหตุมีผลมีหลักการ และเป็นนักวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น มีความสุข สนุกกับงาน รู้สึกว่างานมีความท้าทายและมีความหมาย

(1.2) มิติเน้นจัดการแห่งตน (Self Actualizing Dimension) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกในทางสร้างสรรค์ เน้นความต้องการของบุคคลในองค์กรตามความนึกคิดและตามความคาดหวัง เป้าหมายของการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับ รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อม ๆ กับความก้าวหน้าของพนักงานทุกคน ทุกคนมีความภาคภูมิใจในงานของตน

(1.3) มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น (Humanistic Encouraging Dimension) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับพนักงานคือ ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร การทำงานมีลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพของพนักงานมีความสุข ภูมิใจ และสนุกกับการนิเทศ การสอน และบทบาทที่เลี้ยง และได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

(1.4) มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ (Affiliative Dimension) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทุกคนในองค์กรมีความเป็นกันเอง เปิดเผย และมีความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมทีม การแสดงออกของพนักงานในองค์กรจะเน้นการทำงานในลักษณะให้ความอบอุ่น ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน มีการแบ่งปันและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในการทำงาน รู้ใจเขาใจเรา

(2) ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา (Passive/ Defensive Styles) หมายถึง องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคลเน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผน ฟังพาสู่ผู้บริหารและพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายจากผู้บริหาร เน้นถึงสัมพันธภาพกับบุคคลในลักษณะปกป้องตนเอง และตั้งรับเพราะเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคงและปลอดภัยและก้าวหน้าในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

(2.1) มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย (Approval Dimension) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่บุคคลให้การยอมรับซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงการขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น พฤติกรรมที่ถูกต้องในองค์กรคือพยายามเห็นด้วยและคล้อยตามความคิดเห็น การปฏิบัติตัวเหมือนกับบุคคลส่วนใหญ่ในองค์กร ลักษณะคล้อยตามเป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรพึงพอใจ

(2.2) มิติเน้นกฎระเบียบ (Conventional Dimension) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกถึงลักษณะอนุรักษ์นิยม รักษาประเพณีแบบแผนการปฏิบัติงาน มีการควบคุมด้วยระบบราชการ คนในองค์กรต้องทำตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด

(2.3) มิติเน้นการพึ่งพา (Dependent Dimension) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกถึงสายงานบังคับบัญชา ศูนย์รวมการบริหารจัดการ การตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติตามการตัดสินใจนั้น และทุกคนเชื่อว่าการตัดสินใจนั้นถูกต้อง ทุกคนไม่สนใจคุณภาพของงานหรือลักษณะงานที่ทำหาย ไม่ทราบจุดมุ่งหมายในการทำงานของตัวเองและขององค์กร มุ่งการปกป้องตนเองโดยการปฏิบัติตามผู้บริหาร

(2.4) มิติเน้นการหลีกเลี่ยง (Avoidance Dimension) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่เน้นการลงโทษเมื่อมีการทำงานผิดพลาด แต่เมื่อทำงานประสบผลสำเร็จกลับไม่ได้รับรางวัลอะไร ทำให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบให้กับบุคคลอื่น และหลีกเลี่ยงการกระทำต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและการถูกตำหนิ พนักงานทุกคนจะรู้สึกผิด คำหนิตัวเอง และรู้สึกตนเองไม่มีคุณค่าเมื่อทำงานผิดพลาด ทุกคนหลีกเลี่ยงการทำงานหรือการปฏิบัติตัวที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งและความผิดพลาดต่าง ๆ พยายามหลีกเลี่ยงไปให้ผู้ร่วมงานหรือผู้บริหาร

(3) ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว (Aggressive/Defensive Styles) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกถึงลักษณะมุ่งเน้นงานและมุ่งเน้นความต้องการด้านความมั่นคงของพนักงาน ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจ เห็นตรงกันข้าม แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่อต้านและมุ่งเจ้าระเบียบ แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

(3.1) มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม (Oppositional Dimension) คือองค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกของการเผชิญหน้าเป็นอย่างมาก โดยมีค่านิยมการบริหารที่เน้นการเจรจาต่อรองพนักงานรู้สึกว่ามีความกล้าได้กล้าเสียปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการวางแผนล่วงหน้า การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าก่อให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นในองค์กรอยู่เสมอ ๆ พนักงานจะแสดงถึงความขัดแย้งในลักษณะชอบสงสัยไม่ไว้วางใจบุคคลอื่น และแสดงอาการตำหนิและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือต่อต้านความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ ๆ

(3.2) มิติเน้นอำนาจ (Power Dimension) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่มีโครงสร้างการบริหารแบบไม่มีส่วนร่วม โดยมีพื้นฐานแบบเน้นอำนาจหน้าที่และบทบาทของแต่ละคนอยู่ที่ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ รางวัลที่ได้รับจากองค์กร คือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ได้ควบคุมพนักงานที่มีระดับต่ำกว่า ทุกคนมีความต้องการที่จะได้ขึ้นตำแหน่งที่สูงขึ้น

และต้องการอำนาจเพื่อบำรุงรักษาความรู้สึกที่มั่นคง โดยการมุ่งเน้นที่ผลงาน โดยการใช้อำนาจหน้าที่ ชอบเป็นผู้มีเทศและสอนงานเพื่อนร่วมงาน

(3.3) มิติเน้นการแข่งขัน (Competitive Dimension) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของการแข่งขันที่ต้องการผลแพ้ชนะ พนักงานต้องการชนะหรือดีกว่าคนอื่น ทุกคนมุ่งการแข่งขันเพื่อรักษาความรู้สึกที่มีคุณค่าของตนจากการแบ่งระดับในที่ทำงานและการวัดผลสำเร็จที่การทำงาน ที่มีการแข่งขันและมีความเชื่อมั่นว่าการทำงานต้องมีการแข่งขันกันทำงานจึงจะประสบผลสำเร็จ

(3.4) มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ (Perfectionistic Dimension) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกลักษณะเจ้าระเบียบ การทำงานอย่างหนักและยึดมั่นในระบบการทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน แต่ได้รับผลงานและผลผลิตขององค์กรน้อยมาก และใช้ระยะเวลาในการทำงานเพื่อให้ได้เป้าหมายนั้นเน้นการทำงานที่มีระบบระเบียบอย่างละเอียด

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ตามแนวคิดของ Cooke and Lafferty (1989) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งของบุคคลที่ปรารถนาจะอยู่ในองค์กร (จากรูธรรม ประดา และยุพิน อังสุโรจน์, 2547 อ้างถึงใน เพ็ญผกา พุ่มพวง, 2547: 47) โดยพิจารณามิติมุ่งความสำเร็จที่บุคลากรทำงานด้วยหลักการ และเหตุผล มีการตั้งเป้าหมายของการทำงานร่วมกัน มิติมุ่งสัจการแห่งตนมุ่งเน้นความต้องการตามที่บุคลากรคาดหวัง และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร มิติมุ่งบุคคลและการสนับสนุน ที่มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งบุคคลเป็นศูนย์กลาง และมิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธัมมุ่งให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และเน้นบรรยากาศที่อบอุ่นในการทำงาน มีความเป็นกันเอง เปิดเผยจริงใจ ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์เป็นวัฒนธรรมที่ให้ประสิทธิผลกับองค์กร เป็นแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การพยาบาลในปัจจุบัน เนื่องจากให้ความสำคัญกับความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมการทำงาน ช่วยกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับงาน และองค์กร มีความเต็มใจ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน สามารถพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลให้เกิดคุณภาพ

จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญต่อความเป็นไปขององค์การทั้งความก้าวหน้าและความอยู่รอดขององค์การ ล้วนมีผลกระทบต่อนโยบาย แนวทางการทำงาน และพฤติกรรมองค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นการที่ผู้บริหารในองค์กรได้เรียนรู้ถึงค่านิยมร่วม ความเชื่อ พฤติกรรมและบรรทัดฐานภายในองค์กร จะทำให้ทราบถึงความเป็นไปในองค์กร แนวโน้มการพัฒนา และความก้าวหน้าขององค์การได้ จะช่วยให้สามารถปรับแนวทางการดำเนินงานขององค์กร และแนวทางการแก้ไขปัญหาภายในองค์กรให้สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร

นั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จารุวรรณ ประดา, 2545: 61)

ทั้งนี้ จากการศึกษาแนวคิดวัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดของ Cooke and Lafferty (1989 อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 61) และการทบทวนวรรณกรรม พบว่า วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์เป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่ให้ประสิทธิผลต่อองค์การสูงสุด เนื่องจากเป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ มีบรรยากาศองค์การเป็นแบบเปิด องค์การและบุคลากรภายในองค์การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การทำงานมีลักษณะการทำงานเป็นทีมที่เพิ่มการประสานความร่วมมือของบุคคล กลุ่มคน และองค์การ บุคลากรในองค์การยอมรับความคิดและสามารถปรับตัวอย่างสร้างสรรค์กับสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ในองค์การ มีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ในทางที่ดี บุคลากรในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้องค์การประสบผลสำเร็จ และมีผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ นับว่าเป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์การทางบวกที่มีความสำคัญและเป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์ขององค์การต่อการพัฒนาองค์การให้บรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ยังช่วยปลูกฝังความคิดสร้างสรรค์ที่มุ่งส่งเสริมคุณภาพการทำงานมากกว่าปริมาณงาน

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในองค์การ เพราะเป็นตัวกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับโอกาสและสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ความเชื่อ ค่านิยม และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์การก่อให้เกิดบรรทัดฐานทางพฤติกรรมที่ส่งผลให้สมาชิกในองค์การร่วมกันกำหนดบทบาทขององค์การ สร้างความผูกพันในหมู่สมาชิกและกระตุ้นให้เกิดการยอมรับผูกพันในองค์การ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (จารุวรรณ ประดา, 2545: 65)

2.2.8 ผลลัพธ์ที่เกิดจากวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์

จารุวรรณ ประดา (2545: 65) ได้กล่าวถึง วัฒนธรรมองค์การเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ ดังนี้

(1) ก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์การที่สมาชิกจะรับรู้และยึดถือร่วมกัน จะช่วยกำหนดบทบาทขององค์การให้แตกต่างจากองค์การอื่น ๆ

(2) ช่วยเสริมสร้างความผูกพันในหมู่สมาชิกและกระตุ้นให้เกิดการยอมรับผูกพันในองค์การ ไม่ทำให้สมาชิกยึดมั่นแต่ตนเอง

(3) ช่วยเพิ่มเสถียรภาพขององค์การในฐานะเป็นระบบสังคมเป็นเครื่องมือทางสังคมที่จะยึดสมาชิกในองค์การเข้าไว้ด้วยกัน โดยการสร้างมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรในองค์การนั้น

(4) เป็นกรอบของระเบียบแบบแผนสำหรับสมาชิกในองค์กรที่จะทราบถึงวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติและพฤติกรรมขององค์กรว่าเป็นไปในลักษณะใด ซึ่งจะก่อให้เกิดจิตสำนึกและกลไกการควบคุม

และกล่าวถึงผลลัพธ์วัฒนธรรมองค์กรว่า วัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร คือ จะเป็นตัวบ่งชี้แต่งพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรแบบค่อยเป็นค่อยไปอย่างไม่รู้ตัว (Take it for grant) เช่น วัฒนธรรมองค์กรอาจทำให้พนักงานทำงานอย่างรวดเร็วหรือเชื่องช้า มีความเป็นมิตรต่อกัน หรือเข้มแข็งก็ได้ ซึ่งบุคลากรปฏิบัติงานในลักษณะนี้เป็นประจำจนไม่ได้สังเกตตนเอง แต่จะรู้สึกถึงสิ่งเหล่านี้ได้เมื่อบุคลากรย้ายไปทำงานที่องค์กรอื่น ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับว่า วัฒนธรรมองค์กรนั้นสามารถชี้ทิศทางของสิ่งที่ควรทำคือ เป้าหมายขององค์กร ได้ชัดเจนและผลักดันให้บุคลากรได้ปฏิบัติตามเป้าหมายนั้น และวัฒนธรรมองค์กรนั้นได้รับการยอมรับอย่างทั่วถึง รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กรนั้นมีความเข้มข้นมากเพียงใดในการกดดันให้บุคลากรปฏิบัติตาม คือ มีระบบรางวัลและการลงโทษที่มีประสิทธิภาพสำหรับสมาชิกที่ไม่ปฏิบัติตามให้ปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร

2.2.9 วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเอกลักษณ์ (Identity) ขององค์กรทำให้สมาชิกได้รู้ถึงลักษณะเด่น ๆ และค่านิยมหลักขององค์กร ถ้าหากยังมีการกำหนดวัฒนธรรมที่เด่นชัดมากก็จะทำให้สมาชิกได้รับรู้ถึงพันธกิจ (Mission) ขององค์กร ได้ดียิ่งขึ้น เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น (Greenberg and Baron, 1995 อ้างถึงใน จารูวรรณ ประดา, 2545: 66) จากการศึกษาของ Chalene (1990 อ้างถึงใน จารูวรรณ ประดา, 2545: 66) พบว่า ฝ่ายการพยาบาลที่มีวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ที่มุ่งความสำเร็จ สักการแห่งตน มุ่งบุคคลและการสนับสนุน จะทำให้บริการพยาบาลมีคุณภาพสูง ตรงกันข้ามกับฝ่ายพยาบาลที่มีวัฒนธรรมองค์กรลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ที่มุ่งการต่อต้าน แข่งขัน หลีกเลียงเพื่อปกป้องตนเองอยู่ใน องค์กรนั้นจะมีผลกระทบทำให้พยาบาลไม่พึงพอใจในงานความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง บุคลากรใหม่เข้ากับพยาบาลไม่ได้ มีผลต่อการลาออก โอนย้ายของพยาบาลซึ่งส่งผลต่อผลผลิตของโรงพยาบาลได้

สอดคล้องกับอัญชลี วิสิทธิ์วิชัย (2539: 53) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการบริการคุณภาพการพยาบาลที่เป็นเลิศ คือ การสร้างค่านิยมการทำงาน วัฒนธรรมการทำงานของพยาบาลในลักษณะสร้างสรรค์ให้ทุกคนในองค์กรมีค่านิยมในการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จะทำให้ฝ่ายการพยาบาลมีคุณภาพมากขึ้นและเกิด

ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่ง Grandjean, Aiken, and Bonjean (1976, อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 66) ได้กล่าวว่า การเกิดความพึงพอใจในงานวิชาชีพพยาบาลนั้น มีความสัมพันธ์โดยตรงกับเอกสิทธิ์แห่งวิชาชีพซึ่งมีผลต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ การคงอยู่ในงานการตอบสนองความต้องการระดับสูงของพยาบาล

นอกจากนี้ Charlotte (1993, อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 66) และ Smircich (1983, อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 66) ได้กล่าวว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์มีส่วนสำคัญในการพัฒนางานบุคคลและองค์การ สมาชิกทุกคนในองค์การทำงานอย่างมีความสุขผูกพันกับองค์การและสมาชิก และช่วยลดปัญหาการโอนย้าย ลาออกได้แนวทางหนึ่ง และจากการศึกษาวิจัยของ Ingersoll et al. (2000, อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 67) พบว่า วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สัมพันธ์กับการบริหารการพยาบาล จึงควรสร้างสิ่งแวดล้อมการทำงานที่พนักงานรู้สึกถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจที่จะทำงานเป็นกลุ่มและทำงานเพื่อองค์การ วัฒนธรรมองค์การในแต่ละหอผู้ป่วยมีความสำคัญต่อการบริหารและควรคำนึงถึง หากสันนิษฐานว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นแบบใดแบบหนึ่งจะทำให้ทำนายได้ว่าหอผู้ป่วยใดมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การหรือไม่ การประเมินวัฒนธรรมองค์การในแต่ละหอผู้ป่วยจึงเป็นกลยุทธ์ที่จำเป็น เพื่อทราบลักษณะและความต้องการเพื่อวางแผนการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับทุกที่ได้ (One size fits all) ก่อนจะวางแผนหรือเปลี่ยนแปลงใหม่

สรุป วัฒนธรรมองค์การเกี่ยวข้องกับค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งของบุคคลที่ปรารถนาจะอยู่ในองค์การมักขึ้นอยู่กับ การพิจารณาถึงความสอดคล้องกับค่านิยมขององค์การกับค่านิยมของตน ที่จะเป็ปัจจัยสำคัญต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของสมาชิก ความต้องการที่จะทำงานภายในองค์การและความทุ่มเทเพื่อองค์การ วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ซึ่งประกอบด้วย มิตินุ่งความสำเร็จ ที่สมาชิกมีความกระตือรือร้น มีความสุขสนุกกับการทำงาน รู้สึกว่างานท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา มิตินุ่งสัจการแห่งตน ที่เน้นความต้องการของสมาชิกในองค์การ เป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงาน ทุกคนสามารถพัฒนางานได้อย่างอิสระและเป้าหมายการทำงานสอดคล้องกับองค์การ ทุกคนมีความยึดมั่นผูกพันกับงาน และบุคลิกภาพของบุคคลมีความพร้อมในการทำงานสูง มิตินุ่งบุคคลและการสนับสนุนที่ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์การ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์การ สมาชิกมีความสุขกับการนิเทศและการสอนงาน และมิตินุ่งมิตรสัมพันธ์ ที่มุ่งให้ความสำคัญกับการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เน้นการทำงานลักษณะอบอุ่น ยอมรับซึ่งกันและกัน จริงใจต่อกัน ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิกในองค์การ มีความสุขในการทำงาน

พร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานเพื่อองค์กรก่อให้เกิดคุณภาพการทำงาน และส่งผลต่อความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กร (จารุวรรณ ประดา, 2545: 67)

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาถึงรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การตามทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การของ Cooke และคณะ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ได้มีผู้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้มากมาย ดังต่อไปนี้

Marry E. Sheldon (1969 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2543: 112) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นการประเมินองค์การในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

Marsh และ Mannari (1977 อ้างถึงใน อรพินท์ สุขสถาพร, 2542: 14) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่แสดงออกถึงการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการกระทำเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป มีความซื่อสัตย์ มีทัศนคติที่ดี มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรหรือที่เรียกว่า ความจงรักภักดี ตลอดจนยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

Richard M. Steers (1977 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2543: 112) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะหนึ่ง

Porter และคณะ (1974 อ้างถึงในสมชื่น นาคพลังและวิโรดิ โกมุทวิงษ์, 2547: 22) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับการแสดงออกของแต่ละบุคคลอย่างมั่นคงและการมีส่วนร่วมในองค์กรโดยแสดงให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการ คือ

(1) ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

คือ ทัศนคติและความเชื่อของบุคลากรที่มีความเชื่อถ้อยยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและคุณค่าของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร บุคคลที่มีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมากจะเห็นว่างานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์กรได้ ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร และทำงานตามคุณค่า อุดมการณ์และเป้าหมายขององค์กร

(2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร

เป็นความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม

(3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

โดยที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กรยังคงอยู่กับองค์กร ไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรด้วย (เนื่อทิพย์ นवलนอม, 2547: 8-9)

Porter และ Steers (1983: 442-443) ได้อธิบายความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) และความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment)

(1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) แนวทางนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของสมาชิกในองค์กร ซึ่งแสดงออกถึงความสม่ำเสมอของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงานและการไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ทั้งนี้ อาจเกิดจากการที่บุคคลได้เปรียบเทียบกับอย่างอื่นแล้วถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปในองค์กรและผลได้ผลเสีย (Sunk Costs) ที่เกิดขึ้นว่าไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์กรไป

(2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) คือการที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเป้าหมายขององค์กร และบุคคลต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไว้เพื่อที่จะได้มีส่วนร่วมในการนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ในท้ายที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติมีความหมายที่กว้างกว่าความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่มีต่อองค์กรในองค์กรรวม ส่วนความพึงพอใจในงานเป็นเพียงความรู้สึกพึงพอใจในเนื้อหาของงานเท่านั้น นอกจากนี้ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นอย่างช้า ๆ หากแต่มีแนวโน้มที่จะคงอยู่ยาวนานกว่าความพึงพอใจในงาน

นอกจากนี้ Porter และ Steers ได้สรุปไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความหมายลึกซึ้งยิ่งกว่าความจงรักภักดีที่สมาชิกมีต่อองค์กร (Loyalty) หากแต่เป็นสัมพันธภาพเชิงรุกของสมาชิกที่มีต่อองค์กร เช่น การที่บุคคลยินดีและเต็มใจที่จะเสียสละและอุทิศตนเองเพื่อความอยู่รอดปลอดภัยขององค์กร ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงออก ในลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็ม

ใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

สอดคล้องกับการให้ความหมายของ Buchanan (1974 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2551: 19) โดยได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

(1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์กร (Identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน

(2) ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร

(3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Becker (1960: 35) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้น ๆ (องค์กร) และสิ่งที่ลงทุนเรียกว่า Side-bet เช่น การศึกษา อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้วบุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร ดังนั้น ระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

Buchanan II (1974: 533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

(1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเช่นกัน

(2) การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

(3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

Herbert และ Arthur (1976 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2551: 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การประสานพฤติกรรมของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์กรซึ่งได้กำหนดกิจกรรมและเสนอแนะทางการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของ

องค์การไว้แล้ว การที่สมาชิกเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์การ และตั้งใจที่จะยอมรับเป้าหมายนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Richard T. Mowday (1982 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2543: 113) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Meyer and Allen (1990 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2551: 24) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์การและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

(2) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การ

(3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นตอบแทนสิ่งที่คุณค่าที่ได้รับจากองค์การ แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ

Robbins (1992: 164) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า คือ สภาวะที่บุคคลยอมรับในเป้าหมายขององค์การและมีความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การไว้ ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดอัตราการลาออกจากงานที่ดีที่สุดมากกว่าความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การแสดงถึงทัศนคติและพฤติกรรมการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อองค์การในภาพรวม แต่ความพึงพอใจในงานจะจำกัดอยู่เพียงแค่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่รับผิดชอบเท่านั้น

จระจิตต์ ราคา (2525: 25 อ้างถึงใน เนื้อทิพย์ นवलถนอม, 2547: 10) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึกต้องการที่จะอยู่และไม่อยากไปจากองค์การ ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้ หรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ พร้อมทั้งเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การอย่างแท้จริง ทั้งนี้ การพิจารณาว่าบุคคลใดมีความผูกพันต่อองค์การมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับตัวบ่งชี้ที่เห็นได้ชัดเจน 3 ประการ คือ

(1) ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การมีความรู้สึกรักใคร่ไม่ยอมไปจากองค์กร ซึ่งอาจเป็นผลจากการที่องค์กรมีสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกเสียสละที่จะต้องออกไปจากองค์กร เช่น ผลตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน สวัสดิการ และความก้าวหน้า

(2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับหน่วยงานที่ทำอยู่ คือ การมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและปฏิบัติตนตามค่านิยมขององค์กร เพื่อดำเนินงานไปสู่จุดหมายขององค์กร

(3) ความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงาน คือ ความพอใจในงานที่ทำ การทุ่มเทแรงกายแรงใจ และต้องการให้งานบรรลุผลสำเร็จ

ภรณ์ มหานนท์ (2529: 95) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า มีความหมายใกล้เคียงกว่าความเต็มใจของบุคคลในการรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรหมายรวมถึงทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์กร (Positive Attitude) เป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะถูกบ่งชี้ในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานในองค์กร มีความเชื่ออย่างแนบแน่นและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจึงมีความหมายมากกว่าความผูกพันทางกายภาพ ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแยกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) ความผูกพันอย่างเป็นทางการต่อองค์กร (Formal Attachment) เช่น การแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

(2) ความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) หมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

ธีระ วีระธรรมสาริต (2532: 20) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรนั้นว่าเป็นการเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกขององค์กร มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานที่สมาชิกผูกพันต่อองค์กร และพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์กร

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533: 14) นิยามไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ในแง่ของการรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

กรองแก้ว อยู่สุข (2535: 35) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรักใคร่ของสมาชิกในองค์การและความพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อให้องค์การเจริญเติบโต ก้าวหน้าและมีชื่อเสียงต่อไป หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานเขาจะมีความกระตือรือร้นในการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมและเต็มใจที่จะทำงานได้ดีที่สุด บุคคลจะมีจิตใจผูกพันและใคร่ที่จะเห็นความก้าวหน้าขององค์การ ในสมัยก่อนการวัดทัศนคติของบุคคลในองค์การจะวัดด้วยความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มาในปัจจุบัน เราได้หันมาเอาใจใส่ในเรื่องความต้องการมีส่วนร่วม (Job Involvement) และความผูกพันของบุคคลต่อองค์การ (Organizational Commitment) มากยิ่งขึ้น การที่ฝ่ายบริหารได้ทราบถึงทัศนคติเหล่านี้จะทำให้เป็นประโยชน์ในการคาดคะเนพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ เช่น ความสามารถในการผลิต การขาดงาน การมาทำงานสาย และการลาออกของพนักงาน

ประพันธ์ พุทธานุก (2543 : 17) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อองค์การหรืองานที่ปฏิบัติ ความผูกพันต่อองค์การคือความรู้สึกทางบวกของสมาชิกที่มีต่องาน การที่สมาชิกมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้าย เปลี่ยนแปลง และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงยิ่งขึ้นไป

สรุป ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การเกี่ยวข้องกับ การแสดงออกของแต่ละบุคคลอย่างมั่นคงและการมีส่วนร่วมในองค์การ โดยแสดงให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์การ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์การที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เพื่อให้สมาชิกในองค์การคงอยู่กับองค์การอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์การ และยังสามารถมีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การไว้ ดังนี้

George R. Buchanan (1969 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2543: 113) เห็นว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้นโดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่องหน้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ

นอกจากนั้นเขายังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความผูกพันของผู้จัดการต่อองค์กรเป็นส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่ในสถานะที่ดีนั้น มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารที่มีประสิทธิผลถูกมองว่า มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบและการอุทิศตน เพื่อเกื้อกูลให้องค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

Richard M. Steers (1977: 48) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออก จากงานของสมาชิกองค์กร ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก กล่าวคือ

(1) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กร โดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงาน สะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงานเท่านั้น

(2) ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็จะอยู่อย่างมั่นคง

(3) เป็นตัวชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

Buchanan II (1974: 534) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใดเพราะ

(1) เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

(2) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

ภรณ์ มหานนท์ (2529: 97) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้ พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง พนักงานซึ่งมี

ความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรบุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

Baron (1986 อ้างถึงใน ประพันธ์ พุทธานู, 2543: 18) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน คือ ทำให้อัตราการขาดงานและการลาออกจากงานลดน้อยลง นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงตามไปด้วย

จากแนวคิดของนักวิชาการในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กรและยังเป็นตัวทำนายนการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์กรเปรียบเสมือนสิ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเสียสละและอุทิศตนเพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความซื่อสัตย์จงรักภักดี อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในท้ายที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากเอกสารและงานวิจัย พบว่า ตัวแปรต่าง ๆ ที่ถูกนำมาใช้ศึกษานั้น สามารถอธิบายความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งตัวแปรที่ถูกนำมาใช้ในการหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะแตกต่างกันไปตามความสนใจของนักวิชาการแต่ละท่าน ดังนี้

Sheldon (1971: 144) เห็นว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ

- (1) ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพ
- (2) การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

และ Lee (1971: 213) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจาก

- (1) ความต้องการประสบความสำเร็จในงาน
- (2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- (3) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

Porter และ Steers (1973 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2551: 21) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในองค์การว่ายังคงมีส่วนร่วมต่อไปในองค์การหรือจะออกจากองค์การมี 4 ประการ คือ

(1) ปัจจัยด้านองค์การ เช่น อัตราจ้าง การปฏิบัติเกี่ยวกับการเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง ขนาดขององค์การ

(2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบของภาวะผู้นำ รูปแบบของความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน

(3) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เช่น ความซ้ำซากจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของบทบาท

(4) ปัจจัยส่วนตัว เช่น อายุ อายุการทำงาน บุคลิกภาพ ความสนใจในด้านวิชาชีพ

นอกจากนี้ Steers (1977: 122) ได้ศึกษาโมเดลปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ปัจจัย คือ

(1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้น ๆ เช่น อายุ การศึกษา อายุงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบความเป็นอิสระ

(2) คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายทักษะในงาน (Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Job Identification) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงานนั้น (Opportunity for Optional Interaction)

(3) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง ความรู้สึของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์การอย่างไร ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์การ ได้แก่ทัศนคติบุคคลที่มีต่อองค์การ ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญเป็นสิ่งที่มียุทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

หลังจากนั้น ในปี 1983 Steer และ Porter (1983 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2551: 22) ได้สรุปว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

(1) โครงสร้างขององค์การ (Structural Characteristic) จะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความเป็นทางการ

(2) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

(3) ลักษณะของบทบาท (Role - related Characteristic) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมีความพยายามของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

(4) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์การ เช่น ทักษะคติของกลุ่มทำงานที่มีผลต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือขององค์การ การรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ชวชนม กิจพันธ์ (2540: 20-21) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย

(1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง

(2) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ท้าทาย งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วงชั้นการบังคับบัญชา ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร และความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

(3) ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานในองค์การ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อผลดีต่อองค์การ และความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์การ

Cherrington (1994 อ้างถึงใน สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์, 2544: 17) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์การว่า เกิดจากปัจจัย ดังต่อไปนี้

(1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุมากและอายุงานในองค์การนาน จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศชาย ตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

(2) ลักษณะของงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูง และหากมีความขัดแย้งในบทบาทและเกิดความสับสนในงาน จะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรลดลง

(3) ลักษณะขององค์กร ได้แก่ องค์กรที่มีการกระจายอำนาจ และการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

(4) ลักษณะประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และเห็นว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้

Brown และ Leigh (1996: 358-368) ได้อธิบายว่า บุคคลที่มีความรู้สึกพึงพอใจที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological Needs) บุคคลนั้นจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรและมีแนวโน้มจะทุ่มเทเวลาและอุทิศตนให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและควมมีประสิทธิภาพขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ ทั้งนี้ ความต้องการด้านจิตใจเกิดจาก

(1) ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย (Psychological Safety) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ บุคคลรู้สึกมีอิสระในการทำงานและสามารถกำหนดแผนการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยตนเอง บุคคลรับรู้ถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรว่ามีความชัดเจนและบุคคลรู้สึกถึงเสรีภาพในการแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนในการปฏิบัติงาน

(2) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ (Psychological Meaningfulness) คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมอย่างมากในความสำเร็จขององค์กรและองค์กรก็ตระหนักถึงความทุ่มเทของตน นอกจากนี้บุคคลยังรู้สึกว่าสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการทุ่มเทให้แก่องค์กรนั้นมีความคุ้มค่า ซึ่งสิ่งตอบแทนดังกล่าวอาจเป็นเงิน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือองค์กร และกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

อนันต์ชัย คงจันทร์ (อ้างถึงใน ชิริสุวัฒน์ มานะกิจ, 2543: 20) ได้สรุปไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Organizational Commitment) แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพในการทำงาน และระดับการศึกษา
- (2) คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่ หรือบทบาทในการทำงาน และความพอใจในการทำงาน

(3) คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์การ ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์การ ความสำคัญของหน้าที่ ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ และสมาชิกในองค์การได้ร่วมในการตัดสินใจ

(4) ประสพการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์การ การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์การ หรือการที่องค์การให้ความสำคัญต่อสมาชิก ความคาดหวัง ที่ทัศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าคุณเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม จีระจิตต์ ราวา (2525: 76) ได้กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การไว้ ดังนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น เป้าหมายและความต้องการส่วนบุคคล และความสามารถและบทบาทในการทำงาน

(2) ปัจจัยบรรยากาศในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น โครงสร้างของงาน สิ่งจูงใจ การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การเน้นย้ำความสำเร็จในการทำงาน ระบบการพัฒนา ความมั่นคงในการทำงาน ความเปิดเผยเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน ความขัดแย้ง การได้รับการยอมรับ และความยืดหยุ่นขององค์การ

ผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์การ

Mowday และคณะ (1982: 35-42) ได้สรุปผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลอย่างน้อยใน 4 ด้าน ได้แก่

(1) ความผูกพันกับผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ทฤษฎีการจูงใจค้นพบว่า ผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน เช่น ระดับของการจูงใจ บทบาทที่ชัดเจนและความสามารถในการปฏิบัติงาน แม้เราไม่อาจคาดเดาได้ว่าความผูกพันต่อองค์การจะมีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับผลการปฏิบัติงาน แต่เราสามารถคาดเดาได้ว่าความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อปริมาณของความพยายามที่พนักงานทุ่มเทให้กับงานและความพยายามนี้ย่อมจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงอย่างแน่นอน

(2) ความผูกพันกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Tenure) พนักงานที่มีความผูกพันอยู่ในระดับสูง ต้องการที่จะคงอยู่ในองค์การยาวนานขึ้น จึงคาดเดาได้ว่าความผูกพันน่าจะมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง และมีการค้นพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันที่เพิ่มขึ้นซึ่งเป็นการเสริมความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

(3) ความผูกพันกับการขาดงานของพนักงาน (Absenteeism) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะมีสิ่งจูงใจหรือสิ่งเร้าให้มีส่วนร่วมและมีแนวโน้มของอัตราการขาดงานต่ำ ทั้งนี้เพราะพนักงานพวกนี้ต้องการสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสิ่งจูงใจหรือ

สิ่งเร้าดังกล่าวจะคงอยู่แม้ว่าพนักงานนั้นจะรู้สึกสนุกกับงานที่ทำ เช่น พยาบาลอาจไม่รู้สึกชอบในเนื้องานที่ทำหากแต่มีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีส่วนช่วยสนับสนุนเป้าหมายอันมีค่า ซึ่งก็คือสุขภาพอนามัยของประชาชน พวกเขาจึงจะมีส่วนร่วมในงาน จึงกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลที่สำคัญต่อการจูงใจให้พนักงานมาทำงาน

(4) ความผูกพันกับการลาออกจากงาน (Turnover) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการลาออกจากงานได้ดีที่สุด กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะต้องการคงอยู่กับองค์กรและทำงานมุ่งไปยังเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น จึงมีแนวโน้มที่จะละทิ้งองค์กรต่ำ ในทางกลับกัน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ มีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานสูง

สอดคล้องกับ Porter และ Steers (1983: 444-445) ที่ได้สรุปผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กรว่าพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูง จะส่งผลใน 4 ด้าน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ที่มีประสิทธิภาพ ระยะเวลาการคงอยู่กับองค์กร (Tenure with the Organization) อัตราการขาดงานต่ำ (Employee Absenteeism) และอัตราการลาออกจากงานต่ำ (Turnover)

Meyer และ Allen (1993: 539) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับการลาออกจากงาน แต่ความผูกพันทั้ง 3 ลักษณะ ก็มีความแตกต่างในพฤติกรรมการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกและความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานและความเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคมมีระดับของความสัมพันธ์น้อยกว่าขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องคาดว่าไม่น่าจะมีความสัมพันธ์ ด้วยเหตุนี้ องค์กรควรหวั่นไหวที่จะรักษาลูกจ้างไว้โดยทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพวกเขาสูงขึ้น โดยพิจารณาถึงธรรมชาติของความผูกพันต่อองค์กรที่พวกเขามีอยู่เป็นอย่างดี

Cherrington (1994 อ้างถึงใน สามารท สุภรัตน์อาภรณ์ , 2544: 22) กล่าวว่า พนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกหรือความผูกพันต่อองค์กรอย่างหนึ่งอย่างใดสูงก็ตาม จะมีประวัติการทำงานดีกว่าและคงอยู่กับองค์กรนานกว่า จากการศึกษาพบว่าผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบว่าบุคคลที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกสูงมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในงาน และพบว่าชีวิตมีความสมบูรณ์จากงาน

Steer (1977 อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 45) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ของสมาชิกในองค์การที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อความสำเร็จและความสุขสมบูรณ์ (well-being) ขององค์การ การเพิ่มความยึดมั่นผูกพันของสมาชิกต่อองค์การส่งผลทำให้การปฏิบัติงานของสมาชิกสูงขึ้น สอดคล้องกับ จรัสศรี ไกรนที (2539: 44) ที่กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารองค์การในปัจจุบันที่จะต้องค้นหาวิธี เพื่อส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหนักเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ ซึ่งจากการศึกษาของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สามารถสรุปผลลัพธ์ที่เกิดจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การได้ ดังนี้

(1) อัตราการขาดงาน (Absenteeism) จากการศึกษาของ Decotis and Summers (1987 อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 46) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและส่งผลทางอ้อมต่อขวัญและกำลังใจ ที่จะช่วยให้องค์การบรรลุผลตามเป้าหมายได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำจะผูกพันกับสิ่งอื่น เช่น ครอบครัว งานอดิเรก กีฬา เป็นต้น และจากการศึกษาของ Blau (1986 อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 46) พบว่า บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง จะมีพฤติกรรมที่เฉื่อยชาในการทำงานหรือขาดงานโดยไม่มีเหตุผลน้อยกว่าบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ

(2) อัตราการลาออกหรือการเปลี่ยนงาน (Turnover) การที่บุคลากรยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงมีแนวโน้มที่จะคงอยู่ทำงานในองค์การสูง และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถทำนายการลาออกและการเปลี่ยนงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน (Steers, 1977 อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 46) ในการศึกษาแนวคิดทางเจตคติ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความแตกต่างจากความพึงพอใจในงานในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อองค์การ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ที่สะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลตอบสนองต่อองค์การ ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเงื่อนไขของงานในหน้าที่ของตนแง่ใดแง่หนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้น นอกจากนี้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การยังเป็นความรู้สึกที่มั่นคงกว่าความพึงพอใจในงาน (Mowday, Steers, and Porter, 1979 อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 46)

(3) ประสิทธิภาพขององค์การ (Organization Effectiveness) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพขององค์การ (Steers, 1977 อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 46) และมีผล

ต่อพฤติกรรมการทำงานได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม การขาดงาน การมาทำงานสาย และการลาออกจากงาน

นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Walton and Hackman (1986 อ้างถึงใน จารุวรรณ ประดา, 2545: 46) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรระดับสูง ก่อให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ดังต่อไปนี้

- (1) ความสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างเจ้านายและลูกน้องเพิ่มมากขึ้น
- (2) พัฒนาระบบมาตรฐานการทำงานที่สนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง
- (3) ความสามารถในการบริหารตนเองเพิ่มขึ้น
- (4) ปรับปรุงความไว้วางใจของผู้บริหารต่อการรับบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร
- (5) เพิ่มคุณค่าสถานภาพของสมาชิกกลุ่มบนพื้นฐานทักษะการทำงานและการแสดงความ

ความยึดมั่นผูกพัน

- (6) อำนวยความสะดวกที่ยุติธรรมและเสมอภาคผ่านการพัฒนาค่านิยมร่วมมากกว่า
- (7) พลังกลุ่มที่เสมอภาคมีความสำคัญมากกว่า
- (8) มีการสนับสนุนการทำงานกลุ่มมากกว่า

จากการศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร แสดงให้เห็นว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คือองค์ประกอบที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะการก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรที่เกิดจากพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการทำงานเพื่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งการที่องค์กรจะบรรลุผลสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรภายในที่มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถและมีความผูกพันต่อองค์กรที่จะอุทิศตนในการทำงานหนัก นอกจากนี้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรยังช่วยลดอัตราการขาดงาน การลาออกจากงานหรือการเปลี่ยนงานของบุคลากรจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถหรือมีคุณภาพให้เข้าร่วมหรือคงอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดด้วยใจที่ทุ่มเท อุทิศตนทำงานเพื่อองค์กร (จารุวรรณ ประดา, 2545: 47)

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร กล่าวคือพนักงานที่มีความรู้สึผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูงและมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ เราอาจคาดหวังได้ว่า บุคคลที่มีความรู้สึผูกพันสูงมีความเต็มใจที่จะใช้ความสามารถและความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี มีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จและความมีประสิทธิผลขององค์กร

ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Porter และคณะ โดยความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับการแสดงออกของแต่ละบุคคลอย่างมั่นคงและการมีส่วนร่วมในองค์กร โดยแสดงให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการ คือ

- (1) ความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- (2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร
- (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี วิสิทธิ์วงษ์ (2539) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพ ทั้งหมด 97 คน ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน จำแนกตามรายลักษณะ คือ ลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก ลักษณะตั้งรับ-เหนือชาอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับมาก ส่วนวัฒนธรรมองค์การฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน โดยรวมลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวไม่แตกต่างกัน

วิริยาภรณ์ สุวัฒน์สวัสดิ์ (2539) ศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล” จำแนกเป็นรายละเอียดคือ ลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เหนือชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว และเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล จำแนกตามสังกัดและสาขาวิชา พบว่า วัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลมีลักษณะสร้างสรรค์อยู่ระดับมาก ลักษณะตั้งรับ-เหนือชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลาง และองค์การที่มีสังกัดแตกต่างกันจะมีวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกัน โดยพบว่า ลักษณะสร้างสรรค์ของสถาบันการศึกษาพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขแตกต่างจากสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย สังกัดเอกชนและสังกัดอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และวัฒนธรรมองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาล จำแนกตามสาขาวิชาโดยรวมในลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เหนือชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่มีความแตกต่างกัน

สุกิติ มณเฑียรทอง (2539) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การในระบบราชการไทย: กรณีศึกษาราชการกรมการปกครอง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงผลกระทบโลกาภิวัตน์ต่อระบบราชการไทย ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการมีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบของโลกาภิวัตน์อย่างดี และเล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้วย ในขณะที่เดียวกันด้านวัฒนธรรมมาตยธิปไตย มีแนวโน้มที่อ่อนตัวลงโดยมีเครื่องชี้ เช่น ทศนคติ

ที่ปรากฏต่อประชาชนเป็นไปเชิงบวก และสร้างสรรค์มากขึ้น ในขณะที่ความร่วมมือระหว่างข้าราชการด้วยกันเองเป็นไปอย่างกว้างขวางและมีอิสระมากขึ้น ขอมริบบทบาทและสิทธิสตรีมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พัฒนาจากลักษณะแนวดิ่ง มาเป็นลักษณะแนวราบเพิ่มขึ้นมีความยุติธรรมในผลงานและการให้ทุนให้โทษ โดยยึดหลักคุณธรรม มีความชัดเจนมากกว่าในอดีต ท้ายที่สุดมีทัศนคติต่อทิศทางการว่าระบบราชการว่าระบบราชการแบบศูนย์รวมอำนาจไม่เหมาะสมในปัจจุบันควรมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจสู่ส่วนภูมิภาคและสู่ส่วนท้องถิ่นมากขึ้น ขณะเดียวกันระบบอุปถัมภ์ยังมีความสำคัญอยู่ และเป็นปัญหาต่อการบริหารราชการไทย ซึ่งควรมีการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

วิลาวรรณ ตันติสิทธิพร (2541) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การของกลุ่มงานพยาบาลผ่าตัด โรงพยาบาลรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัด 633 คน ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การของกลุ่มงานพยาบาลผ่าตัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยลักษณะสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ลักษณะตั้งรับก้าวร้าว และตั้งรับเฉื่อยชา และกลุ่มงานการพยาบาลห้องผ่าตัดที่มีสังกัดและประเภทต่างกัน จะมีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ต่างกัน

นิภาวรรณ ศรีโลฟุ้ง (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การของสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยรวม จำแนกตามรายลักษณะคือ ลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลาง และวัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามขนาดของคณะสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

(1) คณะขนาดเล็กมีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์เฉพาะในรายมติเน้นไมตรีสัมพันธ์มากกว่าคณะขนาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับรายมติเน้นความสำเร็จ มติเน้นสั่งการแห่งตนและมติเน้นบุคคลและการกระตุ้น คณะทั้ง 2 ขนาดไม่มีความแตกต่างกัน

(2) คณะขนาดเล็กมีวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาในรายมติเน้นการเห็นพ้องด้วย และรายมติเน้นการหลีกเลี่ยงมากกว่าคณะขนาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับมติเน้นกฎระเบียบและมติเน้นการพึ่งพา คณะทั้ง 2 ขนาดไม่มีความแตกต่างกัน

(3) คณะขนาดเล็กมีวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวในรายมติเน้นการเห็นตรงกันข้ามมากกว่าคณะขนาดใหญ่และมีวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวในรายมติเน้นความสมบูรณ์แบบน้อยกว่าคณะขนาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับมติเน้นอำนาจและมติเน้นการแข่งขัน คณะทั้ง 2 ขนาด ไม่มีความแตกต่างกัน

วัฒนธรรมองค์การของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำแนกตามสาขาวิชาพบว่า สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์และตั้งรับ-เฉื่อยชาที่ไม่แตกต่างกัน ในทุกรายมิติสำหรับวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว สาขาวิชาทั้ง 3 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเฉพาะรายมิติเน้นความสมบูรณ์แบบ โดยสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีมิติเน้นความสมบูรณ์แบบมากกว่าสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ส่วนมิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม มิติเน้นอำนาจ และมิติเน้นการแข่งขัน สาขาวิชาทั้ง 3 สาขา ไม่มีความแตกต่างกัน

นุศรา กายี (2546) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การของพยาบาลวิชาชีพ มีลักษณะสร้างสรรค์ และลักษณะตั้งรับ เฉื่อยชา อยู่ในระดับมาก ส่วนลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า มี 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จังหวะชีวิตที่มีความสมดุล ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวและความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสิทธิส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

วัฒนธรรมองค์การของพยาบาลวิชาชีพทั้ง 3 ลักษณะคือลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลักษณะสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด

สุรัชย์ เปียงตั้ง (2547) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้และวัฒนธรรมองค์การตามความคาดหวังของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ มีลักษณะที่มีการประสานงานหรือร่วมมือกัน เน้นความอดทนต่อความขัดแย้ง เน้นการสนับสนุนทางการจัดการและเน้นการริเริ่มส่วนบุคคล

วัฒนธรรมองค์การตามความคาดหวังของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ มีลักษณะที่พนักงานมีความต้องการให้เกิดขึ้นคือ เน้นการสนับสนุนทางการจัดการ เน้นแบบแผนการติดต่อสื่อสาร เน้นระบบการให้รางวัลและเน้นความอดทนต่อความขัดแย้ง

ความไม่สอดคล้องกันระหว่างวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้กับวัฒนธรรมองค์การตามการคาดหวังที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไปในทางลบทุกค่ายกเว้นเพียงลักษณะวัฒนธรรมองค์การด้านการควบคุมที่มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.00 กล่าวคือความไม่สอดคล้องกันระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ตามการรับรู้กับวัฒนธรรมองค์การตามความคาดหวังที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของพนักงานเกือบทุกค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ธิดา เปอะโป๊ะ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การและกระบวนการแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมนิสัยของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ทณฑสถานหญิงเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 30-37 ปีจบการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาทางการบริหาร ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งสายงานที่เริ่มต้นจากระดับ 2 ได้แก่ เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ เจ้าพนักงานอบรมและฝึกวิชาชีพ ระดับการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 3 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4-6 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายปกครองและรักษาการณ์ สำหรับเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานราชทัณฑ์เห็นว่ามี ความมั่นคงในงาน ลักษณะวัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทณฑสถานหญิงเชียงใหม่มีลักษณะเชิงชาย ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และลักษณะการใช้อำนาจ ทั้ง 4 ลักษณะนี้อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีผลต่อกระบวนการแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมนิสัยผู้ต้องขัง จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของทัศนคติต่อกระบวนการแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมนิสัยผู้ต้องขัง จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของทัศนคติต่อกระบวนการแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมนิสัยผู้ต้องขังของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทณฑสถานหญิงเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ของทัศนคติ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็น และด้านพฤติกรรม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับสูง จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทณฑสถานหญิงเชียงใหม่กับทัศนคติต่อกระบวนการแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมนิสัยผู้ต้องขังของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทณฑสถานหญิงเชียงใหม่ พบว่า วัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทั้ง 4 ลักษณะไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมนิสัยผู้ต้องขังของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

อมรรัตน์ พงษ์ปวน (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 177 คน ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การของข้าราชการ

สังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่ผสมผสานระหว่าง 3 ลักษณะ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ลักษณะสร้างสรรค์ และลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้าน ซึ่งอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านจังหวะชีวิต ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และพบว่าวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 3 ลักษณะ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ได้ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” จากกลุ่มตัวอย่าง 233 คน ผลการศึกษาพบว่าลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะของงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน งานมีความหลากหลาย การเข้าใจในงานอย่างถ่องแท้ งานได้รับทราบผลย้อนกลับและงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนตัวแปรด้านประสบการณ์ในงาน เช่น การรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ องค์กรมีชื่อเสียง ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จิราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานการประปานครหลวง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานการประปานครหลวง พบว่าประเด็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และประเด็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับกลาง ส่วนประเด็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับสูง ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร แต่ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะงาน (ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ และผลย้อนกลับของงาน) และความแตกต่างเกี่ยวกับประสบการณ์ในงาน ความสำคัญของตนต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร

อารีย์ เพ็ชรรัตน์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะ วัฒนธรรมองค์กร และความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ในองค์กรธุรกิจประกันภัยไทย อเมริกัน และ ญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในองค์กรธุรกิจประกันภัยไทย อเมริกัน และญี่ปุ่น จำนวน 410 ราย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานองค์กรธุรกิจประกันภัยไทย มีการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรในทุก มิติ ได้แก่ มิติงาน, มิติกลุ่ม และมิติบุคคลมากที่สุด ในขณะที่พนักงานองค์กรธุรกิจประกันภัยอเมริกัน และญี่ปุ่น มีการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรในทุกมิติน้อยกว่าตามลำดับ ในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, ระดับอายุ, ระยะเวลาการปฏิบัติงาน, ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา ของพนักงาน องค์กรธุรกิจประกันภัยไทย และญี่ปุ่น ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, ระดับอายุ, ระยะเวลา ปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง ส่งผลต่อการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในองค์กร ธุรกิจประกันภัยอเมริกัน พนักงานองค์กรธุรกิจประกันภัยไทย มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้าน จิตใจ และด้านบรรทัดฐานมากที่สุด ในขณะที่พนักงานองค์กรธุรกิจประกันภัยญี่ปุ่น และอเมริกัน มี ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานน้อยกว่าตามลำดับ พนักงานองค์กรธุรกิจ ประกันภัยญี่ปุ่น มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานองค์กรธุรกิจประกันภัยไทย และอเมริกัน ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, ระดับอายุ, ระยะเวลาการปฏิบัติงาน, ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานองค์กรธุรกิจประกันภัย อเมริกัน และญี่ปุ่น ไม่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่มีเพียงปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับตำแหน่งเท่านั้น ที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรธุรกิจประกันภัย และการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ของ พนักงานองค์กรธุรกิจประกันภัยไทย อเมริกัน และญี่ปุ่น

ภัทรา แสงอรุณ (2543) ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพัน ต่อองค์กร ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ : กรณีศึกษา ฐานทัพเรือพังงา เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตงาน และความผูกพันต่อองค์กร และสร้างสมการ ทำนายความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการจากการรับรู้คุณภาพชีวิตงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เป็นข้าราชการสังกัดฐานทัพเรือพังงา จำนวน 216 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีการรับรู้ คุณภาพชีวิตงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ข้าราชการที่มีลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้คุณภาพชีวิต งานทุกด้านยกเว้นด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความ ผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน และการรับรู้คุณภาพชีวิตงานทุกด้านยกเว้นด้านภาวะ อิสระจากงาน และความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อ องค์กรด้านการคงอยู่

กาญจน์ณพัช พวงช้อย (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานเขตธุรกิจคลองจั่น เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อธนาคาร และนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อธนาคาร โดยศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 80 คน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานธนาคารทหารไทย มีความผูกพันต่อธนาคารทหารไทยในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในด้านลักษณะความท้าทายของการปฏิบัติงาน ที่ประกอบด้วย ความสำคัญของงาน ความพึงพอใจในหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย การทำงานต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ลักษณะโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะบรรยากาศในการปฏิบัติงาน รวมทั้งลักษณะการให้รางวัลในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

จารุวรรณ ประดา (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ความพร้อมขององค์การ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาลตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 347 คน ผลการศึกษาพบว่า

(1) วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง ความพร้อมขององค์การ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

(2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

(3) วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ และความพร้อมขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(4) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ความพร้อมขององค์การ และวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์

เนื่อทิพย์ นवलถนอม (2547) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีสำนักข่าวกรองแห่งชาติ” โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์ในงานกับระดับความผูกพันต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ ข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ จำนวน 282 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ใน

ระดับสูง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ได้แก่ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน

เพ็ญผกา พุ่มพวง (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะเชิงวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะเชิงวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันในองค์กร และสร้างสมการพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะเชิงวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อยู่ในระดับสูง สมรรถนะเชิงวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ตัวแปรที่สามารถรวมกันพยากรณ์ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 คือ สมรรถนะเชิงวิชาชีพ และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยสามารถรวมกันทำนายความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ได้ร้อยละ 29

พิรยา วิเศษจิตร (2549) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” โดยศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 90 คน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในลักษณะงาน ปริมาณและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับมาก ส่วนเงินเดือน และสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และนโยบายและการบริหาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันต่อองค์กร มีความผูกพันด้านการแสดงตนในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการการมีส่วนร่วม ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความผูกพันระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันคือ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา สายงาน และรายได้/ค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ สถานภาพ อายุ อายุงาน และรายได้/ค่าตอบแทน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นเงินเดือนและสวัสดิการ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการแสดงตน และความภักดีต่อองค์กรเท่านั้น

อาทิตย์ตยา แสนสำราญ (2549) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และเพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

จำนวน 228 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยทุกด้านแสดงถึงความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก คือ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการรับราชการ และระดับตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุษณะ อำนางสกุลฤทธิ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อศึกษา ระดับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับความผูกพันกับองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 175 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงานโดยภาพรวมในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และระดับตำแหน่ง ที่ต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศ ที่ต่างกันไม่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านงานทั้ง 5 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจขององค์กร การพิจารณาความคิดเห็นความชอบและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

กิตติยา เยือกเย็น (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ทำงานในธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 70 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี ภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้/เงินเดือนตั้งแต่ 15,001-25,000 บาท ทำงานอยู่ในองค์กรที่มีพนักงาน 10 คนขึ้นไป และมีทัศนคติต่อลักษณะวัฒนธรรมธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มุ่งความสำเร็จ พนักงานมีความผูกพันระดับปานกลางต่อองค์กร โดยความผูกพันที่มีปรากฏใน 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความพยายามทุ่มเท และความภักดีต่อองค์กร สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน คือ อายุ สถานภาพสมรส

รายได้ และภูมิสำเนา ส่วนลักษณะวัฒนธรรมองค์กรไม่ว่าจะเป็นแบบมุ่งความสำเร็จ หรือมุ่งความสัมพันธ์ โดยภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความแตกต่างกัน ในทุกด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความพยายามทุ่มเท ความภักดีต่อองค์กร และอายุการทำงาน

2.5 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Cooke และคณะ ในการศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว และในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Porter ซึ่งได้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

