

คณะจิตวิทยา

ความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน ของพนักงาน
บริษัทเอกชน

นางสาวพรรณรัตน์ เกิดภาคี เลขประจำตัว 503 74635 38

นางสาวเพ็ญนภา กุลกานต์สวัสดิ์ เลขประจำตัว 503 74738 38

นางสาวมณีรัตน์ สุราฤทธิ์ เลขประจำตัว 503 74847 38

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2553

RELATIONSHIPS AMONG JOB STRESS, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB
SATISFACTION OF EMPLOYEES IN PRIVATE COMPANY

MISS PAINNARAT KERDPAKEE 503 74635 38

MISS PENNAPAR KULAKANSWAT 503 74738 38

MISS MANEERAT SURARIT 503 74847 38

A SENIOR PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF BACHELOR OF SCIENCE IN PSYCHOLOGY

FACULTY OF PSYCHOLOGY

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2010

พรรณรัตน์ เกิดภาคี, เพ็ญนภา กุลกานต์สวัสดิ์ และมณีรัตน์ สุราฤทธิ์: ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน. (RELATIONSHIPS AMONG JOB STRESS, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN PRIVATE COMPANY.)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณญา ต้อยคัมภีร์ 59 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร ความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานในบริษัทบุญถาวรเซรามิค จำกัด จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) มาตรวัดความเครียดในงาน 2) มาตรวัดความผูกพันกับองค์กร และ 3) มาตรวัดความพึงพอใจในงาน สถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันกับองค์กร ($r = -.341, p < .05$)
2. ความผูกพันกับองค์กรมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .512, p < .05$)
3. ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = -.425, p < .05$)
4. ความเครียดในงานสูงมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อยลง ($B = -.873, p < .05$) และความผูกพันกับองค์กรสูงมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงตามไปด้วย ($B = 1.206, p < .05$) และทั้ง 2 ตัวแปรร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 33

หลักสูตร.....วิทยาศาสตร์บัณฑิต.....ลายมือชื่อนิสิต.....พรรณรัตน์ เกิดภาคี
 เพ็ญนภา กุลกานต์สวัสดิ์
 มณีรัตน์ สุราฤทธิ์

สาขาวิชา.....จิตวิทยา.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
 ปีการศึกษา.....2553.....

PANNARAT KERDPAKEE, PENNAPAR KULAKANSWAT AND MANEERAT SURARIT: RELATIONSHIPS AMONG JOB STRESS, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN PRIVATE COMPANY.

THESIS ADVISOR: ASSISTANT PROFESSOR ARUNYA TUICOMEPEE, PH.D, 59 PP.

The purposes of this study were to study the relationships among job stress, organizational commitment and job satisfaction of employees in Boonthavorn ceramics, Ltd.. Participants included 120 employees. The instruments were 1) The job stress Scale, 2) The organizational commitment Scale and 4) The job satisfaction Scale.

Results showed that:

1. Job stress was significantly and negative correlated with organizational commitment ($r = -.341, p < .05$).
2. Organizational commitment was significantly and positive correlated with job satisfaction ($r = .512, p < .05$).
3. Job stress was significantly and negative correlated with job satisfaction ($r = .512, p < .05$).
4. Job stress was significantly and negatively correlated with job satisfaction ($B = -.873, p < .05$). Organizational commitment was significantly and positive correlated with job satisfaction ($B = 1.206, p < .05$). Job stress and organizational commitment could be explained 33 percent of the variance of job satisfaction.

Program.....Bachelor of Sciences.....Student's signature.....

Field of study.....Psychology..... Advisor's signature.....

Academic Year.....2010.....

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตัญคำภีร์ อาจารย์ที่ปรึกษา
โครงการที่สละเวลามาคอยให้คำปรึกษา คอยชี้แนะแนวทาง และช่วยเหลือตรวจสอบข้อบกพร่อง
ด้วยความเมตตา รวมทั้งให้ความรู้และประสบการณ์ต่างๆจนสามารถจัดทำโครงการนี้ได้สำเร็จ จึง
ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณพี่แอม รุ่นพี่ปริญญาโท คณะจิตวิทยา สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
ที่อำนวยความสะดวกในการแจกและเก็บแบบสอบถาม ตลอดจนพนักงานบริษัทบุญถาวร จำกัด
ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตจิตวิทยา รุ่นที่ 6 ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา รวมถึงให้
ความรู้ในการใช้โปรแกรม SPSS

คุณค่าของโครงการนี้ ขอมอบแต่ คุณพ่อ คุณแม่ ครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....ค	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง	
กิตติกรรมประกาศ.....จ	
สารบัญตาราง.....ฉ	
บทที่	
1. บทนำ.....1	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....3	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....20	
วัตถุประสงค์การวิจัย.....24	
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....24	
สมมติฐานในการวิจัย.....24	
ขอบเขตการวิจัย.....25	
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....25	
2. วิธีดำเนินการวิจัย.....26	
กลุ่มตัวอย่าง.....26	
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....26	

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
3. ผลการวิจัย.....	31
4. อภิปรายผลการวิจัย.....	34
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	36
รายการอ้างอิง.....	38
ภาคผนวก.....	40
ภาคผนวก ก.....	40
ภาคผนวก ข.....	48
ประวัติผู้ทำการวิจัย.....	59

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับสองของอันดับระหว่างคะแนนจากตัวแปรต่างๆ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment correlation Coefficient)	32
2	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ t ของการทดสอบชุดตัวแปรต้นที่มีกับความพึงพอใจในงาน	33
3	การวิเคราะห์มาตรวัดความเครียดในงาน โดยวิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆในมาตรวัด Corrected Item-Total Correlation: CITC	41
4	ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความผูกพันกับองค์กร โดยวิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆในมาตรวัด Corrected Item-Total Correlation: CITC	42
5	ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความพึงพอใจในงาน โดยวิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆในมาตรวัด Corrected Item-Total Correlation: CITC	43

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและก้าวไปได้ั้น ปัจจัยที่สำคัญมากปัจจัยหนึ่งก็คือทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น และการที่พนักงานทุ่มเทความสามารถให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจากสภาพแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆในการบริหารงานขององค์กรก็คือ ปัจจัยในเรื่องการบริหารคน โดยองค์กรต้องสรรหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้คงอยู่กับองค์กรได้นั้นย่อมส่งผลดีกับองค์กร

การที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพที่น่าพึงพอใจนั้น ก็ย่อมต้องประกอบด้วยหลายๆปัจจัยที่สำคัญ ในการวิจัยครั้งนี้จะมุ่งเน้นไปที่ตัวของบุคคลที่เป็นพนักงาน ที่ประกอบด้วยปัจจัยคือ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความเครียดในการทำงาน ซึ่งแต่ละปัจจัยนั้นต่างก็ส่งผลต่อบุคคลในการทำงาน

ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคงอยู่กับองค์กรได้นั้น องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ ความผูกพันกับองค์กร ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นของแต่ละบุคคลที่แสดงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งพยายามรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

และ Mowday, Steer, & Porter (1982) กล่าวถึงความผูกพันกับองค์กรแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเชื่ออย่างแน่วแน่และการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. ความปรารถนาที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร
3. ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ความผูกพันกับองค์กรตามรูปแบบของ Allen & Meyer (1990) ประกอบด้วยหลักสำคัญ 3

ประการ คือ

1. ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นความคิดแง่บวกต่อองค์กร
2. ความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) เป็นการให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของการเป็นสมาชิกขององค์กร เช่น รายได้ สังคม หรือเพื่อนร่วมงาน
3. ความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความรู้สึกของบุคคลว่าการคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้เป็นสิ่งที่เหมาะสมและควรทำ

อีกทั้งความพึงพอใจในงาน ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานปฏิบัติให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากความพึงพอใจในงาน หมายถึงระดับความรู้สึกทั้งในด้านบวกหรือด้านลบของพนักงาน ซึ่งก็คืออารมณ์ที่ตอบสนองต่องาน เป็นเรื่องของความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ (Dale Yoder, 1959) ความพอใจและความเต็มใจที่จะทำงาน และปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากก็จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกองค์กรที่ดีตามไปด้วย เช่น มีความผูกพันกับองค์กร มีความตั้งใจจริงในการทำงาน เนื่องจากมีความพึงพอใจในลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

Herzberg (1959) กล่าวถึงปัจจัยของความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง
2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้คงอยู่ตลอดไป

ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน หากขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งก็ย่อมส่งผลให้ความพึงพอใจลดลง หรือไม่เกิดความพึงพอใจได้ และอาจส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานได้

นอกจากนี้ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานก็คือความเครียดในการทำงาน การวิจัยนี้จะศึกษาว่าความเครียดในปริมาณเท่าใดที่จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพึงพอใจและประสบผลสำเร็จ การมีความเครียดในการทำงานไม่ใช่สิ่งที่ไม่ดีเสมอไป เพราะความเครียดในปริมาณที่พอเหมาะจะส่งผลให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น และมีความต้องการทำงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิผล

Cooper & Marshall (1976) ได้ให้ความหมายของความเครียดในงานไว้ว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สถานะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิต และ ยังมองว่าความเครียดเป็นปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อสิ่งแวดล้อมต้องการเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่มีอยู่ หรือในกรณีที่บุคคลไม่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของงานหรือสภาพแวดล้อมได้ หรือในอีกแง่มุมหนึ่งบุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อพบกับสภาพแวดล้อมที่เป็นไปในทางลบ หรือในกรณีที่งานหรือสภาพแวดล้อมเหล่านั้น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

ดังนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า การที่องค์กรจะประสบผลสำเร็จได้นั้น สามารถดูได้จากความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความเครียดที่มีต่องานของพนักงาน ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในงานวิจัยนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Job stress)

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

นักวิจัยจำนวนมากทำการศึกษาความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีการให้ความหมายที่แตกต่างกัน โดยรวมแล้วเป็นการกล่าวถึงผลของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ ความเครียดในการทำงานเป็นความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สภาพะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิต (Cooper & Marshall, 1976) ในความจริงความเครียดไม่จำเป็นที่ต้องไม่ดีเสมอไป ในบางครั้งความเครียดถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบ แต่บางครั้งความเครียดก็เป็นประโยชน์ได้ถ้าอยู่ในระดับที่เหมาะสม เช่น บางคนสามารถทำงานได้ดีในสภาพของความเครียด แต่บางคนก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ Moorhead (1998) กล่าวว่า ความเครียดของบุคคลแต่ละคนไม่เท่ากัน มีการตอบสนองความเครียดที่แตกต่างกัน แม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของความเครียด และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล

จันทิซ อีควอนท์ (2543) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 5 ระดับ

1. ความเครียดระดับต่ำกว่าปกติ (No Stress) ในทางทฤษฎีถือว่าเป็นไปได้น้อยที่สุดที่บุคคลจะไม่มี ความเครียด
2. ความเครียดระดับปกติ (Normal Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับปกติ บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ความเครียดในระดับนี้ถือว่ามีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพราะสามารถสร้างความกระตือรือร้นให้กับบุคคล
3. ความเครียดระดับเล็กน้อย (Mild Stress) เป็นความเครียดที่มีความรุนแรงและเกิดในช่วงเวลาสั้นๆ สิ้นสุดลงในช่วงสั้นๆ เกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด ไม่สามารถส่งงานได้ตามที่กำหนด
4. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่มีความรุนแรงกว่าชนิดที่สาม อาจเกิดขึ้นหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง
5. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือ เป็นปี เช่น การสูญเสียอวัยวะ การตายของคนใกล้ชิด ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

ในขณะที่เกิดความเครียด Robbins และ Judge (2009) ได้กล่าวว่า ระดับความเครียดที่ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของบุคคล คือความเครียดที่ต่ำจนถึงปานกลาง เป็นระดับที่ทำให้บุคคลทำงานได้รวดเร็ว

และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถึงแม้ว่าความเครียดระดับนี้จะส่งผลดีต่อบุคคล แต่ถ้าบุคคลได้รับอยู่ต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานก็อาจส่งผลเสียเช่นกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความเครียดว่าเป็นปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อสิ่งแวดล้อมต้องการเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่มีอยู่ หรือในกรณีที่บุคคลไม่มีความสามารถในการตอบสนองของความต้องการของงานหรือสภาพแวดล้อมได้ หรืออีกในแง่หนึ่ง บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อพบกับสภาพแวดล้อมที่เป็นไปในทางลบ หรือในกรณีที่งานหรือสภาพแวดล้อมเหล่านั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

รูปแบบของความเครียดในการทำงานนั้นมีความหมายคล้ายคลึงกับรูปแบบของความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (Daily stress) ทั่วไป แต่อาจจะมี ความแตกต่างกันตรงที่สิ่งเร้าที่มากระตุ้นมีความเจาะจงมากกว่าความเครียดทั่วไป ความเครียดในการทำงานมีวิธีการในการอธิบายได้หลากหลายขึ้นอยู่กับมุมมองและการให้ความสำคัญของความเครียดในลักษณะใด แนวคิดทฤษฎีที่นักวิจัยนิยมนำมาศึกษาความเครียดในการทำงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลายมี 2 ทฤษฎีคือ

1 ทฤษฎีความสมดุลระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม (Person-environment fit หรือ P-E Fit Model) แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้ คือ ความไม่สมดุลระหว่างสิ่งที่มีอยู่กับสิ่งที่ต้องการเป็นความขัดแย้งกันของคุณลักษณะของบุคคล (Person: P) กับความต้องการหรือสิ่งที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อม (Environment: E) การขาดความสมดุลของ 2 สิ่งนี้จะนำมาซึ่งความเครียดในที่สุด

2 ทฤษฎีความสัมพันธ์ของความต้องการของลักษณะงานกับอำนาจในการควบคุมงาน (Job demands-job decision latitude หรือ Demand-control model) Karasek (1979) ได้มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ว่า ความเครียดเป็นผลกระทบที่เกิดความต้องการในงานกับความสามารถในการตัดสินใจหรืออำนาจการควบคุมที่พนักงานมีอยู่ ความต้องการในงานเป็นสิ่งเร้าที่อยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน เช่น ภาระงานที่หนักเกินไป ส่วนอำนาจการตัดสินใจจะวัดจากความต้องการในงานมีสูงแต่ความสามารถในการตัดสินใจต่ำ มีการอธิบายรูปแบบความเครียดเพิ่มเติม โดยการแบ่งตามลักษณะงานตามโมเดล ดังนี้

		ความต้องการในงาน	
		ต่ำ	สูง
ความสามารถในการควบคุม หรือตัดสินใจ	ต่ำ	งานเชิงรับ	ความเครียดในงานสูง
	สูง	ความเครียดในงานสูง	งานเชิงรุก

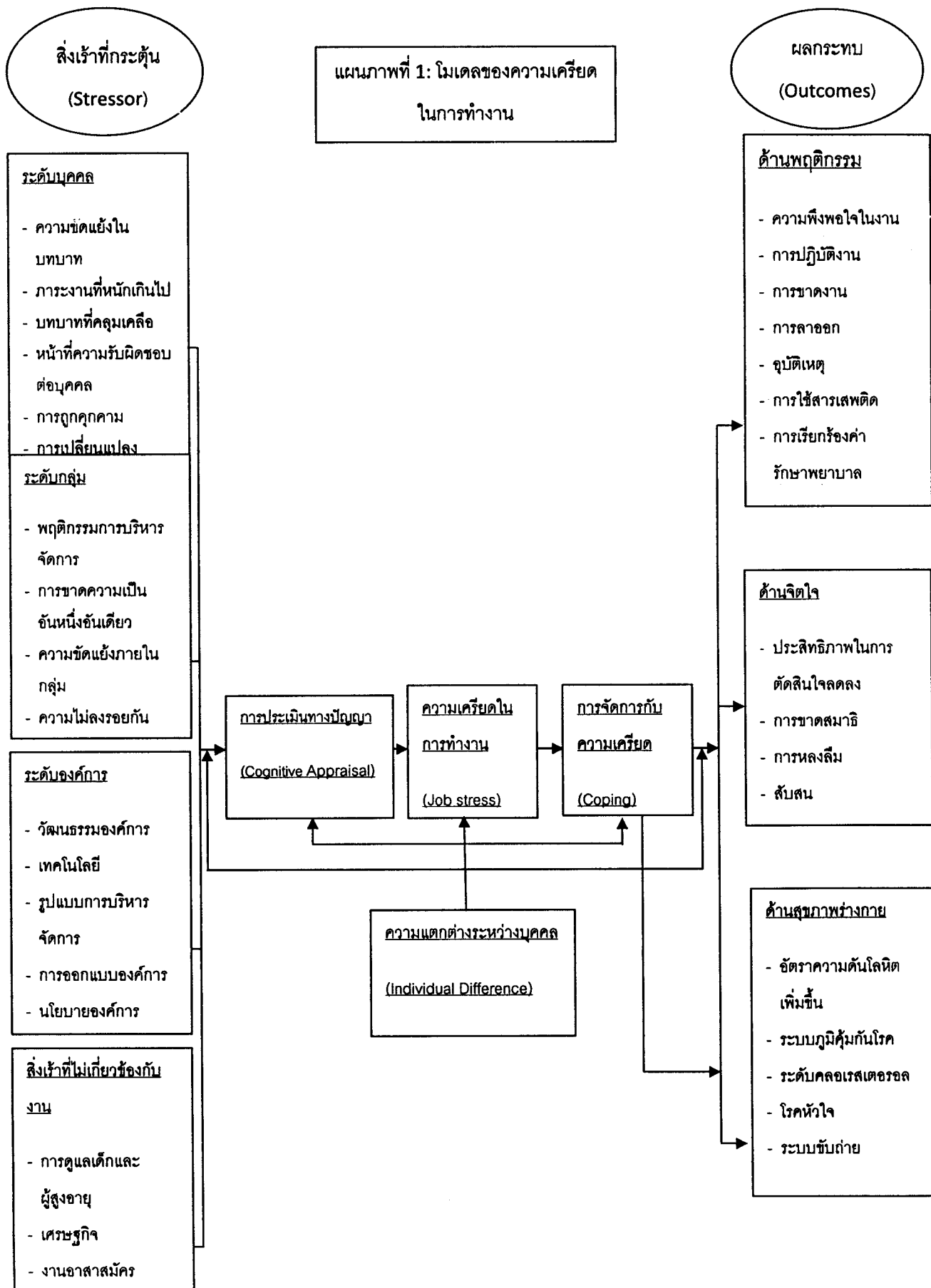
จากโมเดลจะแสดงให้เห็นว่าถ้างานที่มีลักษณะให้อำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานสูง เช่น นักวิชาการ หรือผู้บริหาร และความต้องการในงานนั้นสูง ก่อให้เกิดความรู้สึกท้าทาย ความเครียดในการทำงานก็จะไม่เกิด เรียกงานลักษณะนี้ว่า งานเชิงรุก (Active job) ในทำนองเดียวกับลักษณะงานที่ให้อำนาจในการตัดสินใจต่ำและความต้องการในงานก็ต่ำด้วย ความเครียดในการทำงานก็จะไม่เกิดเช่นกัน แต่ถ้าความต้องการกับอำนาจในการตัดสินใจอยู่คนละระดับกันจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานทันที (Sulsky & Smith, 2005)

จากทั้งสองทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นถึงความแตกต่างในด้านมุมมอง ทฤษฎีความสมดุลระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม (Person-environment fit หรือ P-E Fit Model) จะเน้นที่การรับรู้ของบุคคลที่มีต่องานหรือสภาพแวดล้อม ในขณะที่ทฤษฎีความสัมพันธ์ของความต้อการของลักษณะงานกับอำนาจในการควบคุมงาน (Job demands-job decision latitude หรือ Demand-control model) จะเน้นที่ความต้องการของงานและอำนาจในการตัดสินใจของพนักงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามแนวทฤษฎีความสมดุลระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม (Person-environment fit หรือ P-E Fit Model) ที่ให้ความสนใจว่าความเครียดในการทำงานนั้นเป็นผลที่เกิดจากความไม่สมดุลกันระหว่างตัวบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในที่นี้หมายถึงการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานนั้นเกิดจากความขัดแย้งกันระหว่างความต้องการในงานและความต้องการของบุคคลไม่มีความสมดุลกัน ดังนั้นสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานและตัวบุคคล Ivancevich และคณะ(2008) ได้นำเสนอโมเดลของความเครียดในการทำงาน (แผนภาพที่ 1) ว่าความเครียดในการทำงานนั้นมีสาเหตุมาจากสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงาน โดยได้แบ่งสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล, ระดับกลุ่ม, และระดับองค์การ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้จะนำมาซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นทางด้านสุขภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

การเกิดความเครียดในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความหลากหลายในตัวบุคคล รวมทั้งการรับรู้และการตีความสิ่งเร้าของแต่ละบุคคลด้วย



1. ระดับบุคคล Ivancevich และคณะ (2008) ได้จำแนกสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานระดับบุคคลในหลายรูปแบบดังภาพแผนภาพที่ 1

1.1 ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) โดยสิ่งเร้าที่นักวิจัยมุ่งให้ความสนใจศึกษาอย่างกว้างขวางคือ ความขัดแย้งในบทบาท(Ivancevich et al.,2008)ซึ่งมักจะเกิดจากการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจนหรือไม่มีการกำหนดบทบาท จึงทำให้เกิดความไม่เข้าใจ นำมาซึ่งความขัดแย้งได้ เช่น หัวหน้างานคนหนึ่งคาดหวังให้พนักงานทำงานให้เสร็จเร็วที่สุด ในขณะที่หัวหน้างานอีกคนต้องการให้พนักงานทำงานให้ได้ปริมาณมากที่สุด ซึ่งความคาดหวังของหัวหน้างานที่แตกต่างกัน นำมาซึ่งความขัดแย้งในบทบาทของพนักงาน พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูงจะมีความเครียดในการทำงานสูง ประเภทของความขัดแย้งในบทบาทที่พบบ่อยครั้ง คือ ความขัดแย้งในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานและบทบาทที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น บทบาทพ่อแม่ บทบาทสามีภรรยา โดยทั้งสองบทบาทนี้มักจะก้าวถ่างซึ่งกันและกัน

1.2 ภาระงานที่หนักเกินไป(Work overload) ภาระงานที่หนักเกินสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

1) ด้านปริมาณ (Qualitative overload) คือ จำนวนหรือสิ่งที่จะต้องทำที่มีมากเกินไปกว่าที่จะทำให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนดได้ เช่น ในกรณีที่องค์กรมีการพยายามที่จะเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้น แต่ในขณะที่เดียวกันก็ได้ทำการลดจำนวนพนักงานในการผลิตให้น้อยลง ส่งผลให้พนักงานที่เหลืออยู่ต้องรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดภาระงานที่หนักเกินไป

2) ด้านคุณภาพ (Qualitative overload) จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่าเขาขาดทักษะความสามารถที่จำเป็นในการทำงาน หรือ กรณีที่องค์กรมีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สูงเกินไป

1.3 บทบาทที่คลุมเครือ(Role ambiguity) บทบาทที่คลุมเครือจะเกิดขึ้นเมื่อบทบาทหน้าที่ในการทำงานไม่มีความชัดเจน พนักงานเกิดความสับสนในขอบเขตการทำงานของตนเองซึ่งอาจจะพัฒนา กลายเป็นความเครียดในที่สุด (Greenderg, 2007)

1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล (Responsibility for people) หน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง บทบาทที่ความรับผิดชอบที่พนักงานได้รับมอบหมายจากองค์กรซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ เป็นต้น และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล โดยหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคลจะเป็นตัวก่อให้เกิดความเครียดเมื่อมาขัดแย้งกับ เป้าหมายขององค์กร

1.5 การคุกคาม (Harassment) การคุกคามในที่ทำงานเป็นพฤติกรรมทางเลือกปฏิบัติที่บุคคลหนึ่งแสดงต่ออีกบุคคลหนึ่งทั้งที่โดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งผลของพฤติกรรมนั้นทำให้ผู้ถูกกระทำเกิด

ความไม่พึงพอใจ อับอาย หรือบาดเจ็บ การคุกคามแสดงออกได้ทั้งในลักษณะของวาจา และการกระทำ ซึ่งพฤติกรรมการคุกคามที่พบบ่อยในที่ทำงาน คือการคุกคามทางเพศ (Sexual harassment)

1.6 การเปลี่ยนแปลง (Pace of change) เมื่อบุคคลต้องพบเจอกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นด้านของกรงาน ชีวิตส่วนตัว หรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นนำมาซึ่งผลเสีย ย่อมทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสับสนจนก่อให้เกิดเป็นความเครียดได้

2. ระดับกลุ่ม สิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานในระดับกลุ่มจะมีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในกลุ่ม (Intra group relationship) แลความสัมพันธ์ของสมาชิกระหว่างกลุ่ม (Intergroup relationship) ถ้าความสัมพันธ์ของสมาชิกเป็นไปในทิศทางลบอาจจะมีแนวโน้มทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น การขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในกลุ่ม, การขาดความไว้เนื้อเชื่อใจกัน, การไม่ให้ความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาของกลุ่ม รวมทั้งความขัดแย้งและไม่ลงรอยกัน

3 ระดับองค์การ Ivancevich และคณะ (2008) ได้จำแนกสิ่งเร้าที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในการทำงานในระดับองค์การไว้ดังแผนภาพที่ 1

3.1 วัฒนธรรมองค์การ (Organizational culture) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมที่บุคคลในองค์การให้การยอมรับและปฏิบัติเหมือนกัน โดยองค์การแต่ละองค์การจะมีคุณลักษณะขององค์การที่แตกต่างกัน ซึ่งมีการถ่ายทอดในลักษณะรุ่นสู่รุ่น Ivancevich และคณะ (2008) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การจะถูกกำหนดอย่างคร่าวๆจากกลุ่มผู้บริหารขององค์การ ถ้าองค์การใดมีผู้นำที่มีลักษณะเผด็จการ เคร่งครัดในกฎระเบียบ วัฒนธรรมองค์การจะมีส่วนในการได้รับอิทธิพลจากลักษณะดังกล่าวมาด้วย จึงอาจจะสร้างความลำบากใจในการทำงานให้กับบุคคลในองค์การได้

3.2 เทคโนโลยี (Technology) เนื่องจากการแข่งขันในวงการธุรกิจแต่ละองค์การพยายามที่จะสรรหากลยุทธ์และเทคโนโลยีใหม่ๆในการนำมาพัฒนาองค์การของตนเองให้ได้เปรียบคู่แข่ง จึงส่งผลให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตาม เมื่อองค์การมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาโดยที่ยังไม่ได้มีการจัดการฝึกอบรมทักษะให้กับพนักงาน จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เนื่องจากพนักงานจะมีความรู้สึกที่ตนเองไม่สามารถที่จะควบคุมอุปกรณ์เหล่านั้นได้อย่างถูกต้อง (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001)

3.4 สิ่งเร้าที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ถึงแม้ว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้นจะมาจากบริบทแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานแต่ในความเป็นจริงปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานก็มีส่วนที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน (Ivancevich et al., 2008) เช่น จำนวนบุตร, การดูแลผู้สูงอายุในครอบครัว, งานอาสาสมัครในชุมชน, การศึกษาต่อ และความสมดุลระหว่างชีวิตครอบครัวและการทำงาน เป็นต้น

ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

George และ Jones (2008) ได้ทำการจำแนกผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ผลกระทบทางด้านสุขภาพร่างกาย (Physiological consequences) บุคคลที่มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูงหรือเผชิญกับความเครียดในช่วงเวลายาวนานจะมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย เนื่องจากความไม่สมดุลในระดับฮอร์โมน ซึ่งส่งผลให้การทำงานของระบบต่างๆในร่างกายบกพร่อง (เรณูการ จันขาว, 2551) อาการผิดปกติทางร่างกายเบื้องต้นที่พบโดยทั่วไปคือ อาการนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ ปวดท้อง คลื่นไส้อาเจียน หน้าแดง อัตราความดันโลหิตและการเต้นของหัวใจสูงขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงของระบบเผาผลาญอาหารภายในร่างกาย เป็นต้น

2. ผลกระทบทางด้านจิตใจ (Psychological consequences) ความเครียดในการทำงานนั้นได้ส่งผลกระทบต่ออารมณ์และความรู้สึก ทำให้บุคคลเกิดความวิตกกังวล หงุดหงิด อารมณ์เสีย ทุกข์ใจ ซึมเศร้า ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นทางด้านจิตใจนี้อาจจะส่งผลทำให้บุคคลเกิดทัศนคติทางลบ เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงานในระดับสูงอาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องานและองค์กร เกิดความรู้สึกรำงานที่ตนเองทำอยู่นั้นมากำก่ายชีวิตความเป็นส่วนตัวส่งผลทำให้ระดับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ลดต่ำลง

3. ผลกระทบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral consequences) ความเครียดในการทำงานได้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ซึ่งผลกระทบนี้เป็นได้ทั้งทิศทางบวกและทิศทางลบ กล่าวคือ ความเครียดในการทำงานสามารถเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี แต่ต้องอยู่ภายใต้ระดับที่เหมาะสม ในทางกลับกันถ้าบุคคลมีความเครียดในการทำงานมากเกินไปจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นแย่งลงเช่นกัน

การจัดการกับความเครียดในการทำงาน

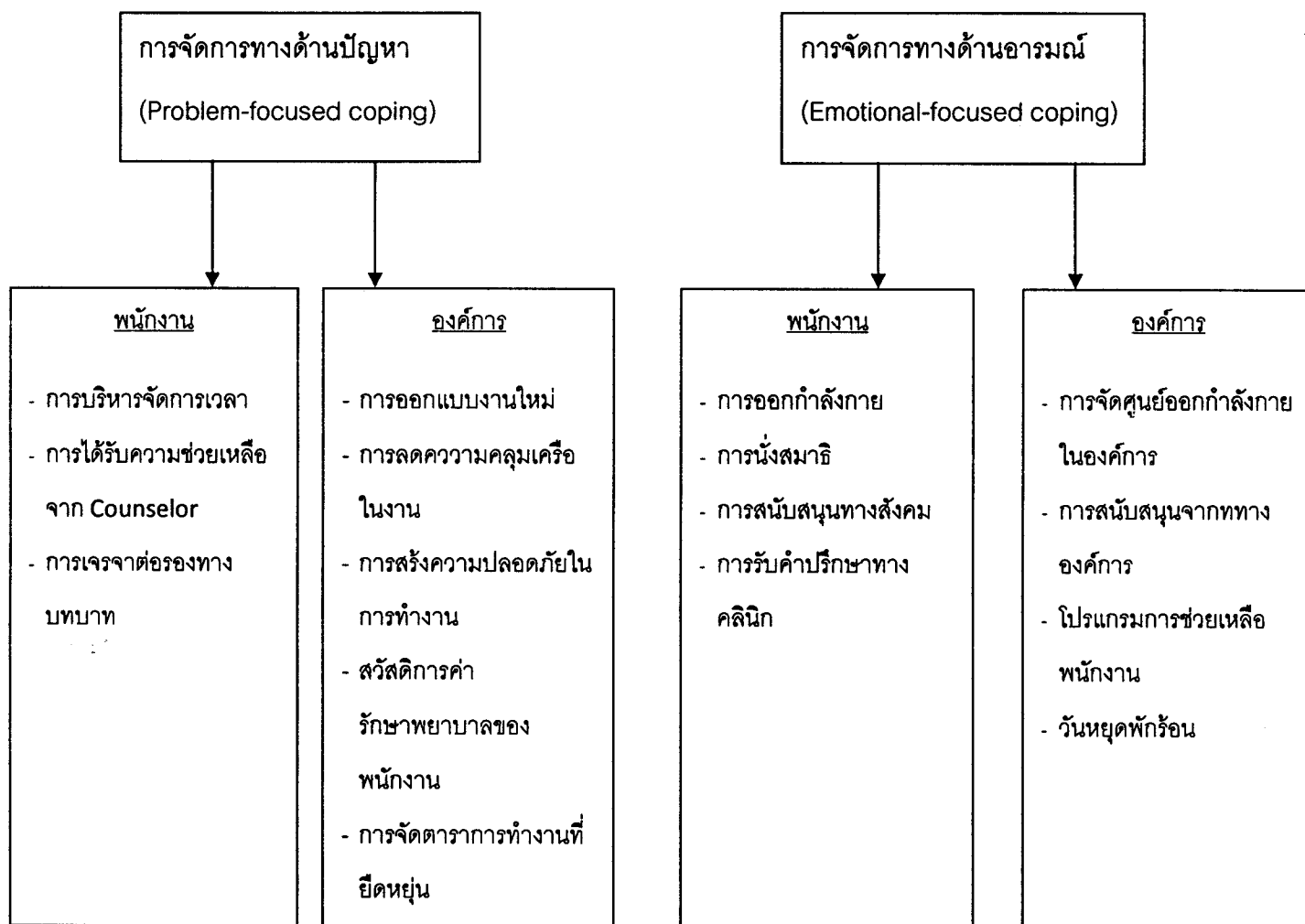
George และ Jones (2008) กล่าวว่าจัดการกับความเครียดมี 2 แบบหลักๆ คือ

1. การจัดการทางด้านปัญหา (Problem-focused coping) หมายถึง การจัดการในรูปแบบที่มุ่งแก้ไขต้นเหตุของความเครียดโดยตรง เช่นเมื่อโดนไล่ออกจากงาน บุคคลอาจจะจัดการกับความเครียดในรูปแบบของการจัดการทางด้านปัญหาด้วยการพยายามหางานใหม่ในองค์กรต่างๆ

2. การจัดการทางด้านอารมณ์ (Emotional-focused coping) หมายถึง การจัดการในรูปแบบที่มุ่งแก้ไขหรือควบคุมอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เช่น เมื่อโดนไล่ออกจากงาน บุคคลอาจจะพยายามบรรเทาอารมณ์ความรู้สึกเครียดของตนเองโดยการออกกำลังกาย หรือการไปเที่ยวเล่น เป็นต้น ซึ่งรูปแบบนี้อาจจะ

ทำให้ระดับความเครียดนั้นลดลงได้ในชั่วขณะ แต่ไม่ได้หมายความว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นจะหมดไปด้วย

การจัดการกับความเครียดในการทำงานนั้นไม่ใช่เป็นหน้าที่ของพนักงานเพียงอย่างเดียว แต่องค์กรก็ควรมีส่วนในการช่วยเหลือพนักงานด้วยเช่นกัน ตามโมเดลของการจัดการความเครียดในด้านของพนักงานและด้านขององค์กรดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2: โมเดลของการจัดการความเครียดในด้านของพนักงานและด้านขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ

ความหมายความผูกพันกับองค์การ

Sheldon (1971) ได้ให้ความหมายความผูกพันกับองค์การ ในเรื่องเจตคติของพนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกลักษณ์ของพนักงานกับองค์การที่เขาทำอยู่ โดยพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การจะตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Buchanan (1974) ได้ให้ความหมายสอดคล้องกันในเรื่องความรู้สึกของความเป็นพวกเดียวกัน เป็นความผูกพันที่มีเป้าหมายที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์การและปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ

1. ความเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ (Identification) เป็นการแสดงออกถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การของพนักงาน
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์การ (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นความรู้สึกรักและผูกพันกับองค์การ

Steer & Porter (1979) ได้ให้ความหมายความผูกพันกับองค์การ คือ ความสัมพันธ์ที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างพนักงานกับองค์การ โดยมีความหมายรวมไปถึงความพึงพอใจและลักษณะโดดเด่นของบุคคลในการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะตัวแทนองค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ

Mowday, Steer, & Porter (1982) ได้ให้ความหมายความผูกพันกับองค์การ คือ ความสัมพันธ์ที่บุคคลเข้าร่วมกับองค์การ การแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดี พนักงานเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อการสร้างสรรค์ให้กับองค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

4. ความเชื่ออย่างแน่วแน่และการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ
5. ความปรารถนาที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ
6. ความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ

Allen & Meyer (1990) ได้ให้ความหมายความผูกพันกับองค์การ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การทำให้พนักงานยึดมั่นอยู่กับองค์การ รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ เข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การ รับรู้ถึงความจำเป็นที่บุคคลไม่อาจละทิ้งองค์การไป รวมทั้งมีจิตสำนึกที่จะคงอยู่กับองค์การ เพราะเป็นสิ่งที่เหมาะสมและควรกระทำ

Allen & Meyer (1991) ได้ให้ความหมายความผูกพันกับองค์กร คือ เป็นสภาวะทางด้านจิตใจที่บ่งบอกถึงลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวให้บุคคลนั้นตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปหรือไม่ ซึ่งสภาวะทางด้านจิตใจดังกล่าวมีลักษณะแตกต่างกันออกไปใน 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร

Eisenberger et al. (1986) เสนอแนวคิดว่าการบวนการผูกพันกับองค์กรสามารถอธิบายได้โดยใช้แนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม และ Monday, Steer, & Porter (1979) เสนอแนวคิดว่าเมื่อพนักงานทำงานในองค์กร ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนเกิดขึ้น โดยที่แต่ละฝ่ายให้สิ่งแลกเปลี่ยนบางอย่างและได้รับบางสิ่งบางอย่างที่มีคุณค่าจากอีกฝ่าย สิ่งสำคัญของพันธะสัญญานี้เป็นธรรมชาติของการแลกเปลี่ยน ทั้งความมเป็นสมาชิกและคุณภาพของการเป็นสมาชิก

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) ได้เสนอแนวคิดในการศึกษาเรื่องความผูกพันกับองค์กรว่า สามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. แนวความคิดด้านเจตคติต่อองค์กร

แนวความคิดนี้ได้รับความสนใจมากกว่าแบบอื่นๆ เนื่องจากมองความผูกพันกับองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันกับองค์กรตามแนวความคิดนี้ คือ Porter et al. (1974) แห่งมหาวิทยาลัยเออร์วิน มลรัฐแคลิฟอร์เนีย และคณะได้ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กรว่าหมายถึง

1.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคคล สามารถไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคมเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนว่าเห็นด้วยกับจุดมุ่งหมายปลายทางขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กร และรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะสามารถนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าอยู่ภายใต้สภาวะที่มีโอกาส และสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กรในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจและตั้งใจอุทิศแรงกายแรงใจ และสติปัญญาในการทำงานที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนอง หรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้สะดวกขึ้น มีความคิด

เสมอว่างานคิดวิถีทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ จึงทำให้เขามีผล การปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การ แสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้าย งานหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน แสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความ ตั้งใจและพยายามปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กร ไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติหรือสภาวะวิกฤติอันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ

2. แนวความคิดด้านพฤติกรรม

แนวความคิดนี้มองความผูกพันกับองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความ ผูกพันกับองค์กร ก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันกับองค์กรและพยายาม ที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้ โดยไม่โยกย้ายหรือไปไหน เนื่องจากได้เปรียบผลได้ และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหาก ละทิ้งสมาชิกภาพไว้ หรือลาออกจากองค์กรไปอย่างถาวรแล้ว ช่างผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของ ต้นทุนที่เกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่สูญเสียไป

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงในแนวพื้นฐานความคิดนี้มีชื่อว่า ไซด์-เบท (Side-bet theory) โดยที่ Becker (1960) กล่าวว่า การพิจารณาความผูกพันกับองค์กรว่าเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไป เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง การที่คนๆหนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กร หรือหน่วยงานหนึ่งอยู่ช่วงระยะหนึ่ง เขาก็ได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจไปในเวลานั้น ให้กับองค์กร และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสที่จะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น บุคคลผู้นั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนที่ครบกำหนดจะได้รับ การพิจารณาบำเหน็จ บำนาญ หรือผลตอบแทนอื่นซึ่งต้องมีกำหนดเวลา ก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกาย สติปัญญาไป โดยได้ผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า ดังนั้นการที่คนๆหนึ่งจะเข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกองค์กรยิ่ง นานเท่าไร ก็เหมือนกับเขาลงทุนอยู่ในกิจการหรือองค์กรนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันก็จะเพิ่มขึ้นตาม ระยะเวลา และยากต่อการที่จะละทิ้งจากองค์กรไป เพราะจะทำให้เสียประโยชน์ไปมากขึ้น

3. แนวความคิดทางด้านเกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

แนวความคิดนี้มองความผูกพันกับองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับ องค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้าเป็นสมาชิกของ องค์กรก็ต้องมีความผูกพันกับองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความผูกพัน กับองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

นอกจากนี้ Allen & Meyer (1990) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การด้านพฤติกรรมและความผูกพันกับองค์การด้านเจตคติ และแบ่งความผูกพันกับองค์การเป็น 3 องค์ประกอบ

1. ความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ ปราบปรามที่จะมีส่วนร่วมในองค์การ แสดงออกถึงความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ความผูกพันด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ ความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจเกิดจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์การทำงานที่ตรงกับความคาดหวัง ทำให้ต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

2. ความผูกพันกับองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากการตระหนักถึงต้นทุน การเปรียบเทียบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการคงอยู่ในองค์การกับผลประโยชน์ที่จะต้องสูญเสียไปเมื่อลาออกจากองค์การ ความผูกพันกับองค์การด้านการคงอยู่เกิดจากการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจในการคงอยู่กับองค์การ หรือการรับรู้ที่ไม่มีทางเลือกที่จะไปอยู่กับองค์การอื่น รวมไปถึงการรับรู้ถึงความยากลำบากในการหางานใหม่ ทำให้บุคคลจำเป็นต้องอยู่กับองค์การต่อไป

3. ความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือความเป็นหนี้บุญคุณที่ทำให้ต้องอยู่ในองค์การต่อไป ความรู้สึกของบุคคลว่าการคงความเป็นสมาชิกขององค์การไว้เป็นสิ่งที่เหมาะสมและควรทำ ความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐาน เกิดจากค่านิยมส่วนบุคคล ความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ ความรู้สึกด้านจริยธรรม ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าควรจะต้องอยู่กับองค์การ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การ

Meyer & Allen (1991) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การ โดยแยกเป็นแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน โครงสร้างองค์การ ประสบการณ์ที่พนักงานได้รับจากการทำงานในองค์การ
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันกับองค์การด้านการคงอยู่ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล การลงทุนกับองค์การของแต่ละบุคคล การรับรู้ถึงทางเลือก ความยากในการหางานใหม่
3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ความสำนึกในภาระผูกพันกับองค์การ ค่านิยมส่วนบุคคลจากประสบการณ์ทางสังคม ประสบการณ์จากการทำงาน

Meyer & Allen (2002) ได้เสนอการดำเนินการที่จะทำให้เกิดความผูกพันกับองค์การ

1. ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experiences) ความผูกพันกับองค์การสูงหากพนักงานมีประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน ได้แก่ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ความท้าทายของงาน โอกาสแสดงความสามารถ ความรับผิดชอบในงาน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ความสอดคล้องเข้ากันได้ของค่านิยม (Value fit) พนักงานต้องการที่จะคงอยู่และทำงานกับองค์กร เมื่อค่านิยมของตนสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

3. การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) พนักงานมีการรับรู้ว่าองค์กรมีการคำนึงถึงการเป็นอยู่ดีของพนักงาน เห็นว่าการทำงานของพนักงานมีคุณค่า พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร

4. ความยุติธรรมขององค์กร (Organizational Justice) การรับรู้ความยุติธรรมได้รับอิทธิพลจากการที่องค์กรได้ให้ในสิ่งที่มีค่าตามการคาดหวังของพนักงาน เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง กระบวนการตอบแทน บุคคลคาดหวังและให้คุณค่าต่อการปฏิบัติที่ยุติธรรม

ผลของความผูกพันกับองค์กร

Meyer et al. (2002) ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กร พบว่าความผูกพันกับองค์กรก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม ดังนี้

1. การลาออกจากองค์กร (Turnover) คือ พนักงานมีความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร เต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปไม่มีความตั้งใจในการลาออกจากงาน การศึกษาของ Mowday, Steer, & Porter (1982) พบว่า ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

2. ความรู้สึกจงรักภักดีกับองค์กร (Loyalty) คือ พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อการสร้างสรรคิให้กับองค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น การศึกษาของ Mathieu & Zajac (1990) พบว่า ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกจงรักภักดีกับองค์กร ความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกจงรักภักดีกับองค์กร

3. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) คือ พนักงานทุ่มเทการทำงานทั้งพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย การศึกษาของ Mathieu & Zajac (1990) พบว่า ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจและความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน แต่ความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ Meyer & Allen (1997) ได้อธิบายว่าผลการปฏิบัติงานสามารถพิจารณาได้จาก

- การเข้างาน (Attendance at work) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านจิตใจ ซึ่งหมายความว่า ความผูกพันด้านจิตใจนั้นมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับการขาดงานแบบจงใจที่จะขาด (Voluntary Absence) ไม่ใช่เป็นการป่วยหรือเกิดจากเหตุฉุกเฉิน (Involuntary Absence) โดยในงานวิจัยของ Mathieu และ Zajac (1990 อ้างถึงใน Meyer & Allen, 1997) ระบุว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับการขาดงาน ส่วนในงานวิจัยของ Somers (1995 อ้างถึงใน Meyer & Allen,

1997) พบข้อบ่งชี้ว่า จำนวนวันที่เจ้าหน้าที่พยาบาลจะขาดงานเพิ่มไม่แตกต่างกันเมื่อเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีความผูกพันด้านจิตใจและด้านการคงอยู่กับองค์กรต่ำ ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันด้านบรรทัดฐานและการขาดงานนั้น มีผู้สนใจศึกษาไม่มากนัก โดย Meyer et al. (1993 อ้างถึงใน Meyer & Allen, 1997) ได้ทำการศึกษา และพบว่าความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับการขาดงานแบบจงใจที่จะขาดไม่ใช่เพราะป่วยหรือเกิดจากเหตุฉุกเฉิน

- ผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย (In-Role Job Performance) โดยพนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจกับองค์กรในระดับสูงจะทำงานอย่างขยันขันแข็ง และมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าคนที่มีความผูกพันด้านจิตใจต่ำ ในขณะที่คนที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรมากกว่าคนที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ต่ำ แต่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างต่ำหรือไม่มีความสัมพันธ์เลย สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับผลการปฏิบัติงานนั้นยังมีผู้ศึกษาจำนวนไม่มากนัก ซึ่งในการศึกษาของ Meyer และ Allen (1997) พบว่าความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพยายามในการปฏิบัติงานของพนักงาน

- พฤติกรรมการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกภาพในงาน (Citizenship Behavior at work) ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรซึ่งหมายถึงพฤติกรรมของพนักงานในการปฏิบัติงานที่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ยิ่งพนักงานมีความผูกพันด้านจิตใจสูงเท่าไร ยิ่งทำให้พนักงานดังกล่าวยินดีที่จะมีพฤติกรรมการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น และความผูกพันด้านบรรทัดฐานก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรเช่นกัน ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรน้อยมากหรืออาจไม่มีความสัมพันธ์เลย

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ การพูดถึงองค์กรกับบุคคล ภายนอกในทางที่ดี การแนะนำพนักงานใหม่ พนักงานที่อยู่ในองค์กรชัดเจนพนักงานใหม่ให้มีค่านิยมในทางเดียวกัน จากการศึกษาของ Meyer et al. (1997) พบว่า ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจและความผูกพันกับองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5. ความเครียด และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Stress and work-family Conflict) จากการศึกษาของ Mathieu & Zajac (1990) พบว่า ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แต่ความผูกพันกับองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ดังนั้น ความผูกพันกับองค์กร คือ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร ที่ทำให้พนักงานยึดมั่นอยู่กับองค์กร รู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร และไม่อาจจะทิ้งองค์กรไป รวมทั้งมีจิตสำนึกที่จะคงอยู่กับองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่เหมาะสมและควรกระทำ ซึ่งแบ่งเป็น ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความหมายความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติที่หลากหลายที่บุคคลมีต่องาน เป็นการรับรู้ผลกระทบ ความรู้สึกเกี่ยวกับชอบหรือไม่ชอบ การรวบรวมความเชื่อถือและเป็นการตอบสนองต่อการประเมินเฉพาะบุคคลเกี่ยวกับการทำงาน (Greenberg & Baron, 1993; Muchinsky, 1993; George & Jones, 1996; Johns, 1996; Newstrom & Davis, 1997; Spector, 1997)

Greenberg และ Baron (1993) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึง การตอบสนองทางด้านความคิด ความรู้สึกต่อการประเมินคุณค่าของการทำงาน โดยมีลักษณะองค์ประกอบต่างๆของความพึงพอใจ ได้แก่ ค่าตอบแทนจากการทำงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความคาดหวังของบุคคล

ในทฤษฎีของ ริชวดี บุณยโสภณ (2538) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลของทัศนคติของบุคคลในด้านต่างๆที่มีต่อการทำงาน โดยจะมีความสัมพันธ์กับสวัสดิการ ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ทำ เป็นต้น

นอกจากนี้ วชิราภรณ์ มณีพิสมัย (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของคนที่มีต่องาน เป็นไปได้ทั้งทางบวกและลบ มีระดับมากน้อยแตกต่างกันไป อีกทั้งมีความแตกต่างระหว่างจำนวนสิ่งตอบแทนที่บุคคลเชื่อว่าควรจะได้รับกับสิ่งตอบแทนที่ได้รับจริง

ดังนั้น จากนิยามข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดความรู้สึกที่บุคคลมีเป็นทั้งทางบวกและทางลบ มากน้อยแตกต่างกันไปตามความคาดหวังของบุคคล

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-Factor Theory)

Herzberg (1959) พบว่ามีสองปัจจัยที่ส่งผลให้คนชอบหรือไม่ชอบงานที่ตนเองทำ โดยองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นมีความแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งออกเป็นปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ดังนี้

จะมีก็เป็นเพียงปัจจัยที่ทำให้คนมีทัศนคติเป็นกลางได้เท่านั้น เป็นปัจจัยค้ำจุนในตัวของมันเอง ไม่สามารถจูงใจบุคคลไว้ มีแต่ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่จะจูงใจให้บุคคลทำงานได้ (กัณฑ์ภัสสร เรื่องไพโรจน์, 2551)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

Spector (1997) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 9 ด้าน ดังนี้

1. เงินเดือน/ผลตอบแทน (Pay) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน และได้รับการเพิ่มเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีความยุติธรรมตามสภาพการทำงานจริง
2. การพิจารณาความดีความชอบ (Promotion) หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นกว่าเดิมในระดับที่เหมาะสม โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาด้วยความยุติธรรม รวมถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาบทลงโทษที่เหมาะสมกับการกระทำผิด
3. การนิเทศ (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะและวิธีการนิเทศงานจากผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การมอบหมายงาน การแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน การนิเทศเป็นกระบวนการที่ช่วยในการควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อชี้แนะให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติงานและช่วยเหลือในการแก้ปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
4. สวัสดิการ (Benefits) หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการต่างๆ เป็นสิ่งที่ทางองค์กรสามารถจัดให้เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าตอบแทน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ
5. สิ่งตอบแทนรางวัล (Contingent rewards) หมายถึง ความพึงพอใจในการได้รับรางวัลที่มีคุณค่าทางจิตใจ เป็นการแลกเปลี่ยนกับงานทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เช่น การได้รับความไว้วางใจ การยอมรับจากผู้ร่วมงาน
6. วิธีการปฏิบัติงาน (Operating Procedures) หมายถึง ความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ข้อกำหนดและกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน
7. ผู้ร่วมงาน (Coworkers) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน
8. ลักษณะงาน (Nature of Work) ความพึงพอใจในประเภทงาน ความชัดเจนของงาน ความน่าสนใจและท้าทายของงาน รวมทั้งปริมาณงานที่บุคคลรับผิดชอบมีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความพึงพอใจในลักษณะและรูปแบบการติดต่อสื่อสารทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และโดยทั้งที่เป็นคำพูดและลายลักษณ์อักษร ทำ

ให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจผู้อื่นและเข้าใจตัวเอง และพยายามทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง The Psychological Consequences of Working in 'High Performance Work Organizations' ของ Max Kashefi จาก Eastern Illinois

การได้รับความนิยมนอย่างรวดเร็วของ high performance work organizations (HPWO) นั้นได้รับความสนใจจากนักสังคมวิทยาและนักจิตวิทยาเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นที่ถกเถียงและยังไม่มีหลักฐานที่สรุปได้ถึงการเชื่อมโยงระหว่าง HPWO และ 'psychological functioning' ของพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องของความพึงพอใจในงาน และความเครียดต่องาน งานวิจัยนี้จึงได้ศึกษาเรื่องนี้ และแผ่ขยายความเข้าใจโดยเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างสถานที่ทำงาน คือการนำ 'internalization strategy' ภายใน HPWO มาใช้กับความพึงพอใจในงาน และความเครียดต่องาน ผลการวิจัยพบว่าการดำเนินตาม internalization strategy ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ในขณะที่ความเครียดต่องานมีผลทางอ้อมเช่นเดียวกัน ซึ่งเนื่องจาก internalization strategy ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน พัฒนาความต้องการที่ขัดแย้งกัน และความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว

การศึกษานี้คือออกแบบมาเพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ว่า internalization strategy เป็นแหล่งที่มาของความพึงพอใจหรือความเครียดต่องานหรือทั้ง 2 อย่างในสหรัฐอเมริกา การเชื่อมโยงของความพึงพอใจในงานและความเครียดต่องานของบุคคลและองค์การดูได้จากมุมมองของการอนุรักษ์ทรัพยากร

สมมติฐานข้อที่ 1 หาก internalization strategy เป็นแหล่งที่มาของความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น มาตรการภายในกับความพึงพอใจจะมีความสัมพันธ์ทางบวก

สมมติฐานข้อที่ 2 ในทางกลับกันหาก internalization strategy เป็นเพียงกลยุทธ์ใหม่ที่เพิ่มความรับผิดชอบและความคาดหวังของพนักงานให้สูงขึ้น โดยปราศจากผลประโยชน์ทางจิตใจ มาตรการภายในกับความเครียดต่องานจะมีความสัมพันธ์ทางบวก

สมมติฐานข้อที่ 3 หาก internalization เป็นเหมือนกลุ่มของการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน, การให้โอกาสในการลงทุนจากทรัพยากรที่หลากหลายเป็นแหล่งของความพึงพอใจในงาน ในอีกด้านหนึ่งการคาดหวังที่สูงและการแข่งขันเป็นเหมือนแหล่งของความเครียดต่องาน ดังนั้นมาตรการภายในจะมีความสัมพันธ์ทางบวกและทางตรงต่อความพึงพอใจในงานและความเครียดต่องาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยทางอ้อมคือ การมีส่วนร่วม ความคิดที่จะเปลี่ยนงาน เช่น เงินเดือนที่สูงกว่า สวัสดิการ ความมั่นคงของงาน และความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มีสหสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน และความเครียดต่องาน

ผลการวิเคราะห์เส้นทางการสำรวจทั้งทางตรงและทางอ้อม ผลของการ internalization บนความพึงพอใจและความเครียดในงาน ประการที่สอง internalization ได้เพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ มีทั้งผลกระทบ (P 0.252, <0.001) ตรงและทางอ้อมผ่านความเป็นธรรมชาติของรายได้ผลประโยชน์, การรักษาความปลอดภัยในงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาทางที่เพิ่มขึ้น ประการที่สองตามที่คาดไว้ว่าการเพิ่มความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่เพียงแต่จะเพิ่มความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่ยังคงลดความเครียดในงาน ประการที่สามแนะนำโดยนักวิชาการบางองค์กร internalization เพิ่มจำนวนงานและจังหวะการทำงานอย่างมีนัยสำคัญซึ่งจะมีผลย้อนกลับเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แม้จะมีผลเชิงลบนี้มีผลโดยรวมของ internalization ความพึงพอใจของงานและที่สำคัญยังคงเป็นบวก ประการที่สี่ในขณะที่ internalization ไม่เปิดเผยความสัมพันธ์โดยตรงอย่างมีนัยสำคัญกับความเครียดในงาน มันยังมีผลทางอ้อมต่อความเครียดในการทำงานผ่านความขัดแย้งที่รุนแรงในที่ทำงานเช่นความขัดแย้งในครอบครัวและความขัดแย้งในการทำงาน และภาระงานหรือความเร่งของงาน ประการที่ห้าอิทธิพลทางอ้อมของ internalization ต่อความเครียดในงานไม่จำกัดความขัดแย้งและความคาดหวังดังกล่าวข้างต้นซึ่งแตกต่างจากexternalization internalizationเป็นกลยุทธ์ที่เปิดโอกาสภายในให้งานแบบทำเต็มเวลาได้รับการส่งเสริมอย่างไรก็ตามผู้ที่ทำงานแบบเต็มเวลายางานถึงความเครียดในการทำงานสูง :ร้อยละ 30.9 สำหรับพนักงานเต็มเวลาเทียบกับร้อยละ 47.7 ของพนักงานพาร์ทไทม์ คนงาน'ตกลง'หรือ'เห็นด้วยอย่างยิ่ง'ที่งานของพวกเขากำลังเครียดน้อยลง ในขณะที่ internalization ทำให้ความเครียดในการทำงานที่วัดความรุนแรงขึ้นผ่านทานคุณลักษณะงานทั้งสี่นี้ยังช่วยลดความเครียดในการทำงานโดยการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างคนงานและหัวหน้างาน แม้จะมีผลบวกอย่างหลัง แต่กลยุทธ์ internalization ได้มีนัยสำคัญโดยรวม แต่มีความเครียดในการทำงานอย่างเข้มข้นทางอ้อมสำหรับคนงาน

การวิเคราะห์ยังพบผลที่น่าสนใจอื่น ๆ แก่จากสิบสองของคุณลักษณะงานแสดงบทบาทอย่างมีนัยสำคัญกลางระหว่าง internalization และความพึงพอใจและ/หรือความเครียดในงาน สี่จากทั้งหมด (ความเป็นธรรมชาติของรายได้ผลประโยชน์, สวัสดิการ, การรักษาความปลอดภัยในงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน)มีผลโดยเฉพาะต่อความพึงพอใจในงาน อีกสามส่วน(ความต้องการที่ขัดแย้งกันในสถานที่ทำงาน, ความขัดแย้งในงานและครอบครัวและมีงานเต็มเวลาหรือพาร์ทไทม์) เป็นเพียงความสัมพันธ์กับความเครียดในงานและในกลุ่มสองกลุ่มสุดท้าย (ภาระงาน /จังหวะการทำงานและความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน) มีผลต่อทั้งความพึงพอใจในงาน ในความเป็นจริงสองชุดที่แตกต่างกันของตัวแปรที่น่าเสนอตัวชี้วัดที่

สำคัญสำหรับผู้กำหนดนโยบายที่อยู่ในค่าใช้จ่ายของการลดความเครียดในงานและการเพิ่มความพึงพอใจในงาน

นอกจากนั้นเมื่อควบคุมคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ของZero-orderอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจและความเครียดในงานแสดงความไม่มีนัยสำคัญแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์เป็นเทียม (เช่นความพึงพอใจและความเครียดในงานได้รับผลกระทบ โดยปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ภาระงาน / การทำงานและความสัมพันธ์ก้าวระหว่างคนงานและผู้บังคับบัญชา) ในท้ายที่สุดสองสิ่งของคุณลักษณะงานส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความเครียดในงาน(ภาระงาน / จังหวะการทำงานและความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน) ซึ่งให้เห็นว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาช่วยลดความเครียดในการทำงานขณะที่มีการเพิ่มความพึงพอใจในงานพร้อมกันตรงกันข้ามสำหรับภาระงานที่ความรุนแรงและวิธีการทำงานซึ่งเพิ่มความเครียดในงานขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ลดความพึงพอใจในงาน

กล่าวโดยสรุปแผนการภายในองค์กรที่รับทางด้านการจัดการภายในขอบเขตขององค์กรที่พัฒนาแล้วอย่างสมบูรณ์เมื่อเร็ว ๆ นี้ ผลสรุปของนักจิตวิทยาสังคมในเวลาเดียวกันงานที่ลูกจ้างควรที่จะปรับปรุงความพึงพอใจและความเครียดที่รุนแรงขึ้น นอกจากนี้การเชื่อมต่อระหว่างภายในและความพึงพอใจมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อม ในขณะที่มันส่งผลกระทบต่อความเครียดของงานทางอ้อมไปเพิ่มความขัดแย้งในงานและความขัดแย้งในครอบครัว ปริมาณงานและความต้องการความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน สุดท้ายทั้ง 2 อย่างนี้ไม่มีการอนุโลมในทางอ้อม ผลกระทบภายในในความพึงพอใจของงานและความเครียดโดยพื้นฐานตามมาทั้ง 2 อย่างมันเป็นลักษณะพิเศษที่ยาก พบการเปิดเผยอย่างชัดเจนมันสรุปรวมกับแผนการภายในโดยลูกจ้างของนักสังคมวิทยา ซึ่งมีการตัดสินใจจากนักวิชาการซึ่งแนะนำความขัดแย้งฝังตัวอยู่ในโครงสร้างของที่ทำงานที่พัฒนาในช่วงเร็ว ๆ นี้ ขอบเขตของงานที่เป็นขึ้นเป็นอันมีผลทำให้มันอ่อนลง ข้อสรุปอาจจะรับรองการยืนยันโดยบัญชีภายในนำมาใช้ระหว่างแผนการภายในการทำงานและทางองค์กรได้รับมอบหมายให้มีการชัดเจน ดังนั้นมันจำเป็นที่จะริเริ่มในการที่นักสังคมวิทยาได้เรียนชดเชยต่อไป ผลที่ได้ตามมา คือ องค์กรภายนอกร่วมกับองค์กรภายในและโดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความเป็นอิสระ เนื่องจากลูกจ้างภายนอกมีความเห็นลดลงในการบังคับการทำงาน ดังนั้นผู้รับเหมาอิสระกำลังเพิ่มส่วนลูกค้าภายนอก มีการเปิดเผยค่าเฉลี่ยและความอิสระหรือเป็นกฎเกณฑ์ของคนทำงาน

จากข้อสรุปมีความหมายตามเหตุผลว่า แท้จริงแล้วนักวิชาการและวิทยาการจัดการผู้ส่งเสริมคุณภาพขององค์กรและด้วยเหตุนี้เองระดับการเพิ่มผลผลิตเพิ่มขึ้นและกำลังพบการพิสูจน์ภายในและมียุทธวิธีควบคู่ไปกับการเพิ่มงานและงานที่ทำให้เครียด ผลที่ได้จากการสนับสนุนของวิทยากรให้ค่าของคนทำงานและการจัดการภายในองค์กรที่ซับซ้อนในทางตรงและทางอ้อม โดยทางตรงจะเชื่อมต่อระหว่างงานภายในองค์กรและงานที่ทำให้เข้าผิดด้วยความเครียด นักวิชาการคาดหวังและคิดการจัดการภายในองค์กรไม่แสดงถึงลูกจ้างที่ทำการค้าและจึงส่งผลกระทบต่อระดับการเพิ่มของผลผลิตมีนโยบายภายในองค์กรจะถูกเก็บรวมกับความเครียดของการทำงานโดยจะอยู่ภายใต้การควบคุมของความเครียด เพราะฉะนั้นระดับ

ความเครียดในการทำงานจะเพิ่มขึ้น ในที่สุดความพึงพอใจก็จะเพิ่มสูงขึ้นและก็จะเป็นแผนการการรวมกันภายในองค์กร สุดท้ายนี้ ลูกจ้างที่ทำงานภายในองค์กรและนอกองค์กรต่อไปก็จะรวมอยู่ในที่ทำงาน การทำงานร่วมกันในแต่ละวันพวกเขาก็จะมีการเล่น การพูดคุยและมีระดับการเพิ่มการเอาใจใส่กัน แต่ในทางสังคมวิทยาก็จะรวมเป็นหนึ่ง ลูกจ้างภายนอกองค์กรจะเป็นเหตุให้การให้กำลังใจลดน้อยลงและผลผลิตในการทำงานจะลดลง คนทำงานภายในองค์กรจะมีความรับผิดชอบมากกว่า ดังนั้นงานภายนอกองค์กรจะมีการจัดการการทำงานเป็นทีม ผู้ซึ่งเกี่ยวข้องในการแบ่งงานในกิจวัตรประจำวัน เพราะความเสมอภาคทางการทำงานจะมีส่วนร่วมในการทำงานและการตัดสินใจ โดยมีส่วนร่วมในที่งานจะต้องมีการตัดสินใจที่ดีและเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานมาก โดยนโยบายจะถือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม คือ การขยายตัวของงาน การเพิ่มคุณค่าของงาน ทีมงานมีความต้องการและมีการจัดการการฝึกให้

อีกผลการวิจัยหนึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาของ Lynn McFarlane Shore และ Harry J. Martin ซึ่งศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานและการตั้งใจลาออกจางาน (Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions) ซึ่งงานวิจัยนี้ได้แนวคิดเชิงทฤษฎีในการวิจัยครั้งนี้มาจากงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงเจตคติต่องานและองค์การที่อาจเกี่ยวกับผลของงานที่แตกต่างกัน Porter, Steers, Mowday and Boulian (1974) เสนอว่าเจตคติทั่วไปต่อองค์การจะมีผลในการตัดสินใจที่จะคงอยู่กับองค์การมากกว่าเจตคติที่เฉพาะเจาะจงต่องาน Wiener and Vardi (1980) เสนอว่าเจตคติต่อองค์การควรจะมีความสัมพันธ์ต่อผลของทิศทางขององค์การ เช่น การตั้งใจลาออกจางาน ขณะที่พฤติกรรมเกือบทั้งหมดได้รับผลจากเจตคติต่องานควรมีผลต่อทิศทางของการทำงาน เช่น ความพยายามในการทำงานหรือการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ Jackofsky and Peter (1983) เสนอว่าการลาออกจางานควรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ การลาออกจางานควรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร เหตุผลนั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจที่ว่าเจตคติต่องานควรเชื่อมโยงกับผลของงาน และเจตคติต่อองค์การควรจะเชื่อมโยงกับผลขององค์การ

และในเรื่องของผลการปฏิบัติงาน การวิจัยยังได้ศึกษาความสัมพันธ์ที่ผลการปฏิบัติงานมีต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์กร ในขณะที่บางบทความเสนอว่าความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน (Petty, McGee, & Cavender, 1984) การวิเคราะห์อื่นๆของบทความความพึงพอใจในงานสรุปว่าความพึงพอใจนั้นแสดงความสัมพันธ์เล็กน้อยกับผลการปฏิบัติงาน (Iaffaldano & Muchinsky, 1985; Locke, 1976) มีงานวิจัยจำนวนน้อยมากเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ทั้ง Steers (1977) และ Wiener & Vardi (1980) สรุปว่าความผูกพันกับองค์กรไม่ได้มีสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับผลการปฏิบัติงาน

ไม่มีการวิจัยที่พบการทดสอบพร้อมกันถึงผลร่วมของความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์กรต่อผลการปฏิบัติงาน งานศึกษาของ Lee and Mowday (1987) นำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างผล

การปฏิบัติงานกับทั้งความพึงพอใจในงาน ($r=.11, p<.05$) และความผูกพันกับองค์กร ($r=.09, p=.05$) และแสดงความสัมพันธ์ที่คล้ายคลึงกันมาก อย่างไรก็ตามพวกเขาไม่ได้เปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของแต่ละเจตคติต่องานในผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการวิจัยเชิงประจักษ์ที่เป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดว่าเจตคติต่องานแบบใดที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดสำหรับผลการปฏิบัติงานนั้นไม่เคยปรากฏว่ามีอยู่ อย่างไรก็ตามแนวคิดเชิงทฤษฎีโดย Porter et al. (1974) และ Wiener & Vardi (1980) ในความสัมพันธ์ระหว่างการที่ไปยังเจตคติต่องาน (งานต่อเจตคติต่อองค์กร) และผลของงาน เสนอว่าความพึงพอใจในงานจะเป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าความผูกพันกับองค์กร

โดยงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาในพนักงานธนาคารและผู้เชี่ยวชาญในโรงพยาบาล โดยใช้แบบสอบถามให้ตอบกลับมา โดยจะมีผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่ได้จากหัวหน้าแผนกจับคู่กลับมา กับแบบสอบถามที่ส่งกลับมาของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยใช้การใส่รหัสที่เตรียมไว้ล่วงหน้า

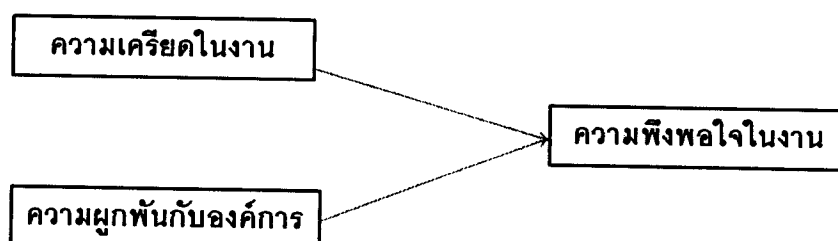
ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์สูงอย่างมีนัยสำคัญ ($r=.76$) มากกว่าความพึงพอใจในงาน ($r=.60$) ต่อการตั้งใจที่จะอยู่สำหรับกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคาร ($t(68)=-2.15; p<.025$) และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการประเมินให้คะแนนของการทำงานมากกว่าความผูกพันกับองค์กรในทั้งกลุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญ (.26 vs. .05; $t(65)= 1.68; p<.05$) และกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร (.24 vs. .03; $t(66)=1.96; p<.05$)

นอกจากนี้การวิจัยยังพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร การตั้งใจคงอยู่มีความสัมพันธ์สูงอย่างมีนัยสำคัญต่อทั้งความพึงพอใจในงาน ($z=2.53, p<.012$) และความผูกพันกับองค์กร ($z=3.39, p<.008$) การค้นพบนี้แสดงว่าเจตคติต่องานในหมู่ผู้เชี่ยวชาญอาจจะทำนายเรื่องของการตั้งใจคงอยู่ในองค์กรได้น้อยกว่าในหมู่คนที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญ เช่น พนักงานธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

- 1.1 ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันกับองค์กร
- 1.2 ความผูกพันกับองค์กรมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
- 1.3 ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

2. ความเครียดในงานและความผูกพันกับองค์กรร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทบุญถาวรเซรามิค จำกัด จำนวน

120 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

ตัวแปรต้น คือ

1. ความเครียดในงาน
2. ความผูกพันกับองค์กร

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน

คำจำกัดความที่ใช้

1. ความเครียดในงาน หมายถึง ปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อสิ่งแวดล้อมต้องการเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่มีอยู่

2. ความผูกพันกับองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรทำให้พนักงานยึดมั่นอยู่กับองค์กร รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร รับรู้ถึงความจำเป็นที่บุคคลไม่อาจจะทิ้งองค์กรไป รวมทั้งมีจิตสำนึกที่จะคงอยู่กับองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่เหมาะสมและควรกระทำ

3. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การตอบสนองทางด้านความคิด ความรู้สึกต่อการประเมินคุณค่าของการทำงาน โดยความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้น และมีความแตกต่างกันตามลักษณะประสบการณ์จากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล และสิ่งแวดล้อมอื่นๆในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงอิทธิพลของตัวแปรแต่ละตัวที่มีซึ่งกันและกัน
2. นำไปใช้เพื่ออ้างอิงในการทำการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรต่างๆ

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจากบริษัทบุญถาวรเซรามิค จำกัด จำนวน 120 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 58 คน เพศหญิงจำนวน 62 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบวัดความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดของพรเพ็ญ วิโรจน์กุล (2551)

ตอนที่ 3 แบบวัดความผูกพันกับองค์กร ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดของพรเพ็ญ วิโรจน์กุล (2551)

ตอนที่ 4 แบบวัดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดของรุ่งอรุณ สมเคราะห์ (2550)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทบุญถาวรเซรามิค จำกัด ได้แก่ ชื่อ เพศ อายุ

ตอนที่ 2 มาตรวัดวัดความเครียดในการทำงาน

2.1 ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดของพรเพ็ญ วิโรจน์กุล (2551) ซึ่งได้พัฒนาและปรับปรุงมาจาก Helena & Wang (2006) ซึ่งได้พัฒนาเพิ่มเติมมาจาก Parker & DeCotiis (1983) ซึ่งเป็นแบบวัดความกดดันด้านเวลา (Time Pressure) และความวิตกกังวล (Anxiety) โดยแบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด โดยเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ค่อนข้างเห็นด้วย	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย	3
พอๆกัน	
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

2.2 นำมาตรวัดไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งจำนวน 60 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CiTC) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

- 2.2.1 นำข้อกระทงที่ผ่านมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CiTC) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในมาตรวัดด้านความเครียดในงาน พบว่าทุกข้อผ่านเกณฑ์
- 2.2.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในมาตรวัดความเครียดในงานโดยรวมกับข้อกระทง พบว่าคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามาตรวัดความเครียดในงาน เท่ากับ .893 รายละเอียดแสดงในตาราง (ดูในภาคผนวก ก.)

ตอนที่ 3 แบบวัดความผูกพันกับองค์กร

3.1 ผู้วิจัยพัฒนาโดยปรับปรุงข้อคำถามจากมาตรวัดของพรเพ็ญ วิโรจน์กุล (2551) ซึ่งได้พัฒนาปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของ Meyer & Allen (1997) โดยมีทั้งหมด 20 ข้อ ประกอบด้วยความผูกพันทางจิตใจ 7 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 4 ข้อ ทางลบ 3 ข้อ ความผูกพันด้านการคงอยู่ 6 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 2 ข้อ ทางลบ 4 ข้อ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน 7 ข้อ เป็นข้อ

กระทงทางบวก 3 ข้อ ทางลบ 4 ข้อ โดยลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย พอๆกัน	3	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

3.2 นำมาตรวัดไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งจำนวน 60 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

- 3.2.1 นำข้อกระทงที่ผ่านมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในมาตรวัดด้านความผูกพันกับองค์กรในงานพบว่าเหลือข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 17 ข้อ โดยมีข้อกระทงทางบวก 11 ข้อ ทางลบ 6 ข้อ
- 3.2.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในมาตรวัดความผูกพันกับองค์กรโดยรวมกับข้อกระทง พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามาตรวัดความผูกพันกับองค์กร เท่ากับ .805 รายละเอียดแสดงในตาราง (ดูในภาคผนวก ก.)

ตอนที่ 4 มาตรฐานวัดความพึงพอใจในงาน

4.1 ผู้วิจัยนำมาจากมาตรฐานของรุ่งอรุณ สมเคราะห์ (2550) โดยพัฒนามาจากสมสุข ตีลก สกฤษชัย (2534) มีข้อกระทงทั้งหมด 59 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 29 ข้อ ทางลบ 30 ข้อ โดยเป็นมาตรฐานวัดแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย พอๆกัน	3	3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

4.2 นำมาตรฐานวัดไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งจำนวน 60 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรฐานวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

- 4.2.1 นำข้อกระทงที่ผ่านมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรฐานวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรฐานวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในมาตรฐานวัดด้านความพึงพอใจในงานพบว่าเหลือข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 54 ข้อ โดยมีข้อกระทงทางบวก 24 ข้อ ทางลบ 30 ข้อ
- 4.2.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในมาตรฐานวัดความพึงพอใจในงานโดยรวมกับข้อกระทง พบว่าคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามาตรฐานวัดความพึงพอใจในงาน เท่ากับ .943 รายละเอียดแสดงในตาราง (ดูในภาคผนวก ก.)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนที่กำหนดเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/FW (Standard Package For The Social Science) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติดังนี้

แนวทางการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งเก็บจากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน จำนวน 120 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ระหว่างความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
- 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน และความผูกพันกับองค์กร กับความพึงพอใจในงาน โดยใช้ Multiple Regression Analysis

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นสร้างมาตรฐานโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท ส่วนในการเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยขออนุญาตฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทบุญถาวรเซรามิค จำกัด ทั้งหมด 120 ฉบับ และนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

บทที่ 3

ผลการวิจัย

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทบุญถาวร เชนรามิค จำกัด จำนวน 120 คน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน

จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล นำข้อมูลที่ได้นำเสนอด้วยสถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสมมติฐาน ได้แก่ ตัวแปรต้น คือ ความเครียดในงาน และความผูกพันกับองค์กร ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson's product moment correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการใส่ตัวแปรต้นเข้าวิเคราะห์ในสมการพร้อมกัน (Enter Method)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการวิจัยหลักคือ ความสัมพันธ์ของ ความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ส่วนที่ 2 หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน และความผูกพันกับองค์กรกับความพึงพอใจในงาน โดยใช้ Multiple Regression Analysis

ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากตัวแปรต่างๆ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment correlation Coefficient)

	1	2	3
1.ความเครียดในงาน	(α)		
2.ความผูกพันกับองค์กร	-.341*	(α)	
3.ความพึงพอใจในงาน	-.425*	.512*	(α)
M(SD)	32.33(8.63)	58.18(9.13)	181.97(26.55)

* $p < .05$

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์รายคู่ของตัวแปร ความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน พบว่าความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสัมพัทธ์ทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.425 ซึ่งมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง นั่นคือ หากมีความเครียดในงานสูง ระดับความพึงพอใจจะลดลง มีลักษณะแปรผกผันไปในทิศทางตรงกันข้าม

ตัวแปรความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันกับองค์กรอย่างมีนัยสัมพัทธ์ทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.341 ซึ่งมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง นั่นคือ หากมีความเครียดในงานสูง ระดับความผูกพันกับองค์กรจะลดลง มีลักษณะแปรผกผันไปในทิศทางตรงกันข้าม

ตัวแปรความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสัมพัทธ์ทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .512 ซึ่งมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง นั่นคือ หากมีความผูกพันกับองค์กรสูง ระดับความพึงพอใจในงานจะสูงตามไปด้วย มีลักษณะแปรผกผันไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนที่ 2 หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน และความผูกพันกับองค์กรกับความพึงพอใจในงาน โดยใช้ Multiple Regression Analysis

ตาราง 2

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ t ของการทดสอบชุดตัวแปรต้นที่มีกับความพึงพอใจในงาน

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t(p value)	F(p value)
	B	SE	Beta		
(ค่าคงที่)	140.042	18.057		7.756*(.000)	29.207*(.000)
ความเครียดในงาน	-.873	.247	-.284	-3.536*(.001)	
ความผูกพันกับองค์กร	1.206	.233	.415	5.166*(.000)	

หมายเหตุ $R = .577$, $R^2 = .333$, $adj R^2 = .322$, $*p < .05$

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ จะได้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย t -test สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงาน = $140.042 - 0.873(\text{ความเครียดในงาน}) + 1.206(\text{ความผูกพันกับองค์กร})$

จากสมการสามารถแปลผลได้ดังนี้ หากตัวแปรความเครียดในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง 0.873 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการให้คงที่

ส่วนตัวแปรความผูกพันกับองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 1.206 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการให้คงที่

ทั้งนี้จากสมการข้างต้นมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .333 นั่นคือสมการพยากรณ์ชุดนี้สามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 33.3

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน และความผูกพันกับองค์กร กับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
 - 1.1 ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันกับองค์กร
 - 1.2 ความผูกพันกับองค์กรมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
 - 1.3 ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน
2. ความเครียดในงานและความผูกพันกับองค์กรร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้

ผลการทดสอบสนับสนุนสมมติฐานดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

1.1 ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันกับองค์กร

จากการวิจัยพบว่าความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันกับองค์กร ($r = -.341, p < .05$) กล่าวคือ หากพนักงานมีระดับของความเครียดในงานสูง ระดับความผูกพันกับองค์กรจะต่ำ เนื่องจากเมื่อคนเราเกิดความเครียดจะส่งผลกระทบต่อทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลของความเครียดในการทำงานของ Ivancevich และคณะ (2008) ที่กล่าวว่าเมื่อเกิดความเครียดในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการลาออกจากงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เกิดความเครียดในการทำงานจะขาดความผูกพันกับองค์กร

1.2 ความผูกพันกับองค์กรมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากการวิจัยพบว่าความผูกพันกับองค์กรมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .512, p < .05$) กล่าวคือ หากพนักงานมีระดับของความผูกพันกับองค์กรสูง ระดับความพึงพอใจในงานจะสูงด้วย เนื่องจากหากคนเรามีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำอยู่ ค่าตอบแทน โอกาสที่จะก้าวหน้า หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน คนเราก็มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันกับองค์กรที่ตนอยู่ ดังที่ ฮีร์

วุฒิ บุญยโสภณ (2538) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลของทัศนคติของบุคคลในด้านต่างๆที่มีต่อการทำงาน โดยจะมีความสัมพันธ์กับสวัสดิการ ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ทำ เป็นต้น ซึ่งแต่ละด้านของความพึงพอใจในงานดังที่กล่าวมาแล้วนั้น สอดคล้องกับด้านของความผูกพันกับองค์กรจากแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กรด้านพฤติกรรมและความผูกพันกับองค์กรด้านเจตคติ โดยแบ่งความผูกพันกับองค์กรเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันกับองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

1.3 ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

จากการวิจัยพบว่าความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = -.425, p < .05$) กล่าวคือ หากพนักงานมีระดับของความเครียดในงานสูง ระดับความพึงพอใจในงานจะต่ำ เนื่องจากเมื่อคนเราเกิดความเครียดจะส่งผลกระทบต่อทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ George และ Jones (2008) ในเรื่องผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ที่กล่าวว่าเมื่อเกิดความเครียดในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดผลกระทบทางด้านจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดทัศนคติทางลบ เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงานในระดับสูงอาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องานและองค์กร เกิดความรู้สึกว่างานที่ตนเองทำอยู่นั้นมาก้าวก่ายชีวิตความเป็นส่วนตัวส่งผลทำให้ระดับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ลดต่ำลง

2. ความเครียดในงานและความผูกพันกับองค์กรร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้

จากการวิจัยพบว่าหากความเครียดในงานสูงมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อยลง ($B = -.873, p < .05$) และหากความผูกพันกับองค์กรสูงมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงตามไปด้วย ($B = 1.206, p < .05$) กล่าวคือ เมื่อพนักงานเกิดความเครียดในงาน ก็จะส่งผลกระทบต่อด้านจิตใจ ทำให้ความพึงพอใจในงานลดต่ำลง ตามแนวคิดของ George และ Jones (2008) และ เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร พนักงานก็จะรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย รู้การรับผิดชอบต่องาน และได้รับผลตอบแทนว่าตนทำงานได้ดีหรือไม่ เกิดเป็นความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้การขาดงานและการลาออกต่ำ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
 - 1.1 ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันกับองค์กร
 - 1.2 ความผูกพันกับองค์กรมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
 - 1.3 ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน
2. ความเครียดในงานและความผูกพันกับองค์กรร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานได้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทบุญถาวร จำกัด จำนวน 120 คน โดยแบ่งเป็น เพศชาย 58 คน เพศหญิง 62 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทบุญถาวร จำกัด ได้แก่ ชื่อ เพศ อายุ แบบวัดความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดของพรเพ็ญ วิโรจน์ดูล (2551) ซึ่งได้พัฒนาและปรับปรุงมาจาก Helena & Wang (2006) ซึ่งได้พัฒนาเพิ่มเติมมาจาก Parker & DeCotiis (1983) แบบวัดความผูกพันกับองค์กร ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดของพรเพ็ญ วิโรจน์ดูล (2551) ซึ่งได้พัฒนาปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของ Meyer & Allen (1997) และแบบวัดความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยนำมาจากมาตรวัดของรุ่งอรุณ สมเคราะห์ (2550) โดยพัฒนาจากสมสุข ติลกสกุลชัย (2534) มีลักษณะเป็นข้อกระทงที่มีคำตอบให้เลือกตอบเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ประมาณค่า 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นสร้างมาตรฐานโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท ส่วนในการเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยขออนุญาตฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทบุญถาวรเซรามิค จำกัด ทั้งหมด 120 ฉบับ และนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. วิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson's product moment correlation coefficient ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน
2. หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน และความผูกพันกับองค์กรกับความพึงพอใจในงาน โดยใช้วิธี Multiple Regression Analysis

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในงานและความผูกพันกับองค์กรสามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ 33.3% โดยความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันกับองค์กร ($r = -.341, p < .05$) ความผูกพันกับองค์กรมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .512, p < .05$) และความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = -.425, p < .05$)

ข้อเสนอแนะ

1. ทำการศึกษาเพิ่มเติม เช่น ศึกษาความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ของเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร กับความพึงพอใจในงาน แบบแยกเป็นด้านๆ หรืออาจมีแบ่งเพศชายหญิงด้วย
2. ทำการศึกษาเพิ่มเติม โดยเปรียบเทียบระหว่างตำแหน่งหัวหน้างาน กับพนักงานทั่วไป
3. ศึกษาตัวแปรใหม่ๆ ที่สามารถทำนายความพึงพอใจได้มากกว่านี้

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- โชคชัย บุญยะรัตกานนท์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับรูปแบบภาวะผู้นำตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กนกรัตน์ กนกพารา. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำนักเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันกับองค์การโดยมีความไว้วางใจในผู้นำเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งอรุณ สมเคราะห์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแนวห้าองค์ประกอบและไมเยอร์-บรีคส์กับความพึงพอใจในงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลยา ลาภเวช. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำนักเปลี่ยนแปลงและความผูกใจมั่นของพนักงานโดยมีความยุติธรรมในองค์การตามการรับรู้เป็นตัวแปรสื่อ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราพร พงศ์ไพบูลย์เวชย์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของพนักงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรสื่อ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรเพ็ญ วิโรจน์ดูล. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน เพศ และความเครียดในการทำงานกับความผูกพันกับองค์การ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วาริดา สมาน. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่เปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำที่แลกเปลี่ยน ความไว้วางใจในผู้นำ และความพึงพอใจในงาน กับความยุติธรรมในองค์การตามการรับรู้ของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุดสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Lynn McFarlane Shore & Harry J. Martin. (1989). *Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions*. Human Relation, 625-638.

Max Kashefi. (2009). *The Psychological Consequences of Working in 'High Performance Work Organizations'*. Current Sociology, 809-825

ภาคผนวก ก.

ภาคผนวก ก.

ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความเครียดในงาน โดยวิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆในมาตรวัด Corrected Item-Total Correlation: CITC (N=60)

ความเครียดในงาน		ค่า CITC
1	ฉันมีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในการทำงาน.....(+)	.590*
2	การทำงานกับบริษัทนี้ ทำให้ฉันไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ.....(+)	.485*
3	บางครั้งฉันรู้สึกแน่นหน้าอก เมื่อฉันคิดเกี่ยวกับเรื่องงาน.....(+)	.601*
4	ฉันทำงานมากกว่าที่ควรทำ.....(+)	.550*
5	คนจำนวนมากในระดับเดียวกับฉันในบริษัทต้องทำงานกันอย่างเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้า...(+)	.667*
6	เวลาอยู่ที่บ้านฉันกลัวที่จะรับโทรศัพท์ เพราะกลัวว่าจะเป็นเรื่องงาน.....(+)	.296*
7	บ่อยครั้งที่ฉันต้องทำงานอย่างหนักเกินกำลัง.....(+)	.792*
8	ฉันรู้สึกว่าฉันไม่เคยมีวันหยุด.....(+)	.717*
9	ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานมากเกินไปจนไม่มีเวลาแม้กระทั่งไปเดินเล่น.....(+)	.703*
10	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเหมือนกับว่าได้แต่งงานกับบริษัท.....(+)	.570*
11	การทำงานกับบริษัทนี้ ทำให้ฉันไม่มีเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอ.....(+)	.730*

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความเครียดในงาน		ค่า CITC
12	ฉันรู้สึกกระสับกระส่าย และกังวลใจจากผลจากงานของฉัน.....(+)	.580*
	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	.893

หมายเหตุ * <math>p < .05</math>

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความผูกพันกับองค์กร โดยวิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆในมาตรวัด Corrected Item-Total Correlation: CITC (N=60)

ความผูกพันกับองค์กร		ค่า CITC
1	หากฉันตัดสินใจลาออกจากงานไปในตอนนี้ ชีวิตฉันจะเดือดร้อนมาก.....(+)	.396*
2	ฉันรู้สึกว่าปัญหาของบริษัทก็คือปัญหาของฉัน.....(+)	.321*
3	การลาออกจากบริษัทหนึ่งไปทำงานอีกบริษัทหนึ่ง ไม่ถือเป็นเรื่องผิดอะไรสำหรับฉัน.....(-)	.336*
4	ฉันคิดว่าไม่จำเป็นที่จะต้องอุทิศตนทุ่มเททำงานให้แก่บริษัทอีกต่อไป.....(-)	.402*
5	ฉันรู้สึกว่าไม่ได้เป็น "ส่วนหนึ่ง" ของบริษัทนี้.....(-)	.341*
6	สิ่งที่ตามมาหากฉันลาออกจากบริษัทนี้ไป คืองานใหม่ที่หายาก.....(+)	.266*
7	ฉันได้รับการสั่งสอนมาให้มีความจงรักภักดีต่อบริษัทที่ฉันทำงานอยู่.....(+)	.502*
8	ฉันคิดว่าฉันไม่เสียอะไรมากนัก หากฉันตัดสินใจลาออกจากบริษัทไปในตอนนี้.....(-)	.376*
9	ฉันรู้สึกว่าฉันมีเหตุผลน้อยมากที่จะตัดสินใจลาออกจากบริษัทนี้.....(+)	.386*

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความผูกพันกับองค์กร		ค่า CITC
10	ฉันมีความสุขที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้จนตลอดชีวิตการทำงานของฉัน.....(+)	.602*
11	บริษัทนี้มีความหมายต่อฉันมาก.....(+)	.579*
12	ฉันเชื่อว่าคนเราไม่จำเป็นต้องจงรักภักดีต่อบริษัทของตนเสมอไป.....(-)	.384*
13	ฉันคิดว่าฉันผูกพันกับบริษัทอื่นได้ง่ายเหมือนที่ผูกพันกับบริษัทนี้.....(-)	.418*
14	ฉันเชื่อว่าความจงรักภักดีต่อบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นเมื่อคำนึงถึงความถูกต้องแล้ว ฉันจึงควรทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป.....(+)	.411*
15	ฉันคิดว่าเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้อง หากจะลาออกจากบริษัทนี้เพื่อไปทำงานกับบริษัทอื่นที่ ให้ข้อเสนอดีกว่า.....(+)	.298*
16	ฉันมีความสุขเมื่อได้กล่าวถึงบริษัทของฉันให้บุคคลภายนอกได้ฟัง.....(+)	.408*
17	น่าจะดีกว่า ถ้าคนเราทำงานเพียงบริษัทเดียวตลอดชีวิตการทำงานของเขา.....(+)	.379*
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.805

หมายเหตุ * $p < .05$

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความพึงพอใจในงาน โดยวิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมข้ออื่นๆในมาตรวัด Corrected Item-Total Correlation: CITC
(N=60)

ความพึงพอใจในงาน		ค่า CITC
1	งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ.....(+)	.358*
2	ฉันพึงพอใจงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน.....(+)	.645*

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน		ค่า CITC
3	งานของฉันเป็นงานที่น่าเบื่อ.....(-)	.278*
4	งานของฉันทำให้ฉันได้มีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์.....(+)	.484*
5	งานของฉันเป็นงานที่มีเกียรติ.....(+)	.482*
6	งานของฉันเป็นงานที่น่าชื่นชมยินดี.....(+)	.458*
7	ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับงานที่ทำในปัจจุบัน.....(-)	.302*
8	งานของฉันมีส่วนในการบั่นทอนสุขภาพ.....(-)	.411*
9	งานที่ฉันต้องรับผิดชอบมีมากจนทำไม่ไหว.....(-)	.541*
10	งานของฉันทำให้ฉันเกิดความคับข้องใจ.....(-)	.563*
11	งานของฉันมีลักษณะซ้ำซากจำเจ.....(-)	.447*
12	ฉันรู้สึกประสบความสำเร็จ และภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ.....(+)	.337*
13	ล่ำพังเงินเดือนที่ได้รับ ฉันแทบไม่พอจ่าย.....(-)	.266*
14	เงินเดือนที่ได้รับจัดว่าอยู่ในระดับที่ต่ำมาก.....(-)	.443*
15	ฉันได้รับเงินเดือนน้อยกว่าที่สมควรจะได้.....(-)	.329*
16	อัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในระดับดี.....(+)	.331*

ตารางที่ 3 (ต่อ)

	ความพึงพอใจในงาน	ค่า CITC
17	อัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในระดับต่ำกว่าที่ควรจะได้รับ.....(-)	.457*
18	ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี.....(+)	.209*
19	การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน.....(+)	.290*
20	ฉันรู้สึกว่างงานที่ทำอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า.....(-)	.480*
21	ฉันคิดว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง.....(+)	.492*
22	นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของฉันไม่มีความยุติธรรม.....(-)	.269*
23	ฉันมีโอกาสดีกว่าคนจำนวนมากในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร.....(+)	.369*
24	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนเอาใจได้ยาก.....(-)	.452*
25	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนไม่สุภาพ.....(-)	.518*
26	ผู้บังคับบัญชามชเมยคนที่ทำงานดีเสมอ.....(+)	.411*
27	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนมีไหวพริบดี.....(+)	.483*
28	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีอิทธิพลในการทำงาน.....(+)	.353*
29	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนทันสมัย.....(+)	.676*
30	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ.....(-)	.592*

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน		ค่า CITC
31	ผู้บังคับบัญชาชอบการมีลูกน้องคนโปรด.....(-)	.389*
32	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนรู้จักจริงใจ.....(-)	.676*
33	ผู้บังคับบัญชาเป็นคนดีจริง ไม่ฟังผู้อื่น.....(-)	.681*
34	ผู้บังคับบัญชามีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นอย่างดี.....(+)	.568*
35	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการทำงานได้ไม่ดี.....(-)	.646*
36	ผู้บังคับบัญชาของฉันมีความเฉลียวฉลาด.....(+)	.597*
37	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่วางแผนงานไม่รัดกุม.....(-)	.572*
38	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนน่าเบื่อ.....(-)	.638*
39	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนเชิงซ้ำ.....(-)	.614*
40	ผู้ร่วมงานของฉัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน.....(+)	.448*
41	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากไม่ค่อยฉลาด.....(-)	.733*
42	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี.....(+)	.457*
43	ผู้ร่วมงานของฉัน มักจะปฏิบัติงานรวดเร็ว.....(+)	.333*
44	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนเฉลียวฉลาด.....(+)	.439*

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน		ค่า CITC
45	ในหน่วยงานของฉัน ผู้ร่วมงานสร้างศัตรูได้ง่ายมาก.....(-)	.440*
46	ผู้ร่วมงานของฉัน มักจะพูดมาก.....(-)	.410*
47	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากมีไหวพริบดี.....(+)	.531*
48	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน.....(-)	.616*
49	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนที่คนอื่นไม่ยอมเข้าใกล้.....(-)	.630*
50	ผู้ร่วมงานของฉัน ชอบซุบซิบนินทา.....(-)	.552*
51	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากปฏิบัติงานกันด้วยความกระฉับกระเฉง ว่องไว.....(+)	.341*
52	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากมีความสนใจแคบ.....(-)	.503*
53	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนจงรักภักดีต่อองค์กร.....(+)	.569*
54	ผู้ร่วมงานของฉัน ส่วนมากเป็นคนดื้อรั้นไม่ฟังผู้อื่น.....(-)	.511*
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค		.943

หมายเหตุ * $p < .05$

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ความเครียดในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความพึงพอใจในงาน กับผล
การปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรี คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัยโดยผลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษาเท่านั้น สำหรับ
แบบสอบถามจะมีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความเครียดในงาน

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความผูกพันกับองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจในงาน

ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพราะคำตอบทุกข้อมีความสำคัญ
ต่อการสำรวจครั้งนี้มาก

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

คณะผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของคุณ

เพศ ชาย หญิง

อายุ _____ ปี

ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ตำแหน่งงาน _____

เงินเดือน _____

ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัทนี้ _____

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความเครียดในงาน

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าคุณมีความรู้สึกอย่างไร แล้ววงกลมในหมายเลขที่ตรงกับตัวคุณมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอๆกัน	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1.ฉันมีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในการทำงาน	1	2	3	4	5
2.การทำงานกับบริษัทนี้ ทำให้ฉันไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ	1	2	3	4	5
3.บางครั้งฉันรู้สึกแน่นหน้าอก เมื่อฉันคิดถึงเรื่องงาน	1	2	3	4	5
4.ฉันทำงานมากกว่าที่ควรทำ	1	2	3	4	5
5.คนจำนวนมากในระดับเดียวกับฉัน ในบริษัทต้องทำงานกันอย่างเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้า	1	2	3	4	5
6.เวลาอยู่ที่บ้านฉันกลัวที่จะรับโทรศัพท์ เพราะกลัวว่าจะเป็นเรื่องงาน	1	2	3	4	5
7.บ่อยครั้งที่ฉันต้องทำงานอย่างหนักเกินกำลัง	1	2	3	4	5
8.ฉันรู้สึกว่าฉันไม่เคยมีวันหยุด	1	2	3	4	5

ข้อคำถาม	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	เห็นด้วย และไม่เห็น ด้วยพอกัน	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
9.ฉันรู้สึกว่าคุณทำงานมากเกินไปจน ไม่มีเวลาแม้กระทั่งไปเดินเล่น	1	2	3	4	5
10.บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเหมือนกับว่าได้ แต่งงานกับบริษัท	1	2	3	4	5
11.การทำงานกับบริษัทนี้ ทำให้ฉันไม่ มีเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอ	1	2	3	4	5
12.ฉันรู้สึกกระสับกระส่าย และกังวล ใจจากผลจากงานของฉัน	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความผูกพันกับองค์กร

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้ว่าคุณมีความรู้สึกอย่างไร แล้ววงกลมในหมายเลขที่ตรงกับตัวคุณมากที่สุด

ข้อคำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย 2	เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน 3	ค่อนข้างเห็นด้วย 4	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5
1. ฉันไม่กลัวว่าอะไรจะเกิดขึ้น หากฉันตัดสินใจลาออกจากบริษัทโดยยังไม่ได้งานที่อื่น	1	2	3	4	5
2. หากฉันตัดสินใจลาออกจากงานไปในตอนนี้ ชีวิตฉันจะเดือดร้อนมาก	1	2	3	4	5
3. ฉันรู้สึกว่าปัญหาของบริษัทก็คือปัญหาของฉัน	1	2	3	4	5
4. การลาออกจากบริษัทหนึ่งไปทำงานอีกบริษัทหนึ่ง ไม่ถือเป็นเรื่องผิดอะไรสำหรับฉัน	1	2	3	4	5
5. ฉันคิดว่าไม่จำเป็นที่จะต้องอุทิศตนทุ่มเททำงานให้แก่บริษัทอีกต่อไป	1	2	3	4	5
6. ฉันรู้สึกว่าไม่ได้เป็น "ส่วนหนึ่ง" ของบริษัทนี้	1	2	3	4	5
7. สิ่งก็ตามมาหากฉันลาออกจากบริษัทนี้ไป คืองานใหม่ที่หายาก	1	2	3	4	5

ข้อคำถาม	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
8. ฉันได้รับการสั่งสอนมาให้มีความ จงรักภักดีต่อบริษัทที่ฉันทำงานอยู่	1	2	3	4	5
9. ฉันคิดว่าฉันไม่เสียอะไรมากนัก หาก ฉันตัดสินใจลาออกจากบริษัทไปในตอนนี้	1	2	3	4	5
10. ฉันรู้สึกว่ามีเหตุผลน้อยมากที่จะ ตัดสินใจลาออกจากบริษัทนี้	1	2	3	4	5
11. ฉันมีความสุขที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้ จนตลอดชีวิตการทำงานของฉัน	1	2	3	4	5
12. บริษัทนี้มีความหมายต่อฉันมาก	1	2	3	4	5
13. ฉันเชื่อว่าคนเราไม่จำเป็นต้อง จงรักภักดีต่อบริษัทของตนเสมอไป	1	2	3	4	5
14. ฉันคิดว่าฉันผูกพันกับบริษัทอื่นได้ง่าย เหมือนที่ผูกพันกับบริษัทนี้	1	2	3	4	5
15. ฉันเชื่อว่าความจงรักภักดีต่อบริษัทเป็น สิ่งสำคัญ ดังนั้นเมื่อคำนึงถึงความถูกต้อง แล้ว ฉันจึงควรทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป	1	2	3	4	5
16. ฉันคิดว่าเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้อง หากจะ ลาออกจากบริษัทนี้เพื่อไปทำงานกับบริษัท อื่นที่ให้ข้อเสนอดีกว่า	1	2	3	4	5
17. ฉันมีความสุขเมื่อได้กล่าวถึงบริษัทของ ฉันให้บุคคลภายนอกได้ฟัง	1	2	3	4	5
18. น่าจะดีกว่า ถ้าคนเราทำงานเพียง บริษัทเดียวตลอดชีวิตการทำงานของเขา	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้ว่าคุณมีความรู้สึกอย่างไร แล้ววงกลมในหมายเลขที่ตรงกับตัวคุณมากที่สุด

ข้อคำถาม	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1.งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	1	2	3	4	5
2.ฉันพึงพอใจงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
3.งานของฉันเป็นงานที่น่าเบื่อ	1	2	3	4	5
4.งานของฉันทำให้ฉันได้มีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์	1	2	3	4	5
5.งานของฉันเป็นงานที่มีเกียรติ	1	2	3	4	5
6.งานของฉันเป็นงานที่น่าชื่นชมยินดี	1	2	3	4	5
7.ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับงานที่ทำในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
8.งานของฉันมีส่วนในการบันทึกทอนสุขภาพ	1	2	3	4	5
9.งานที่ฉันต้องรับผิดชอบมีมากจนทำไม่ไหว	1	2	3	4	5
10.งานของฉันทำให้ฉันเกิดความคับข้องใจ	1	2	3	4	5
11.งานของฉันมีลักษณะซ้ำซากจำเจ	1	2	3	4	5

ข้อคำถาม	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง 1	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย 2	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน 3	ค่อนข้าง เห็นด้วย 4	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5
12.ฉันรู้สึกประสบความสำเร็จ และภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	1	2	3	4	5
13.ลำพังเงินเดือนที่ได้รับ ฉันแทบไม่พอจ่าย	1	2	3	4	5
14.เงินเดือนที่ได้รับจัดว่าอยู่ในระดับที่ต่ำมาก	1	2	3	4	5
15.ฉันได้รับเงินเดือนน้อยกว่าที่สมควรจะได้	1	2	3	4	5
16.อัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในระดับดี	1	2	3	4	5
17.อัตราเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในระดับต่ำกว่าที่ควรจะได้รับ	1	2	3	4	5
18.ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
19.การเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
20.ฉันรู้สึกว่างงานที่ทำอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า	1	2	3	4	5
21.ฉันคิดว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง	1	2	3	4	5
22.นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของฉันไม่มีความยุติธรรม	1	2	3	4	5

ข้อความ	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง 1	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย 2	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน 3	ค่อนข้าง เห็นด้วย 4	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5
23.ฉันมีโอกาสดีกว่าคนจำนวนมากในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร	1	2	3	4	5
24.ผู้บังคับบัญชาเป็นคนเอาใจได้ยาก	1	2	3	4	5
25.ผู้บังคับบัญชาเป็นคนไม่สุภาพ	1	2	3	4	5
26.ผู้บังคับบัญชารมเซยคนที่ทำงานดีเสมอ	1	2	3	4	5
27.ผู้บังคับบัญชาเป็นคนมีไหวพริบดี	1	2	3	4	5
28.ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีอิทธิพลในการทำงาน	1	2	3	4	5
29.ผู้บังคับบัญชาเป็นคนทันสมัย	1	2	3	4	5
30.ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	1	2	3	4	5
31.ผู้บังคับบัญชาชอบการมีลูกน้องคนโปรด	1	2	3	4	5
32.ผู้บังคับบัญชาเป็นคนจริงจัง	1	2	3	4	5
33.ผู้บังคับบัญชาเป็นคนดีจริง ไม่ฟังผู้อื่น	1	2	3	4	5
34.ผู้บังคับบัญชามีความรอบรู้เรื่องการทำงานเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5