

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท มารารอน (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการนำเสนอผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งหัวข้อ

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

Albanese (1981,p.204) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือ พฤติกรรมและการกระทำของพนักงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

Baruch (1968, pp. 7-8) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่เป็นบุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ตรงกัน ไม่ว่าจะการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม พฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกนี้อาจเป็นไปได้ทั้งในด้านจิตใจ (Psychological withdrawal) เช่น นั่งฝันกลางวันไปเรื่อยไม่ตั้งใจทำงาน หรือแสดงออกมาคด้วยการกระทำ (Physical withdrawal) เช่น การขาดงานโดยผลการกลับบ้านก่อนเวลา หยุดพักนานเกินไป อุ้งงาน ทำงานช้าลง แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง จนถึงขั้นลาออก ส่วนพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกในแง่ดีก็มีเช่นกัน ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ และทำงานให้มากกว่าที่ได้รับมอบหมาย

จะเห็นได้ว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานในระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะมีทั้งด้านดี และด้านลบ ต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานมีอยู่หลายประเด็น ผู้วิจัยขอแยกรายละเอียดว่ามีประเด็นใดบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน จากการค้นคว้าในงานวิจัยต่างๆ ตามผลวิจัยครั้งนี้

อายุกับพฤติกรรมการทำงาน

Cascio (1998,p.369) กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดวิถีชีวิตของบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นและการปฏิบัติในสิ่งต่างๆแตกต่างกันตามแต่ประสบการณ์ที่สะสม อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์อยู่เสมอ จากการศึกษาพบว่า ความสามารถด้านต่างๆ เช่น ด้านภาษา ตัวเลขและทักษะในการใช้เหตุผลจะพบในผู้ที่มีอายุมากและมีแนวโน้มของอัตราการลาป่วยน้อยกว่า

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544,หน้า 53) พบว่า การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

พลินี อัสวรจันนท์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ ผู้วิจัยขอสรุปว่า อายุการทำงานเป็นส่วนสำคัญ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย

สภาพากับพฤติกรรมการทำงาน

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544, หน้า 54) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานโสด โดยกลุ่มสมรสหรือหย่าร้างมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานสูงกว่ากลุ่มพนักงานโสด

ปัทมดา สันหทัย (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด พบว่า พนักงานที่มี

สถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ไพบูลย์ อินทิสันห์ (2544, หน้า 75) พบว่า พฤติกรรมการทำงานบริการบนเครื่องบินของสายการบินไทยนั้น พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานบริการไม่แตกต่างกัน

จากผลวิจัยส่วนใหญ่จะเห็นได้ว่า สถานภาพสมรสมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กล่าวโดยสรุปพนักงานที่แต่งงานแล้วก็มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงาน โสด

ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการทำงาน

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544, หน้า 53) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูง มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ

ณาดยา บุญเกิด (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

จุฬามาศ ปานสมบูรณ์ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของ บริษัท วงศ์ไพฑูรย์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตในด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยเทียบกับปีที่ผ่านมา ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงาน ด้านการได้รับการฝึกฝนทักษะ และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยส่วนใหญ่ จะเห็นได้ว่าระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กล่าวโดยสรุปพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ

ระยะเวลาการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544, หน้า 55) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย

ไพบูลย์ อินทิสันท์ (2544, หน้า 78) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานบริการบนเครื่องบินของสายการบินไทย พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานมากมีพฤติกรรมการทำงานบริการดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย

จากผลการวิจัยส่วนใหญ่จะเห็นได้ว่า ระยะเวลาการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กล่าวโดยสรุปพนักงานที่มีอายุงานมากจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยอีกมากที่พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น

Davis (1977, p. 13) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลและเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานมีดังนี้ คือ

- 1.อายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย
- 2.ตำแหน่ง บุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Supervisor ขึ้นไป จะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า ซึ่งผลการวิจัยในเรื่องนี้ สอดคล้องกันในประเทศต่อไปนี้ ได้แก่ รัสเซีย สหรัฐอเมริกา เยอรมัน อิตาลี สวีเดน และนอร์เวย์
- 3.สภาพการทำงานในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเปรียบเทียบวิถีชีวิตของพวกเขาว่า สอดคล้องกับสภาพขององค์กรหรือไม่
- 4.การได้รับผลป้อนกลับ เพราะมันหมายถึงการบ่งบอกว่าพวกเขาทำงานได้ดี หรือไม่เพียงใด

พงศ์ หรดาล (2540, หน้า 39) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทักษะดี และความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ขวัญ ผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร และความผูกพันต่อองค์กร

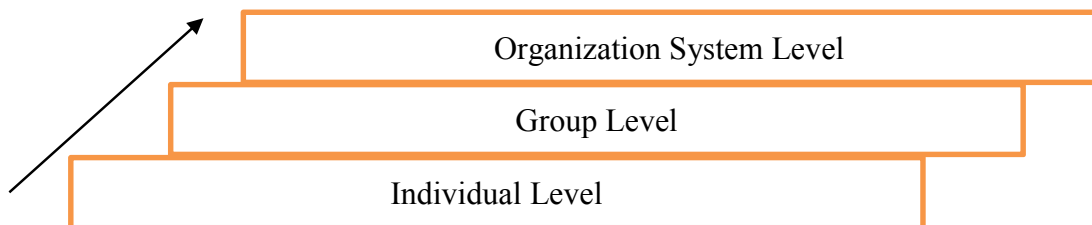
ลักษณะของพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

Beach (1975, p. 18) กล่าวว่า คุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ทักษะที่ดี ความอดทน ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความรอบคอบ ความมีวินัยและทักษะในการเข้าสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่ต้องการของหน่วยงาน

ชูศักดิ์ เจนประโคน (2544, หน้า 210) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมปฏิบัติงานในหน้าที่ที่สำคัญๆเป็น 6 ประเภท คือ (1) ความรอบรู้และวิจารณ์ญาณ (2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (3) ทักษะด้านการปฏิบัติงาน (4) ทักษะด้านการเป็นผู้นำ (5) ความรับผิดชอบที่มีต่องาน และ (6) แรงจูงใจในการทำงาน

การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร

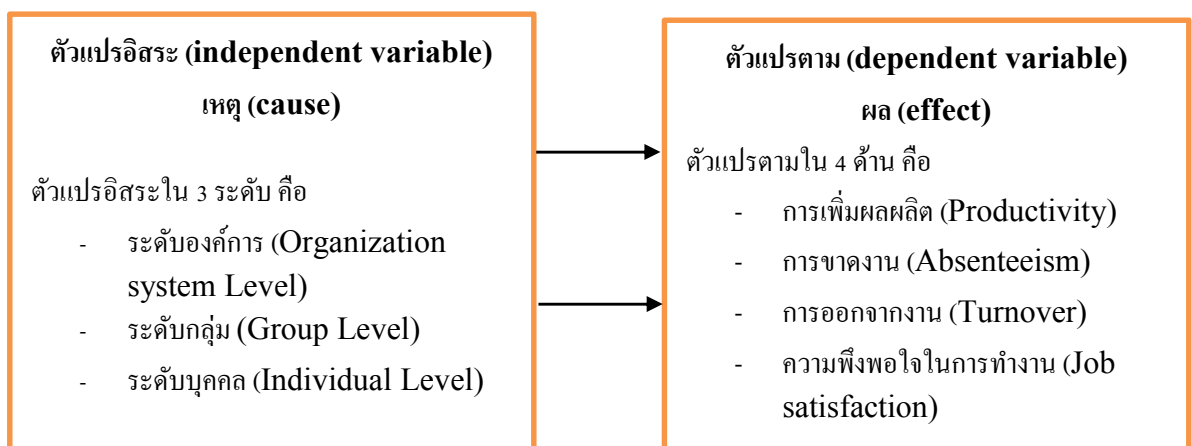
โมเดลพฤติกรรมองค์กร (Organization behavior model) เป็นส่วนของความจริง ซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์กร โดยเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับคือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (individual level) เป็นระดับกลุ่ม (group level) และระดับระบบองค์กร (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กรแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มเพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์กร



ภาพ 1 Basic OB Model., stage I.

ที่ม 1. From Organizational Behavior: Concept, Controversies, and Applications. (p.180) by S.P. Robbins, 2005, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์กร



ภาพ 2 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ที่มา. จาก พฤติกรรมองค์การ (หน้า 23), โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541, กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์การ หากผู้จัดการต้องการจะใช้งาน พนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้คือ ลักษณะด้านชีววิทยา บุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ และความสามารถ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ (independent variables) ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ (perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (individual-level variables) การเรียนรู้และการจูงใจ (learning and motivation)

ตัวแปรระดับกลุ่ม (group level variables)

พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้นในการพัฒนาความเข้าใจขององค์การจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

ตัวแปรในระดับระบบขององค์การ (organization system level variables)

พฤติกรรมองค์การจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่ม โครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม เช่น การออกแบบขององค์การที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และงานนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การและการปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือก กระบวนการฝึกอบรมและวิธีการประเมินการทำงาน) วัฒนธรรมภายใน ตลอดจนระดับของความตึงเครียดในการทำงาน

ตัวแปรตาม (dependent variables)

เป็นตัวแปรผล ซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การ ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การเพิ่มผลผลิต (productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กร โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (input) เป็นผลผลิต (output) ด้วยต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตซึ่งต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (effectiveness and efficiency) ประสิทธิภาพ (effectiveness) เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมาย (achievement of goals) ประสิทธิภาพ (efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ตัวอย่าง ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลจะมองที่ความสามารถในการประหยัดต้นทุน โดยทั่วไปธุรกิจจะมีประสิทธิภาพเมื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างประหยัด เพราะการวัดประสิทธิภาพจะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขายหรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงาน

การเพิ่มผลผลิต (productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมการ

$$\text{การเพิ่มผลผลิต (productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (outputs)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (inputs)}}$$

การขาดงาน (absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

การออกจากงาน (turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่างๆการหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรตาม เพื่อทำนายถึงพฤติกรรมในด้าน

ต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้น หากพนักงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎีความต้องการ 5 ขั้น (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow, 1970 : 170) (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆอยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะได้ไม่ได้รับการกระตุ้น ให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่า บุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องกังวลสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขาถือว่าได้ว่าเป็นเรื่องของ การรับประทาน สิ่งอื่นๆ นอกจากนั้นจะไม่มี ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรักความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่าง การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลองและการศึกษาชีวประวัติเพื่อแสดงว่า ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรม ซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่างๆ ที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่น หรือใช้วิธีการต่างๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้นอีก

ตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระภิกษุ Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอด โดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยาจึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่นๆ และแรงผลักดันของความต้องการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่นๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้อง

ฟังพาทย์ผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุหាក់ก็ตระรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการฝันร้ายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงลูกอย่างไม่กวัดกันและตามใจมากเกินไปจะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัยการให้อุ่นหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียง แต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไป สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่ดีของเด็ก ทำให้เด็กรู้ว่า สิ่งแวดล้อมต่างๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัยความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชี หรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่างๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล คนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่นๆ จะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับสิ่งต่างๆ เหล่านี้ สงคราม อาชญากรรม น้ำท่วม แผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสนไม่เป็นระเบียบของสังคม และเหตุการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึงกับสภาพเหล่านี้

Maslow ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่ โดยเฉพาะโรคประสาทชนิดย้ำคิด-ย้ำทำ (obsessive-compulsive neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัย ผู้ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจและกำลังมีอันตรายต่างๆ เขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขาและเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะ

รู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน Maslow คัดค้านกลุ่ม Freud ที่ว่าความรักเป็นผลมาจากการเทิดทูลสัญชาตญาณทางเพศ (sublimation) สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ (sex) เขาอธิบายว่า ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่า ความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้นุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า นุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเหินขาดกัน กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของและการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้ และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่างๆ สิ่งที่ควรสังเกตประการหนึ่ง ก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้

Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็ก ย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะและการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง (Maslow 1970 p. 170)

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้นุคคล เกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก เป็นความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

1. ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

2. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับการความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจาก ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไปทันทีทันใด

ดังตัวอย่างที่ Maslow นำมาอ้างคือหญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่าการตอบสนองความต้องการความรักของเธอได้ดำเนินไปด้วยดี แล้วเธอจึงทุ่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอ และได้ประสบความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝันสามปีได้ผลจากเธอไป ในเหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่างๆ ในการที่จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่องนับถือ และหันมาใช้ความพยายามที่จะเรียกร่องสามปีให้กลับคืนมา ซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอเป็นตัวอย่างของความต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่งเธอได้รับแล้ว และถ้าเธอได้รับความพึงพอใจในความรักโดยสามปีหวนกลับคืนมาเธอก็จะกลับไปเกี่ยวข้องกับในโลกรธุรกิจอีกครั้งหนึ่งความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่วไป เป็นความรู้สึกและทัศนคติของความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกว่าคุณค่า การมีพลังกำลัง การมีความสามารถ และความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้ามการขาดความรู้สึกต่างๆ ดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอเพียง เกิดความรู้สึกอ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นกรับรู้ตนเองในทาง นิเสธ (negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกขลาดกลัวและรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์และสิ้นหวังในสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิต และประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการยกย่อง และยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงจังมากกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการประจบประแจง การได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมาจากความเพียรพยายามของบุคคลและความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือยกย่อง มีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคลมากกว่าการควบคุมจากภายนอก

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความ

ต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูปก็จะต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้ บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง” Maslow (1970 : 46) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปโดยอัตโนมัติโดยความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ด้านที่ดีที่สุดของเราความสามารถพิเศษของเรา สิ่งที่ดีงามที่สุดของเรา พลังความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์” Maslow (1962 : 58) ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้น คนทั่วไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างอย่างกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่ามันคือระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด

Maslow ได้ยกตัวอย่างของความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ในกรณีของนักศึกษาชื่อ Mark ซึ่งเขาได้ศึกษาวิชาบุคลิกภาพเป็นระยะเวลายาวนานเพื่อเตรียมตัวเป็นนักจิตวิทยาคลินิก นักทฤษฎีคนอื่นๆ อาจจะอธิบายว่าทำไมเขาจึงเลือกอาชีพนี้ ตัวอย่าง เช่น Freud อาจกล่าวว่ามันสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสิ่งที่เขาเก็บกด ความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องเพศไว้ตั้งแต่วัยเด็ก ขณะที่ Adler อาจมองว่ามันเป็นความพยายามเพื่อชดเชยความรู้สึกด้อยบางอย่างในวัยเด็ก Skinner อาจมองว่าเป็นผลจากการถูกวางเงื่อนไขของชีวิตในอดีต ขณะที่ Bandura สัมพันธ์เรื่องนี้กับตัวแปรต่างๆ ทางการเรียนรู้ทางสังคม และ Kelly อาจพิจารณาว่า Mark กำลังจะพุ่งตรงไปเพื่อที่จะเป็นบุคคลที่เขาต้องการจะเป็นตัวอย่างที่แสดงถึง การมุ่งตรงไปสู่เป้าประสงค์ในอาชีพ โดยความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและถ้าจะพิจารณากรณีของ Mark ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ถ้า Mark ได้ผ่านกาเรียนวิชาจิตวิทยาจนครบหลักสูตรและได้เขียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและในที่สุดก็ได้รับปริญญาเอกทางจิตวิทยาคลินิก สิ่งที่จะต้องวิเคราะห์ Mark ต่อไปก็คือ เมื่อเขาสำเร็จการศึกษา

ดังกล่าวแล้วถ้ามีบุคคลหนึ่งได้เสนองานให้เขาในตำแหน่งตำรวจสืบสวน ซึ่งงานในหน้าที่นี้จะได้รับค่าตอบแทนอย่างสูงและได้รับผลประโยชน์พิเศษหลายๆ อย่างตลอดจนรับประกันการว่าจ้างและความมั่นคงสำหรับชีวิต เมื่อประสบเหตุการณ์เช่นนี้ Mark จะทำอย่างไร ถ้าคำตอบของเขาคือ “ตกลง” เขาก็จะย้อนกลับมาสู่ความต้องการระดับที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัย สำหรับ

การวิเคราะห์ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง Maslow กล่าวว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นในสิ่งนั้น” เรื่องของ Mark เป็นตัวอย่างง่าย ๆ ว่า ถ้าเขาคกลงเป็นตำรวจสืบสวนเขาก็จะไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงทำไมทุกๆ คนจึงไม่สัมฤทธิ์ผลในการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Why Can't All People Achieve Self-Actualization) ตามความคิดของ Maslow ส่วนมากมนุษย์แม้จะไม่ใช้ทั้งหมดที่ต้องการแสวงหาเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ภายในตน จากงานวิจัยของเขาทำให้ Maslow สรุปว่าการรู้ถึงศักยภาพของคนนั้นมาจากพลังตามธรรมชาติและจากความจำเป็นบังคับ ส่วนบุคคลที่มีพรสวรรค์มีจำนวนน้อยมากเพียง 1% ของประชากรที่ Maslow ประเมิน Maslow เชื่อว่าการนำศักยภาพของตนออกมาใช้เป็นที่ยากมาก บุคคลมักไม่รู้ว่า ตนเองมีความสามารถและไม่ทราบว่าศักยภาพนั้นจะได้รับการส่งเสริมได้อย่างไร มนุษย์ส่วนใหญ่ยังคงไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนจึงทำให้หมดโอกาสเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และ ยังมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มาบดบังพัฒนาการทางด้านความต้องการของบุคคลดังนี้ อิทธิพลวัฒนธรรม ตัวอย่างหนึ่ง ที่แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของสังคมมีต่อการเข้าใจตนเอง คือแบบพิมพ์ของวัฒนธรรม (cultural stereotype) ซึ่งกำหนดว่าลักษณะเช่นไรที่แสดงความเป็นชาย (masculine) และลักษณะใดที่ไม่ใช่ความเป็นชาย เช่นจัดพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเมตตากรุณา ความสุภาพและความอ่อนโยน สิ่งเหล่านี้วัฒนธรรมมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่า “ไม่ใช่ลักษณะของความเป็นชาย” (unmasculine) หรือความเชื่อถือของวัฒนธรรมด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่มีคุณค่า เช่น ยึดถือว่าบทบาทของผู้หญิงขึ้นอยู่กับจิตวิทยาพัฒนาการของผู้หญิง เป็นต้น การพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆ ดังกล่าวนี้เป็นเพียงการเข้าใจ “สภาพการณ์ที่ดี” มากกว่าเป็นเกณฑ์ของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ประการสุดท้าย Maslow ได้สรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดจากความพยายามที่ไม่ถูกต้องของการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย เช่น การที่บุคคลสร้างความรู้สึกรู้สึกให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจตนโดยพยายามหลีกเลี่ยงหรือจัดข้อผิดพลาดต่างๆ ของตน บุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะพิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตน โดยแสดงพฤติกรรมในอดีตที่เคยประสบผลสำเร็จ แสวงหาความอบอุ่น และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะสามารถเป็นตัวชี้ประสิทธิภาพขององค์กรได้ องค์กรจำเป็นต้องสร้างให้บุคลากรทุกคนเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรของตน ซึ่งได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่หลายประเด็นดังต่อไปนี้

ความหมายของความผูกพัน

Buchanan (1974,p.533) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ คำนิยมตามที่หน่วยงานวางไว้ และปฏิบัติตามบทบาทของตน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

Sheldon (1971,pp.143-150) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ทศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ผู้ปฏิบัติที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จะตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายขององค์กร

Steers, Richard, and Porter (1979,p.46) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 ประการ คือ

- 1.เป็นความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2.ความเต็มใจและสมัครที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

Steers et al. (1979,pp.46-56) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่ผสมผสานกลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ซึ่งโดยปกติพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยผลของความผูกพันต่อองค์กรจะสามารถแสดงให้เห็นถึง

- 1.การใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร
- 2.ความรู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรของตน
- 3.ความหวังใจในอนาคตขององค์กร
- 4.การป้องกันชื่อเสียงขององค์กร
- 5.ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2539, หน้า 17) ได้แบ่งแยกความผูกพันออกเป็น 2 แบบ คือความผูกพันทางทัศนคติ และความผูกพันทางพฤติกรรม

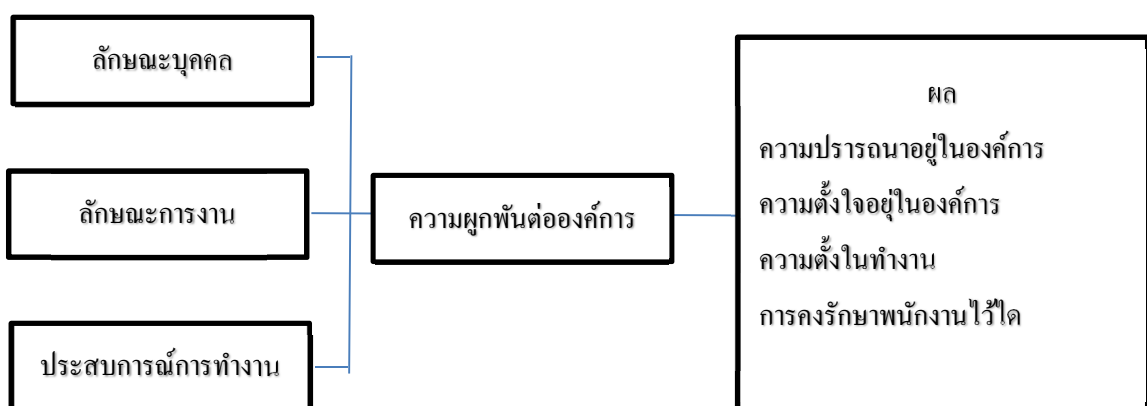
1.ความผูกพันทางทัศนคติ คือ การที่คนๆหนึ่งจะแสดงตนและมีส่วนเกี่ยวข้องในองค์การใดๆซึ่งมี 3 ลักษณะ คือ (1) มีความเชื่อที่มั่นคงและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (2) มีเจตนาที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ และ (3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพในองค์การนั้น

2.ความผูกพันทางพฤติกรรม มีความเกี่ยวข้องกันค่อนข้างมากกับความผูกพันทางทัศนคติ และให้ผลคล้ายๆกันแต่ก็ยังมีความแตกต่างในบางประเด็น คนเราอาจมีความผูกพันต่องานมากขึ้นเพียงเพื่อจะตอบสนองต่อการตัดสินใจรับตำแหน่งนั้นๆ ความผูกพันในเชิงพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงงานที่น้อยลงจะมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อกัน แต่จะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพและปริมาณของงานค่อนข้างน้อยในบางครั้ง ความผูกพันทางพฤติกรรมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าสาเหตุอื่นๆ

จะเห็นได้ว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังที่ได้กล่าวข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ โดยไม่ทิ้งจากองค์การไป

คุณลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ

Mowday, Porter, and Steers (1982,pp.28-43) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้น และอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การว่า มีอยู่ 4 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัย ต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังภาพ 3



ภาพ 3 ปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลของความผูกพันต่อองค์กรของ Mowday, Porter, and Steers

ที่มา.จาก Employee-Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover (p.29), by R.Mowday, W.Porter, and R. Steers, 1981, New York: Academic Press.

จากภาพ 3 ข้างต้น ได้สรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนี้

- 1.คุณลักษณะบุคคล (personnel characteristics) ได้แก่ อายุ การศึกษา เพศ และบุคลิกลักษณะ
- 2.บทบาท (role related characteristics) ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และความท้าทายในงาน
- 3.โครงสร้างองค์กร (structural characteristics) ได้แก่ ขนาดขององค์กร การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ
- 4.ประสบการณ์การทำงาน (work experiences) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์กรรูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร

มีนักวิชาการท่านได้สรุปคุณลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

Buchanan (1974,pp.533-546) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ

- 1.ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยม วัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนว่าเป็นของตนเองเหมือนกัน
- 2.การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
- 3.ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty) เป็นความผูกพันต่อองค์กร และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะที่แตกต่างไปจากความจงรักภักดี (loyalty) ต่อองค์กร บุคคลมิได้มีเพียงแต่จะภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะเต็มใจให้การ

ช่วยเหลือองค์การของคนให้ประสบความสำเร็จ และมีความเจริญรุ่งเรืองต่อไปด้วย (Steers et al., 1979,p.86)

ความผูกพันต่อองค์การยังแตกต่างไปจากความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การโดยรวมทั้งหมด แต่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อเฉพาะเรื่องงานหรือบางแง่มุมของงานเท่านั้น (Porter, Lyman, Steers, Mowday, & Boulian, 1974,p.603)

นอกจากนี้ยังได้ชี้ว่า ความผูกพันต่อองค์การจะมีอิทธิพลต่อความพยายามในการทำงาน และยังมีอิทธิพลต่อการขาดงาน ความเฉื่อยชาและการเปลี่ยนแปลงงานอีกด้วย ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ จะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานดังนี้ คือ

1.พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

2.พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย

3.เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4.บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพัน จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมาก พอสมควรในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

จากแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อองค์การอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี และในที่สุดองค์การก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างบรรลุเป้าหมาย

ความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

กรณี (กรี๊ดบุตร) มหานนท์ (2529, หน้า 97) จากการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการหยุดงานและการออกจากงานหมายความว่า ถ้ามีบุคคลรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน (job involvement) และมีพันธะผูกพันต่อองค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Organizational commitment) เขาจะมีความพอใจ ไม่ขาดงาน และไม่ลาออกจากงาน จากงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความรู้สึกผูกพันกับองค์การเป็นความรู้สึกที่ดีและเป็นเครื่องชี้ในเรื่องการลาออกจากงาน ได้ดีกว่าการคาดคะเนโดยใช้ความพอใจในงาน พนักงานอาจไม่พอใจในหน้าที่ที่เขาทำนั้นเป็นเพียงความไม่พอใจชั่วคราวเท่านั้น ไม่ได้หมายความว่าไม่พอใจองค์การทั้งหมด แต่เมื่อความไม่พอใจ

ขยายวงกว้างออกไปสู่ความไม่พอใจต่อองค์การบุคคลมักจะมี การคิดถึงเรื่องการลาออกจากงานมากขึ้น

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2539, หน้า 19) สอดคล้องกับกรณี โดยกล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงาน ขาดงาน และความสำเร็จของงาน

การปฏิบัติงาน ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานสูงด้วย (ประทุม ฤกษ์กลาง, 2538 หน้า 29)

ความต่อต่อเวลาในการทำงาน จากการศึกษาวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานอีกด้วย

การเปลี่ยนงาน นักวิชาการทางด้านองค์การเชื่อว่า ความผูกพันต่อองค์การจะมีความสัมพันธ์กันมากที่สุดต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน (Porter et al., 1974,p.605) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ ในรูปของการศึกษาต่อเนื่องในช่วงเวลา 1 ปีเศษ ซึ่งได้พบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การต่อการโยกย้ายงานของพนักงาน

นอกจากนี้ยังพบว่า ความสัมพันธ์นี้สูงขึ้นเมื่อพนักงานทำงานนานขึ้นนั่นคือในกลุ่มของพนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์การ โดยไม่ย้ายไปไหน ความผูกพันต่อองค์การจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาการทำงาน ในขณะที่กลุ่มของพนักงานที่ลาออก โยกย้ายงาน ความผูกพันนั้นจะลดลงตามเวลาที่เขาทำงานกับองค์การ การศึกษานี้สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้าย เปลี่ยนแปลงงานของสมาชิกขององค์การ และเป็นเครื่องชี้หรือตัวพยากรณ์ที่ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

Steers et al. (1979,pp.46-56) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้นและผลของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน (work environment) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล (influences) ต่อความผูกพันต่อองค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ใหญ่ๆคือ

1.ลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristics) เช่น อายุ การศึกษา โอกาส ประสบความสำเร็จ

2.ลักษณะงาน (job characteristics) เช่น ความท้าทายในงาน โอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน

3.ประสบการณ์การทำงาน (work experiences) เช่น ทักษะคติของกลุ่มต่อองค์การความเชื่อถือต่อองค์การ

ปัจจัยดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ขณะเดียวกันความผูกพันต่อองค์การมีผลกระทบหรือมีอิทธิพลต่อความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การ ความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์การ ความตั้งใจทำงาน และผลการปฏิบัติงาน

Mowday et al. (1982,p.27) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมีปัจจัยที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เพศ ระยะเวลาในการทำงานในองค์การ บุคลิกลักษณะ

2. ลักษณะบทบาท ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท

3. ลักษณะองค์การ ได้แก่ ขนาดขององค์การ อายุขององค์การ

4. ประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์การ และพฤติกรรมการบริหารงาน

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดความผูกพันต่อองค์การ และคัดเลือกคุณลักษณะความผูกพันต่อองค์การ 3 ประการที่ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในการวัดความผูกพันต่อองค์การที่ประกอบธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่ผู้วิจัยศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามของแบบวัดความผูกพันต่อองค์การ คุณลักษณะ 3 ประการดังกล่าว คือ

1. ความเชื่อมั่นสูงยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

2. เต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์การ

3. ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่ามีอยู่หลายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การ ผู้วิจัยจึงคัดเลือกปัจจัยที่น่าจะมีอิทธิพลสูงต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานที่ผู้วิจัยศึกษาโดย ปัจจัยที่คัดเลือกนั้นสามารถวัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทุกระดับในองค์การได้ ผลการวิจัยที่ได้สามารถสะท้อนความจริงโดยรวมในแต่ละด้าน ตลอดจนองค์การสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่มากยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ทิพวรรณ จีนจ่าง (2542) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและพฤติกรรม ในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนส่งทางท่อ พบว่าองค์ประกอบของตัวแปรขวัญด้านความรู้สึก

รับผิดชอบในงานที่ทำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความร่วมมือ การอุทิศตนเพื่อส่วนรวม ความซื่อสัตย์ และการปฏิบัติตามข้อบังคับบริษัท

จุฑามาศ ปานสมบุญ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัทของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุป จำกัด(มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัดงบประมาณ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัดงบประมาณอยู่ในระดับดี และยังพบผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานดีจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง สถานภาพสมรสแล้ว มีระยะเวลาการปฏิบัติงานนาน มีเจตคติที่ดีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรมาก

ไพฑูรย์ อินทิสันท์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงานและลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการบนเครื่องบินของสายการบินไทย ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

Beach (1975) ได้ศึกษาคุณลักษณะภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน พบว่า คุณลักษณะภายในด้านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความอดทน ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรอบคอบ ความมีวินัยและทักษะความเป็นผู้นำ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมาต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หัวหน้างานที่มีคุณลักษณะภายในเหล่านี้สูงจะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าหัวหน้างานที่มีคุณลักษณะภายในต่ำ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

จุฑามาศ ปานสมบุญ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุป จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความอยู่รอด ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความสัมพันธ์ และปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิต ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยเทียบกับปีที่ผ่านมา ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงาน ด้านการได้รับการฝึกฝนทักษะ ด้านความพึงพอใจ โดยรวมในการทำงาน และด้านแนวโน้มการทำงานต่อไปในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ต่ำในทิศทางเดียวกัน

ปัทมิตา สันหมักดี (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับ

การจูงใจในปัจจัยด้านการจูงใจ ERG โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดี คือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า และความต้องการเพื่อความอยู่รอด มีการจูงใจในระดับปานกลาง คือ ความต้องการมีสัมพันธภาพ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบอีกว่า

1. ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจูงใจในของ McGregor สามารถร่วมทำงานพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 49.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจูงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 19.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 33.0 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

กรกฎ พลพานิช (2540) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงาน บังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพการตลาดส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ชวนชม กิจพันธ์ (2540) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ งบประมาณ สำนักงบประมาณ พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ทำท่างานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น ช่วงชั้นการบังคับบัญชา ความเข้าใจในกระบวนการของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรศึกษา เฉพาะกรณี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กรสูงสุด คือ ร้อย

ละ 94.8 รองลงมาคือความเชื่อถือ และการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ร้อยละ 53.6 และความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้ร้อยละ 41.2

ศุภานดา ศุภคตีสันต์ (2540) ศึกษาเรื่อง ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานที่จบการศึกษา ในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี

Buchanan (1974) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารภาคเอกชนและภาครัฐบาล และชี้ให้เห็นว่า ตัวแปรลักษณะบุคคลที่มีผลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ก็คือ ความมีอาวุโส (seniority) หรือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์กร

Hrebiniak and Alutto (1972) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนประถมและมัธยม จำนวน 2 แห่ง และพยาบาลในโรงพยาบาล 3 แห่ง ทางตะวันตกของรัฐนิวยอร์ก โดยใช้ตัวแปรในการศึกษา 2 กลุ่ม คือ ตัวแปร ลักษณะส่วนบุคคล และตัวแปรเกี่ยวกับบทบาทผู้รับการศึกษา พบว่า

1.เพศ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากผู้ชายและผู้หญิงจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการลงทุนหรือสิ่งที่สูญเสีย หากจะอยู่หรือออกจากองค์กรแตกต่างกันไป กล่าวคือ ผู้หญิงจะเห็นว่าการออกจากองค์กรเพื่อไปทำงานที่แห่งใหม่ เป็นการเสี่ยงมากกว่าผู้ชาย ดังนั้น จึงมีแนวโน้มว่าผู้หญิงจะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย

2.สถานภาพสมรส เป็นตัวแปรที่สามารถจะนำมาพิจารณาควบคู่กัน จะพบว่าผู้หญิงที่เป็นโสดมีแนวโน้มเปลี่ยนงานง่ายกว่าผู้ที่ เป็นหม้ายหรือที่แต่งงานแล้ว ซึ่งกลุ่มหลังจะมองการเปลี่ยนงาน จะก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างมาก และจะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิต ดังนั้น จึงมีแนวโน้มจะปฏิเสธการเปลี่ยนงาน แม้ว่าจะมีทางเลือกให้ทำเช่นนั้นก็ตาม

3.อายุ เป็นตัวแทนที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงทางเลือกในระดับที่แตกต่างกัน ผู้มีอายุสูงจะมีความรู้ดีกว่าตนเองไม่เป็นที่ต้องการ หรือเป็นที่น่าสนใจสำหรับองค์กรอื่น ดังนั้น จึงเลือกที่จะอยู่กับองค์กรเดิมต่อไป

4.การศึกษา พบว่า ทั้งครูและพยาบาลที่ไม่มีแผนการศึกษาต่อหรือหาความก้าวหน้าทางการศึกษา จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบุคคลที่วางแผนจะศึกษาต่อ หรือแม้แต่ผู้ที่ยังไม่มีความแน่ใจว่าจะศึกษาต่อหรือไม่ ซึ่งอธิบายได้ว่า ความปรารถนาที่จะพัฒนาความรู้แสดงให้เห็นถึงลักษณะของวิชาชีพนิยม (professionalism) หรือลักษณะของผู้ที่นิยมการหาความรู้

กว้างขวาง (cosmopolitanism) อันจะทำให้บุคคลเหล่านี้มีโอกาสเลือกงาน หรือโยกย้ายงานจากองค์กรหนึ่งไปอีกองค์กรหนึ่งโดยง่าย

5. องค์กรที่มีระบบจูงใจที่ดีมากเท่าใด ผู้ปฏิบัติงานยังมีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น สิ่งจูงใจในองค์กร หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าในการทำงานที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงาน ได้ Steers (1977, pp.46-56) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้น ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนตัว คุณลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนการทำงาน (job performance) มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร

Sheldon (1971, pp.143-150) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ในกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก และปฏิบัติงานอยู่ในห้องทดลอง ผลการวิจัยพบว่า ความเกี่ยวข้องกับสังคม (social involvement) กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร