

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในเครือบริษัทนิโต ประเทศไทย เป็นการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งเนื้อหาในการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี นำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาของบริษัทในเครือ นิโต ประเทศไทย จำกัด
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของบริษัทในเครือ นิโต ประเทศไทย จำกัด

1.1 บริษัทในเครือ นิโต ประเทศไทย จำกัด

บริษัท ในเครือ นิโต ประเทศไทย จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตวัตถุดิบ เพื่อส่งขายให้กับบริษัทที่ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า รถยนต์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีชื่อเสียงมากมาย อาทิ เช่น บริษัท ชาร์ป แมนูแฟกเจอร์ริง (SHARP MANUFACTURING) มิตซูบิชิ อิเล็กทรอนิกส์ (MITSUBISHI ELECTRONIC) พานาโซนิค ออโตเมตริก (PANASONIC AUTOMETRIC) เป็นต้น และยังรวมไปถึงรถยนต์ฮอนด้า (HONDA) ด้วย

บริษัท นิโต ประเทศไทยจำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2539 เป็นบริษัทของญี่ปุ่น ในเวลาต่อมาได้มีการขยายฐานการผลิตที่ใหญ่ขึ้นตามลำดับ ปัจจุบัน มีพนักงาน บริษัทละประมาณ 2,200 คน จำนวน 3 บริษัท คือ

1. บริษัท นิโต เคนโกะ ประเทศไทย จำกัด ตั้งอยู่ที่ 1/75 หมู่ 5 ตำบลคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. บริษัท นิโต มาเทค ประเทศไทยจำกัด ตั้งอยู่ที่ 700/611 หมู่ 7 ถนนบางนา-ตราด กม.57
3. บริษัท นิโต แพลตเตอร์รี่ 3 ประเทศไทยจำกัด ตั้งอยู่ที่ 829/712 หมู่ 8 ถนนบางนา-ตราด กม.57 ตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

สัญลักษณ์บริษัท เป็นสัญลักษณ์ เหมือนมือโอบอุ้มโลก สื่อให้รู้ว่าทางบริษัทในการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายของบริษัทแล้วทางบริษัทก็ยังคงดูแลโลกไปในเวลาเดียวกันและต้องดูแลพนักงานของบริษัทด้วยซึ่งในเรื่องนี้บริษัทจะเล็งเห็นและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างมาก



1.2 วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรที่ก้าวทัน โลก และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสมบูรณ์แบบและให้ความใส่ใจพนักงานขององค์กรด้วย

1.3 ภารกิจ

เพื่อสร้างมูลค่าให้ผู้ถือหุ้นและลูกค้า โดยการสร้างความแตกต่างในราคาที่แข่งขันได้ในตลาด

1.4 Brand

ทางการค้าใช้คำว่า NITTO MATERIAL THAILAND,CO

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1 ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุด ก็คือ ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivator theory) ของมาสโลว์ หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) มาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานแห่งสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้น จะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ และความต้องการเหล่านี้จะต้องได้รับทันทีตั้งแต่เกิด เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองอย่างดีแล้วมันก็จะไม่เป็นจุดศูนย์กลางอีกต่อไป ความต้องการระดับที่สองจะเกิดขึ้นแต่

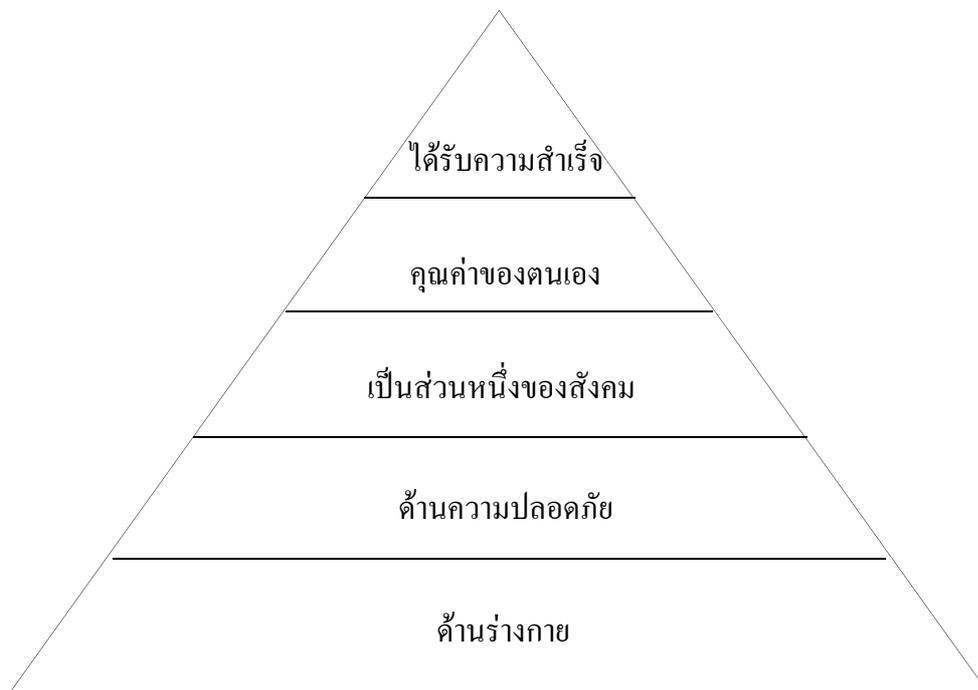
ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง เช่น ในประเทศที่ทุรกันดารและยากจนตลอดเวลา ความต้องการอันนี้ก็จะกลายเป็นความต้องการขั้นเดียวของบุคคลตลอดชีวิตก็ได้

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและอันตรายต่างๆ และความมั่นคงทางจิต เช่น ความมั่นคงในอาชีพ ความต้องการระดับนี้จะเกิดขึ้นทันที เมื่อความต้องการขั้นที่หนึ่งได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าความต้องการขั้นที่หนึ่งยังไม่ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ ความต้องการขั้นที่สองคือความต้องการความปลอดภัย (Need for safety) ก็จะไม่เกิดขึ้นบุคคลจะปลอดภัยได้อย่างไรถ้าห้องยังหิว ยังไม่มีเสื้อผ้าจะห่อหุ้มร่างกาย เมื่อคนหิวคนจะเสี่ยงในการหาอาหารโดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยใดๆ ทั้งสิ้น อาจลักขโมยหรืออาจกินอะไรก็ได้ที่ไม่ควรกิน

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน บุคคลต้องการความรักและเอาใจใส่ เขาจะสละเวลาและความสนใจให้กับความรัก ถ้าหากว่าความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับแล้วแต่ถ้าความต้องการขั้นต่ำทั้งสองระดับยังไม่ได้รับการตอบสนอง เขาต้องการความรักก็เพื่อที่จะให้ความต้องการขั้นต่ำของเขาได้รับการตอบสนองที่พอใจด้วย

4. ความต้องการที่เห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น บุคคลแต่ละคนต้องการความมีศักดิ์ศรีโดยเป็นที่ยอมรับของคนอื่น และความรู้สึกของตนเองว่าตนเองมีศักดิ์ศรี มีความภูมิใจ (Pride)

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมากอยากจะเป็น อยากจะได้รับความสำเร็จ บุคคลแต่ละคนต้องการที่จะเป็นคนที่มีความสามารถ ต้องการที่จะแสดงออกซึ่งประสิทธิภาพที่ตนมีอยู่จะแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น บางคนอาจแสดงออกในรูปแบบของนักแต่งเพลง คนนำวงดนตรี (Conductor) เป็นต้น



ภาพประกอบ 4 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ที่มา : วิกิพีเดีย, 2557ข, เว็บไซต์

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ซึ่งให้เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นที่หนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต่อไป ดังนั้น การจูงใจให้คนทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผู้บริหารต้องเข้าใจความต้องการของคนในองค์กร และพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลในองค์กรเกิดความพอใจมากขึ้น อันจะเป็นการจูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้บริหารในองค์กร ไม่สามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ตอบสนองความต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานอาจเกิดความเบื่อหน่าย ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพได้

อารี เพชรสุต (2529, หน้า 109) ได้เสนอแนวคิดในอีกแง่หนึ่งของแรงจูงใจในการทำงาน นอกเหนือจากทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) คือแรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ถ้าจะพิจารณาโดยทั่วไปแล้วก็อาจคล้ายคลึงกับความ ต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรักและความต้องการศักดิ์ศรี นั้นเป็นแรงจูงใจภายนอก และในขณะเดียวกันความรู้สึกมีศักดิ์ศรีและมีสัจจะนั้นเป็นแรงจูงใจภายใน พฤติกรรมที่แสดงออกโดยสาเหตุจากแรงจูงใจภายในนั้น จะไม่มีรางวัลจากภายนอกเลย

เมื่อคนทำงานงานเขาจะรู้สึกว่างานน่าสนใจ และมีความสุขที่ได้ทำงานนั้น เขาจะถูกกระตุ้นโดยความรู้สึกของตนเอง รางวัลคือความพอใจ แต่ถ้าบุคคลทำงานเพื่อเอารางวัล เขาจะถูกจูงใจโดยสิ่งจูงใจภายนอกรางวัลก็มาจากภายนอก รางวัลเป็นผลจากพฤติกรรมที่บุคคลปรารถนาเงิน เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา และเป็นรางวัลที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในองค์กร และเป็นแรงจูงใจจากภายนอกที่องค์กรเป็นผู้ให้ความรู้สึกว่าคุณมีความสามารถทำให้บุคคลต้องการรางวัล แต่ความรู้สึกดังกล่าวนี้เป็นความรู้สึกจากบุคคลจึงเป็นแรงจูงใจจากภายนอกกับแรงจูงใจจากภายใน ไม่ว่ารางวัลนั้นจะมาจากภายนอกหรือภายในบุคคลนั้น ถ้าบุคคลนั้นเกิดความพอใจจากตัวเอง รางวัลมาจากภายในเป็นแรงจูงใจภายใน แต่ถ้ารางวัลนั้นคนอื่นเป็นผู้ให้เป็นแรงจูงใจภายนอก

โดยสภาพความเป็นจริงแล้ว ในองค์กรมักจะมีรางวัลจากภายนอก แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีกิจกรรมหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจทั้งภายนอกและภายใน ตัวอย่างเช่น ถ้าบุคคลหนึ่งทำงานที่ยากได้ดี บริษัทจะจ่ายเพิ่มขึ้นเป็นรางวัลจากภายนอก (Extrinsic reward) เขาจะได้รับการยกย่อง ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าบุคคลอาจได้รับการจูงใจทั้งจากภายนอกและภายในตนเอง

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537, หน้า 210-211) ได้กล่าวว่าจากการที่คนมีแรงจูงใจที่จะแสวงหาความต้องการ และเมื่อคนมาอยู่ในสภาพการทำงานในองค์กร คนก็มีความต้องการที่ชัดเจนซึ่งคาดหวังว่าจะได้รับจากองค์กรหลายประการคือ

1. ค่าตอบแทน คนมีความเรียกร้องต้องการค่าตอบแทน เพื่อสนองความต้องการทางกายภาพความมั่นคงในชีวิต และความภาคภูมิใจของตน ดังนั้น การจ่ายค่าตอบแทนจึงเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากมีคุณค่าต่อคนในหลายทรศนะ และมีอิทธิพลเป็นแรงจูงใจสำคัญให้คนทำงาน
2. ความมั่นคงในงาน เป็นความเรียกร้องต้องการของคนทำงาน เพื่อจะได้มีชีวิตอยู่รอดอย่างถาวรไม่ต้องหวั่นเกรงภัยที่จะมากระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของตนและครอบครัว
3. ความเป็นเพื่อน เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการทางสังคมที่ต้องการรวมกลุ่ม และต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่มจึงต้องการความเป็นเพื่อน ทั้งในชีวิตการทำงานและในชุมชน
4. การยอมรับผลงาน เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการความภาคภูมิใจในตนเอง ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ และได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินรางวัล การประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น
5. งานที่ดี เป็นความเรียกร้องต้องการด้านการยอมรับนับถือ และพลังจูงใจที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จของตนเองและความสำเร็จในชีวิต แนวคิดการเพิ่มความน่าสนใจในงานอาจนำไปสู่ความผสมผสานความต้องการของคนที่ยากเห็นว่างานของตนมีความสำคัญและความต้องการขององค์กรที่จะดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการประสานด้วยดี

6. โอกาสก้าวหน้า เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการเด่น ต้องการความภาคภูมิใจ เมื่อได้รับรู้ว่ามีโอกาสก้าวหน้า ก็จะมีคามสมหวัง และมีความมั่นคงในจิตใจ

7. สภาพการทำงานที่สะดวกสบายและปลอดภัย เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการความมั่นคง สำหรับสภาพการทำงานที่สะดวกสบายพร้อมทั้งมีสัญลักษณ์ และสถานะด้วยนั้น เป็นส่วนเสริมความภาคภูมิใจในตำแหน่งงาน

8. ภาวะผู้นำที่สามารถและเป็นธรรม เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการความมั่นคง และความภาคภูมิใจ เนื่องจากผู้นำที่สามารถจะนำกลุ่มหรือองค์กรให้เจริญก้าวหน้า สำหรับผู้ตามจะมีความภาคภูมิใจที่มีผู้นำที่สามารถ และเป็นธรรม และจะยอมรับผู้นำด้วยความศรัทธา

9. คำสั่งและการกำหนดทิศทางในการทำงานที่มีเหตุผล เป็นความเรียกร้องต้องการที่มาจากความต้องการความมั่นคงในการมีชีวิตอยู่และความต้องการความภาคภูมิใจในตนเองที่จะปฏิบัติตามคำสั่งที่มีความถูกต้องสมเหตุสมผล และปฏิบัติหน้าที่ในทิศทางที่ชอบธรรม คำสั่งของหัวหน้าเป็นการสื่อความที่เป็นทางการในองค์กร จึงควรเป็นไปในลักษณะที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นเรื่องปฏิบัติได้ชัดเจนเป็นที่เข้าใจเป็นกิจลักษณะที่ยอมรับได้ มิฉะนั้นจะเป็นเพียงคำสั่งการ โดยผู้มีอำนาจที่เพิ่มความหวาดหวั่นและความคับข้องใจแก่ลูกน้อง และหากเป็นคำสั่งที่ไม่เป็นผลดีต่อองค์กรด้วย ก็จะนำไปสู่ความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์ ในขณะที่จำต้องปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้าที่ไม่แน่นอนนับถือ

คนทำงานมีความคาดหวังและเรียกร้องต้องการจากองค์กรให้จัดปัจจัยต่างๆ เพื่อสนองความต้องการพื้นฐานและความต้องการทางนามธรรมของตน ส่วนองค์กรก็ต้องการให้คนทำงานมีพฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ถือถือที่องค์กรจัดให้ตลอดจนภาวะแวดล้อมในการทำงาน จะมีผลเป็นแรงจูงใจที่มีพลังมากน้อยเพียงใดต่อคนทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับการประเมินคุณค่าของคนทำงาน ในลักษณะที่ว่า 1) พฤติกรรมที่องค์กรต้องการนั้นมีคุณค่าแก่ตนเพียงใด และ 2) จะคาดหวังได้มากน้อยเพียงใดว่าพฤติกรรมเช่นนั้น จะส่งผลดีแก่ตนได้จริง

คุณค่าของผลที่คาดหวัง ผลที่คนทำงานคาดหวังมี 2 แบบคือ 1) ผลเบื้องต้นในการทำงาน ได้แก่ เงิน การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง การรับรู้ความสามารถของตน เป็นต้น และ 2) ผลลำดับรอง ได้แก่ สิ่งของที่เงินซื้อหามาได้ สถานะที่สูงขึ้นเพราะการเลื่อนตำแหน่ง ความภูมิใจในความสามารถของตน เป็นต้น

คนจะคาดหวังเบื้องต้น ซึ่งมีความจำเป็นต่อการอยู่รอดของชีวิตก่อนแล้ว จึงคาดหวังผลลำดับรองต่อไป เงินเป็นสิ่งล่อใจที่มีคุณค่าและให้ป็นรางวัลในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีรางวัล

อื่นๆ อีก ได้แก่ คำชมเชย การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น สัญลักษณ์แสดงสถานะ การปรึกษาหารือ และการยอมรับความคิดโดยหัวหน้าเพื่อการตัดสินใจทางการจัดการ ความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงาน และการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รางวัลเหล่านี้หัวหน้าเป็นผู้ให้ หรือเพื่อนร่วมงานหรือร่วมอาชีพเป็นผู้ให้ที่กว้างไกลออกไปก็คือ สังคมภายนอกเป็นผู้ให้โดยการยอมรับยกย่องและประกาศเกียรติคุณ คนจะทำงานเพื่อผลงาน ซึ่งถือเป็นพลังจูงใจให้มุ่งมั่นทำงานได้สำเร็จ

2.1.2 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1963, pp. 33-48) ศาสตราจารย์ด้านการบริหาร ได้ประยุกต์ความคิดทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) มาเป็นรูปแบบการจูงใจในคนงาน โดยแมคเกรเกอร์ (McGregor) เชื่อว่า มนุษย์โดยทั่วไปมีนิสัยเกลียดกรำได้ พยายามหลีกเลี่ยงงานเพื่อหาทางทำงานให้น้อยที่สุด มนุษย์ขาดความทะเยอทะยาน ไม่มีความรับผิดชอบ ชอบที่จะทำตัวเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ มนุษย์เห็นแก่ตัวคิดถึงแต่ตนเองโดยไม่สนใจความต้องการขององค์กร มีนิสัยต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และไม่ฉลาด โดยเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานออกเป็น 2 แนวทาง คือ พฤติกรรมทางลบหรือตั้งเป็นทฤษฎี X และพฤติกรรมทฤษฎี Y อธิบายถึงลักษณะและการทำงานของมนุษย์ไว้ 2 แบบ คือ

1. ทฤษฎี X เนื้อหาของทฤษฎีนี้มีว่ามนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ อันมีสาเหตุจากไม่ชอบการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องใช้วิธีการบังคับใช้อำนาจควบคุม สั่งการ หรือข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษ ทั้งนี้ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่แมคเกรเกอร์เกิดความคิดต่อมนุษย์เช่นนี้ เพราะแต่เดิมคนส่วนมากมีความทะเยอทะยานน้อย ซึ่งใช้ได้น้อยในปัจจุบัน เพราะผู้ที่บังคับควบคุมและลงโทษผู้ปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดปฏิกิริยารุนแรงขึ้น และเป็นผลร้ายแก่ผู้บริหารในที่สุด

2. ทฤษฎี Y ปัจจุบันนี้มนุษย์ไม่ได้ทำงานเพียงให้ได้เงินอย่างเดียวแต่ยังมีส่วนประกอบอีกหลายอย่างที่เป็นสิ่งจูงใจให้พอใจในการทำงาน ซึ่งแมคเกรเกอร์ได้ตั้งสมมุติฐาน โดยสรุปไว้ว่า คนไม่หลีกเลี่ยงงานเสมอไป การบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิถีทางที่จะช่วยให้งานสำเร็จ การเปิดโอกาสให้คนได้แสดงความสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเอง จึงจะเป็นวิถีทางทำให้งานสำเร็จและเป็นผลทำให้คนรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานด้วย ถ้าหากงานได้มีการจัดอย่างเหมาะสมคนก็จะยอมรับและยินดีรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานด้วย

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ ชี้ให้เห็นว่า การจูงใจให้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารว่าจะใช้วิธีการจูงใจแบบทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น หากผู้บริหารมองเห็นคนหรือผู้ปฏิบัติงานในด้านดี เปิดโอกาสให้ผู้ที่บังคับบัญชาได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่

การใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานได้มากกว่าทฤษฎี X แต่ไม่ได้หมายความว่า ผู้บริหารจะละเลยการควบคุมผู้ปฏิบัติงานโดยสิ้นเชิง ซึ่งจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันนี้ได้มีการนำเสนอทฤษฎี Y มาประยุกต์ใช้และก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารองค์การต่างๆ มากมาย

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ซึ่งให้เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นที่หนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต่อไป ดังนั้น การจูงใจให้คนทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผู้บริหารต้องเข้าใจความต้องการของคนในองค์การ และพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลในองค์การเกิดความพอใจมากขึ้น อันจะเป็นการจูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้บริหารในองค์การ ไม่สามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ตอบสนองความต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานอาจเกิดความเบื่อหน่าย ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพได้

2.1.3 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg

เฮอริเบิร์ก (Herzberg, 1959, pp.113-115) ได้ศึกษาเกี่ยวแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยการทำวิจัยถึงความพอใจในการทำงานของนักการบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน เพื่อหาคำตอบของคนงานแต่ละคนว่า “ อะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในงานหรือไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ” ซึ่ง เฮอริเบิร์ก (Herzberg) ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความพอใจ หรือไม่พอใจในงาน คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนรักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ทำให้บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.3 ลักษณะของงานที่ทำ (Work-itself)
- 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.5 ความก้าวหน้า (Advancement)
- 1.6 การมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (Possibility of growth)

2. ปัจจัยสภาพอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีตลอดเวลา แต่ไม่เป็นที่กระตุ้นให้บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สนองความต้องการของบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงาน เกิดความไม่พอใจการทำงาน ประกอบด้วย 1) นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration)

- 2.1 การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision-technical)
- 2.2 สภาพการทำงาน (Working conditions)
- 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations)
- 2.4 เงินเดือน (Salary)
- 2.5 สถานภาพ (Status)
- 2.6 ความมั่นคงในงาน (Job security)
- 2.7 ชีวิตส่วนตัว (Factor in personal life)

กล่าวโดยสรุป จากการวิจัยของเฮอริ่งเบิร์ก ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยจำเป็น (Hygiene factors) หากผู้บริหารได้นำปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นมาสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน แต่หากกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์กรอย่าง

2.1.4. ทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer, 1972, pp.102-103) ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ขึ้นมาเรียกว่า ทฤษฎี อีอาร์จี (ERG Theory) ซึ่งคล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์ แต่เขาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (Existence needs : E) เป็นความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและประโยชน์เกี่ยวเนื่องต่าง ๆ ความต้องการเพื่อดำรงชีพนี้เทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านความปลอดภัยของมาสโลว์นั่นเอง
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs : R) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับสังคมนรอบด้าน เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำ เป็นหัวหน้า เป็นผู้ตาม ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมนี้อาจเทียบกับความต้องการที่มาสโลว์กำหนดไว้ ก็คือ ความต้องการสังคมและความรัก
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs : G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าต้องการเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม บุคลิก และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุด ความต้องการประเภทนี้เหมือนกับความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตของมาสโลว์

ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) นี้จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญ คือ 1) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อยความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง ตัวอย่างเช่น ถ้าเจ้าหน้าที่ได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป

ความต้องการด้านเงินเดือนก็จะยังมีอยู่สูง 2) ขนาดของความต้องการ ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการเพื่อดำรงชีพ) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็ยังจะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้ากลุ่มงานได้รับการตอบแทนด้านค่าจ้างแรงงานและอื่นๆ (ความต้องการเพื่อดำรงชีพ) มากพอแล้ว หัวหน้ากลุ่มงานคนนั้นก็จะต้องได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม) และ 3) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมากอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อยก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้ากลุ่มงานไม่มีโอกาสได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายหรือรับตำแหน่งใหม่ (ความเจริญก้าวหน้า) เมื่อเป็นเช่นนั้นหัวหน้ากลุ่มงานคนนี้ก็จะมีทัศนคติและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้อง (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

2.1.5 ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory)

แนวความคิดของการจูงใจมีได้หลายแง่หลายมุม ดังนั้น จึงมีทฤษฎีต่างๆ ที่พยายามอธิบายสภาวะของอินทรีย์เช่นนี้และ พยายามแบ่งออกได้เป็น

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับสมดุลภาพและแรงขับ (Homeostasis and drive theory)

เป็นพื้นฐานเกี่ยวกับ มโนภาพของแรงขับ คือ หลักการของสมดุลภาพ (Homeostasis) ซึ่งหมายถึง ความโน้มเอียงของร่างกาย ที่จะทำให้สิ่งแวดล้อมภายในคงที่อยู่เสมอ ตัวอย่าง คนที่มีสุขภาพดีย่อมสามารถ ทำให้อุณหภูมิในร่างกายคงที่อยู่ได้ในระดับปรกติ ไม่ว่าจะอยู่ในอากาศร้อนหรือหนาว ความหิว และความกระหาย แสดงให้เห็นถึงกลไกเกี่ยวกับ สมดุลภาพเช่นกัน เพราะว่าแรงขับดังกล่าว จะไปกระตุ้นพฤติกรรม เพื่อก่อให้เกิดความสมดุลย์ของส่วนประกอบหรือสารบางอย่างในเลือด ดังนั้นเมื่อเรามองในทัศนะของสมดุลภาพ ความต้องการเป็นความไม่สมดุลย์ทางสรีรวิทยา อย่างหนึ่งอย่างใดหรือเป็น การเบี่ยงเบนจากสภาวะที่เหมาะสม และการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาที่เกิดตามมาก็คือแรงขับ เมื่อความไม่สมดุลทางสรีรวิทยา คืบสู่ภาวะปกติ แรงขับจะลดลงและการกระทำ ที่ถูกกระตุ้นด้วยแรงจูงใจก็จะหยุดลงด้วย นักจิตวิทยาเชื่อว่า หลักการของสมดุลภาพมิได้เป็นเรื่องของสรีรวิทยาเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับจิตใจด้วย กล่าวคือ ความไม่สมดุลย์ทางสรีรวิทยา หรือ ทางจิตใจ (Physiological or psychological imbalance) มีส่วนจูงใจพฤติกรรม เพื่อทำให้ภาวะสมดุลย์กลับคืนมาเช่นเดิม

2. ทฤษฎีของความ ต้องการและแรงขับ (Theory of needs and drives)

เมื่อทฤษฎีของสัญชาตญาณซึ่งจะได้กล่าวต่อไปนั้นได้รับความนิยมนลดลง ได้มีผู้เสนอแนวความคิดของแรงขับขึ้นมาแทน แรงขับ (Drive) เป็นสภาวะที่ถูกยั่วยุอันเกิดจากความต้องการ

(Need) ทางร่างกายหรือเนื้อเยื่อบางอย่าง เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ออกซิเจน หรือการหลีกหนีความเจ็บปวด สภาพที่ถูกช่วยยู่เช่นนี้จะจูงใจอินทรีย์ให้เริ่มต้นแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น เช่น การขาดอาหารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเคมีบางอย่างในเลือด แสดงให้เห็นถึงความต้องการสำหรับอาหาร ซึ่งต่อมามีผลทำให้เกิดแรงขับ อันเป็นสภาพของความช่วยยู่หรือความตึงเครียด อินทรีย์จะพยายามแสวงหาอาหารเพื่อลดแรงขับนี้ และเป็นการตอบสนองความต้องการไปในตัวด้วย บางครั้งความต้องการและแรงขับอาจถูกใช้แทนกันได้ แต่ความต้องการมักจะหมายถึง สภาพสรีรวิทยาของการที่เนื้อเยื่อขาดสิ่งที่จำเป็นบางอย่าง ส่วนแรงขับหมายถึงผลที่เกิดตามมาทาง สรีรวิทยาของความต้องการ ความต้องการและแรงขับเคียงคู่กัน แต่ไม่เหมือนกัน

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับเหตุกระตุ้นใจ (Incentive theory)

ในระยะต่อมาคือ ค.ศ. 1950 นักจิตวิทยาหลายท่านเริ่มไม่พอใจทฤษฎีเกี่ยวกับการลดลงของแรงขับ (Drive-reduction theory) ในการอธิบายการจูงใจของพฤติกรรมทุกอย่าง จะเห็นได้ชัดว่าสิ่งเร้าจากภายนอกเป็นตัวกระตุ้นของพฤติกรรมได้ อินทรีย์ไม่เพียงแต่ถูกผลักดันให้เกิดกิจกรรมต่างๆ โดยแรงขับภายในเท่านั้น เหตุกระตุ้นใจหรือเครื่องชวนใจ (Incentives) บางอย่างก็มีความสำคัญในการช่วยยู่พฤติกรรม เราอาจมองการจูงใจได้ในฐานะเป็นการกระทำระหว่างกัน (Interaction) ของวัตถุที่เป็นสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อมกับสภาพทางสรีรวิทยาของอินทรีย์อย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ คนที่ไม่รู้สึกหิวอาจถูกกระตุ้น ให้เกิดความหิวได้ เมื่อเห็นอาหารที่อร่อยในร้านอาหาร ในกรณีนี้เครื่องชวนใจคือ อาหารที่อร่อยสามารถกระตุ้นความหิวรวมทั้งทำให้ความรู้สึกเช่นนี้ลดลง สุนัขที่กินอาหารจนอิ่ม อาจกินอีกเมื่อเห็นสุนัขอีกตัวกำลังกินอยู่ กิจกรรมที่เกิดขึ้นมิได้เป็นเรื่องของแรงขับภายใน แต่เป็นเหตุการณ์ภายนอก พนักงาน พอได้ยินเสียงกริ่ง โทรศัพท์ที่รียบยกหูขึ้นพูด คั้งนั้นจึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมที่มีการจูงใจ อาจเกิดขึ้นภายใต้การควบคุมของสิ่งเร้า หรือเหตุกระตุ้นใจมากกว่าที่จะเกิดจากแรงขับ

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับสัญชาตญาณ (Instinct theory)

สัญชาตญาณคือแรงทางชีวภาพที่มีมาแต่กำเนิด และเป็นตัวผลักดันให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา พฤติกรรม ของสัตว์ ส่วนใหญ่เชื่อว่าเป็นเรื่องของสัญชาตญาณ เพราะสัตว์ไม่มีวิญญูญาณ สติปัญญาหรือเหตุผล ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1908 ท่านได้จำแนกสัญชาตญาณต่างๆ ไว้ดังนี้

4.1 การหลีกหนี (Flight)

4.2 การขับไล่ (Repulsion)

4.3 ความอยากรู้ (Curiosity)

4.4 ความอยากต่อสู้ (Pugnacity)

4.5 การตำหนิตนเอง (Self-abasement)

4.6 การเสนอตนเอง (Self-assertion)

4.7 การสืบพืชพันธุ์ (Reproduction)

4.8 การรวมกลุ่ม (Gregariousness)

4.9 การแสวงหา (Acquisition)

4.10 การก่อสร้าง (Construction)

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตไร้สำนึก (Theory of unconscious motivation)

ฟรอยด์มีความเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดโดยพลังพื้นฐานสองอย่างคือ สัญชาตญาณแห่งชีวิต (life instincts) ซึ่งแสดงออกมา เป็นพฤติกรรมทางเพศ และสัญชาตญาณแห่งความตาย (death instincts) ซึ่งผลักดันให้เกิดเป็นพฤติกรรมก้าวร้าว สัญชาตญาณ ทั้งสองอย่างนี้เป็นแรงจูงใจที่ทรงพลังอย่างยิ่งและอยู่ภายในจิตไร้สำนึก บ่อยครั้งคนเรามักจะไม่ว่าอะไรคือ แรงจูงใจหรือเป้าประสงค์ ที่แท้จริง เขาอาจให้เหตุผลที่ดีบางอย่างสำหรับพฤติกรรมของเขา แต่เหตุผลเหล่านี้มักไม่ถูกต้อง ตามความเป็นจริงอยู่เสมอ

6. ทฤษฎีเกี่ยวกับการรู้ (Cognitive theory)

การรู้ (Cognition) มาจากภาษาละติน แปลว่าการรู้จัก (Knowing) ทฤษฎีนี้เน้นเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการคาดคะเนเหตุการณ์ต่างๆ โดยอาศัยการกำหนดรู้ (Perception) มาก่อน อาจรวมทั้งการคิดค้นและการตัดสินใจ เช่น ในกรณีที่ต้องมีการเลือกสิ่งของที่มีคุณค่า ใกล้เคียงกัน การกระตุ้นที่ดีหรือพฤติกรรมที่กำลังดำเนินไปสู่เป้าประสงค์ (Goal-seeking behavior) ก็ดีเกิดจากความรู้อันเคยพบมาเป็น ตัวกำหนด นอกจากนั้นยังต้องอาศัยเหตุการณ์ในอดีต สิ่งแวดล้อมในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต เฟสทินเกอร์ (Festinger, 1957, p.89) ได้อธิบายเกี่ยวกับความขัดแย้งหรือความไม่ลงรอยกันของการรู้ (Cognitive dissonance) ซึ่งมีผลทำให้เกิด แรงจูงใจ ในการเปลี่ยนพฤติกรรม บางอย่างได้ เช่น คนที่ติดบุหรี่ สูบบุหรี่จัดเมื่อทราบว่า การสูบบุหรี่มีส่วนทำให้เกิดเป็น มะเร็งของปอด เกิดความขัดแย้งระหว่างพฤติกรรมของการสูบบุหรี่กับข่าวใหม่ เขาจะต้องเลือกเอา อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อลดความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้น ถ้าเขาตัดสินใจเลิกสูบบุหรี่ ความขัดแย้งจะลดลงไปโดยการเลิกความเชื่อเดิมที่ว่าสูบบุหรี่แล้วจะปลอดภัย รวมทั้งความอยากที่จะสูบบุหรี่อีกด้วย

7. ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิญญาณ (Spiritual theory)

จำลอง ดิษยวณิช (2544, หน้า 48) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับกฎแห่งกรรมในพุทธศาสนา ซึ่งอธิบายความหมายของคำว่าจิตวิญญาณ ไว้ดังนี้ " จิตวิญญาณ หมายถึง ภาวะจิต (The life continuum) ในพุทธศาสนา หรือจิตไร้สำนึก (The unconscious) ในจิตวิเคราะห์ " จิตวิญญาณ ซึ่ง

เป็นส่วนลึกภายในจิตใจของมนุษย์มีแรงจูงใจที่ทรงพลังอย่างหนึ่งคือ " กรรม " กรรมเป็นการกระทำของเรา ไม่ว่าจะป็นทางใจ ทางวาจา หรือทางกาย ถ้ากระทำการดีก็จะส่งผลไปในทางที่ดี ถ้ากระทำการชั่วก็จะส่งผลไปในทางที่ไม่ดี ทำกรรมเช่นใด ย่อมได้ผลเช่นนั้น สมดังคำกล่าวที่ว่า "ทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว" พลังกรรมและผลของกรรมถือว่าเป็นแรงจูงใจ ที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในชีวิตประจำวันของเรา และถูกเก็บสั่งสมไว้ในจิตไร้สำนึก ความสุขจะเกิดขึ้นได้เพราะ เป็นผลของการ กระทำการดี แต่ในทางตรงกันข้ามความทุกข์จะเกิดขึ้น เนื่องจากผลของการกระทำกรรมที่ไม่ดี

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ศิริรัตน์ จำปาทิพย์ (2554, หน้า 23) กล่าวว่าบริษัทวิจัยให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกถึงความถึงความพึงพอใจจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงานและการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จินตนา บุญรัตน์ (2553, หน้า 56) ได้วิจัยให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน หมายถึง สภาพหรือลักษณะแต่ละบุคคลที่อุทิศเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก สติปัญญาแก่องค์กร ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสังคมและมีความจงรักภักดีต่อระบบสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลต่อสังคม เชื่อมโยงระหว่างบุคลิกภาพความสนใจของบุคคลให้เข้ากับความสัมพันธ์ของสังคม

วรวรรณ บุญล้อม (2551, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์กร โดยชี้ชัดในรูปแบบ ดังนี้

1. สมาชิกมีทัศนคติที่กลมกลืนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กร
2. สมาชิกพร้อมใจในการปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไป
3. สมาชิกปรารถนาจะปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไป

วรพันธ์ เศรษฐแสง (2548, หน้า 43) ได้สรุปนิยามของความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ ขอบเขตของแต่ละคนที่แสดงให้เห็นถึงว่าเขาและเธอมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างไร และยังหมายถึงความตั้งใจที่จะไม่จากองค์กรไป

เอี่ยมพร แอมไร่ (2546, หน้า 57) ได้ให้คำนิยามความผูกพันขององค์กร หมายถึง

1. การระบุตนเองเข้ากับองค์กร (Identification) ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือเสมือนเป็นของตน
2. การเข้ามามีส่วนเกี่ยวพันในองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) รู้สึกผูกพันต่อองค์กร

2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ศิริรัตน์ จำปาทิพย์ (2554, หน้า 7) กล่าวว่าสถาบันรัฐเป็นสถาบันที่มีการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะอยู่กับองค์กรนานขึ้น ให้ความร่วมมือกับองค์กร รวมทั้งสินค้าและบริการขององค์กร และจะช่วยสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจ และยิ่งพบว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee engagement) ก็มีความภักดีต่อตราหือของลูกค้า (Customer loyalty) และผลกำไรของบริษัท (Profitability) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

บรรพต ไชยกิจ (2552, หน้า 10) ได้ทำการวิจัย และพบว่า ปัจจัยที่ทำให้กิจการเติบโตมิได้เกิดจากการเน้นการผลิตให้มีกำไร หรือรายได้สูงสุดเท่านั้น แต่เกิดจากการพัฒนาบุคลากรให้มีความผูกพันกับองค์กร เพื่อสร้างลูกค้าที่มีความผูกพันกับองค์กรและจะนำมาซึ่งการเพิ่มขึ้นของกำไรที่แท้จริง

ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล, 2550, หน้า 18) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรระดับสูง
2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์กร เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ
3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่างานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร
4. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กร และขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล (2550, หน้า 19) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน คือ

1. เมื่อใดที่ความรู้สึกผูกพันของพนักงานแต่ละคนมีระดับสูง อัตราการขาดงานและอัตราการออกจากงานต่ำ
2. ความผูกพันที่สูงจะมีผลทำให้บุคคลอยากค้นหางานอื่นน้อยลง

3. ความผูกพันในองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพยายาม และคุณภาพในการทำงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อบริษัทของเขาจะมีความพยายามอย่างมากและเต็มใจลงทุนเพื่อบริษัท นั่นคือ ผลการปฏิบัติงานของพวกเขาจะดีขึ้น

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและคัดเลือกเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยจำนวน 7 เรื่อง ดังนี้

สุทธิวรรณ ศรีสุพรรณ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในระดับมากต่อปัจจัยด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและการมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่วนด้านอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน และผลป้อนกลับมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนด้านความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากต่อทุกปัจจัย

รัฐกร ปรางมาศ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความผูกพันกับองค์กรของโรงพยาบาลจุน อำเภोजุน จังหวัดพะเยา เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลจุน ทั้งหมดจำนวน 121 คน โดยใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านภาวะผู้นำ แล้วนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ T-test, F-test ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพยาบาล ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านทั้งด้านคุณภาพชีวิต ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการยอมรับและความมั่นคงขององค์กร ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านการตอบแทน ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพศ ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จักรพันธ์ เทพพิทักษ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลำพูนชิงเงิน จำกัด เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท ลำพูน

ซึ่งเดินเกิน จำกัด จำนวน 122 คน ซึ่งเป็นพนักงานสำนักงานปฏิบัติงานในส่วนการสนับสนุนการผลิต จำนวน 85 คน พนักงานสำนักงานปฏิบัติงานในส่วนการผลิต จำนวน 37 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และไคสแควร์ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

อรรถพล สนศิริ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าแจกแจงแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานหน่วยงานสนับสนุนของศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพการสมรสโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารจัดการ มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ในส่วนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง จากการพิจารณาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้ง 3 ด้านประกอบจากมากไปหาน้อยพบว่า พนักงานมีความผูกพันในด้านความทุ่มเทในงาน และกระตือรือร้น อยู่ในระดับสูง ส่วนความผูกพันด้านความมุ่งมั่น อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเรียงตามความมีอิทธิพลจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการตามลำดับ โดยเกือบทุกปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพัน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับองค์ประกอบความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้าที่ไม่มีความสัมพันธ์

กับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รุ่ง มาลิก (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย จำนวนทั้งหมด 200 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเชื่อมั่น การแจกแจงแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยในส่วนของความผูกพันต่องาน พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความผูกพันต่องาน

คมกฤต เมฆสกุล (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ฮาน่า ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานรายวันและพนักงานรายเดือนมีคุณภาพชีวิตในงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความผูกพันมาจากอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีสถานะภาพที่แตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในงานด้านลักษณะการบริหารแตกต่างกัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านสังคมสัมพันธ์ และด้านความภาคภูมิใจในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิริรัตน์ จำปาทิพย์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านความหลากหลายของงานด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลป้อนกลับของงานอยู่ในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ส่วนด้านประสบการณ์ในงานในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร และด้านความรู้สึกว่าองค์กรพึงพาได้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย