

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ดาเทคซ จำกัด

นายทวีศักดิ์ เอื้อศรีเจริญ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**The Relationship between Motivation Factors and Organizational Commitment
of Employees in Inter Rubber Latex Company Limited**

Mr. Thaveesak Euasricharoen



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science


Sukhothai Thammathirat Open University


2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตรับเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด
ชื่อและนามสกุล นายทวิศักดิ์ เอื้อศรีเจริญ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2554

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รงพร จันทร์สว่าง)


.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว่าอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานกับความผูกพันต่อ

องค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเทค จำกัด

ผู้ศึกษา นายทวิศักดิ์ เอื้อศรีเจริญ **รหัสนักศึกษา** 2513001186 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์ **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว่าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเทค จำกัด (2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเทค จำกัด (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเทค จำกัด

การศึกษาคั่นคว่าอิสระครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเทค จำกัด ที่เป็นพนักงานคนไทยในโรงงานจังหวัดสุราษฎร์ธานีจำนวน 100 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเทค จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน รองลงมาคือ ปัจจัยจิตใจภายในบุคคลด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเทค จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน รองลงมาคือ ความผูกพันด้านจิตใจอยู่ในระดับมากและ น้อยที่สุดคือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเทค จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุดคือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน รองลงมาคือ ปัจจัยจิตใจภายในบุคคลด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านเงินเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ปัจจัยจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กร บริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเทค จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด รวมทั้งได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการศึกษาค้นคว้าอิสระจนถูกต้องสมบูรณ์และขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ รวมทั้งให้กำลังใจมาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อ นาย อนุชิต จิโรจ โขติชัย กรรมการผู้จัดการบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด นายปฐม จิโรจ โขติชัย ผู้จัดการโรงงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด และนายไพโรจน์ จันทราทรกุล หัวหน้าแผนกทรัพยากรมนุษย์ บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด ที่กรุณาตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้และขอขอบคุณพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด ที่กรุณาตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคุณแม่ คุณแม่ ครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ประสบการณ์และคุณธรรมในการดำเนินชีวิต รวมถึงเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือผู้ศึกษาในการหาข้อมูลและเทคนิคต่างๆ บุคคลทั้งหมดคอยเป็นทั้งกำลังใจ เป็นแรงสนับสนุนในการให้โอกาสการศึกษาระดับปริญญาโท ตั้งแต่เริ่มต้นตลอดเวลาเล่าเรียนจนถึงสำเร็จการศึกษา สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อไป

ทวิศักดิ์ เอื้อศรีเจริญ

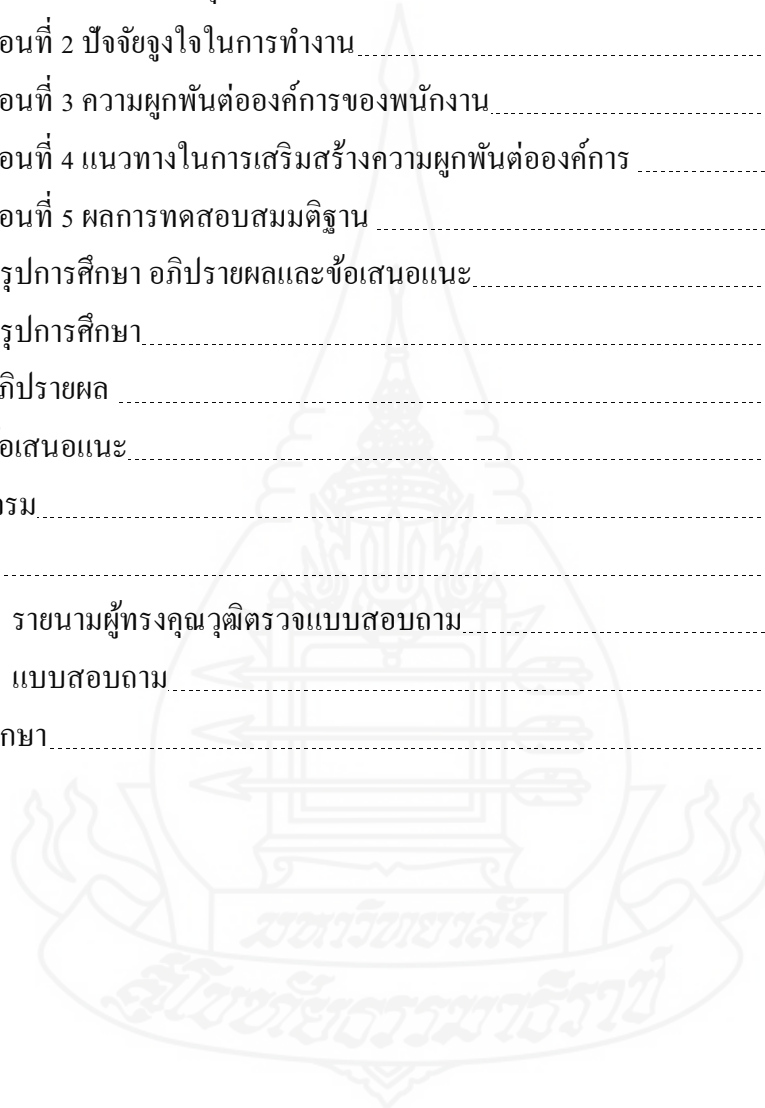
พฤศจิกายน 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	21
สภาพทั่วไปของบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาทีคซ จำกัด	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล	49
ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	52
ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	57
ตอนที่ 4 แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร	60
ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน	61
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	63
สรุปการศึกษา	63
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	80
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม	81
ข แบบสอบถาม	83
ประวัติผู้ศึกษา	93



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล.....	49
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจิตใจในการทำงาน ในภาพรวม.....	52
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจิตใจภายในบุคคล จำแนกรายด้าน.....	53
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยค้ำจุน จำแนกรายด้าน.....	55
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม.....	57
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกรายด้าน.....	58
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน.....	60
ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด.....	62



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 วัฏจักรของการจูงใจ.....	13
ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของลักษณะสำคัญของการจูงใจ	14
ภาพที่ 2.3 แนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์ก.....	20
ภาพที่ 2.4 แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ผลงานของ Steers (2001) ..	28
ภาพที่ 2.5 ปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อความผูกพันในองค์กร.....	29
ภาพที่ 2.6 โครงสร้างการบริหารองค์กร.....	33



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในบรรดาทรัพยากรทางการบริหารทั้ง 4 ประเภท อันได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) “ทรัพยากรมนุษย์” หรือพนักงานทุกคนในองค์กรถือว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีคุณค่าที่สุดในองค์กร พนักงานในองค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่างๆ ขององค์กรนั้นๆ เพื่อที่จะให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้ก็เนื่องจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในไปอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่อยู่ในสภาวะตกต่ำ ความผันผวนทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางสังคม รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การปรับเปลี่ยดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ นโยบายและการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งบางครั้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็ส่งผลในด้านบวกและด้านลบ ผลที่มีต่อองค์กรในด้านบวกคือ องค์กรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน แต่บางครั้งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไปนี้อาจส่งผลในด้านลบคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะทำงานโดยที่ไม่ได้ผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลงไปเรื่อยๆ ซึ่งถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจจะลาออกจากงานเพื่อไปทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้าทั้งในด้านการทำงานและเงินเดือนที่ดีกว่า จากปัญหาการลาออกจากงานหรือการทำงานอย่างไม่เต็มที่ ทำให้เกิดการสูญเสียขององค์กรในหลายด้านไม่ว่า ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส สวัสดิการและเวลาในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อมาทดแทน รวมทั้งบรรยากาศขององค์กรเนื่องจาก การขาดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันและที่สำคัญ คือ การสูญเสียคุณค่าและเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ เนื่องจาก สมาชิกไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ องค์กรมักจะประสบกับปัญหาที่เกิดจากระบบภายในองค์กรหรือปัญหาที่เกิดจากคน ปัญหาที่เกิดจากระบบอาจแก้ไขได้ง่ายแต่ปัญหาที่เกิดจากคนอาจต้องหาวิธีที่เหมาะสม เนื่องจากคนเป็นปัจจัยในการบริหาร

องค์การที่ไม่สามารถที่จะปฏิบัติเหมือนกับเครื่องจักรได้ เพราะคนมีความรู้สึก คนมีความต้องการ ดังนั้น การที่จะปฏิบัติกับคนต้องอาศัยหลักในการสร้างขวัญ กำลังใจ สร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันกับหน่วยงานเพื่อที่จะรักษาคนที่มีความรู้ให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุด

สิ่งเหล่านี้ทำให้ บริษัท อินเตอร์รับเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรมากขึ้น บริษัท ฯ ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2530 ตั้งอยู่ที่ 79 หมู่ 5 ตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในช่วงแรกๆ ของกิจการมีเครื่องใช้สำหรับปั้มน้ำยางพาราสดซึ่งเป็นวัตถุดิบมาแปรสภาพเป็นผลิตภัณฑ์น้ำยางข้น จำนวน 8 เครื่อง ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้ขยายการผลิตเพิ่มเครื่องจักรที่ใช้สำหรับปั้มน้ำยางพาราสดซึ่งเป็นวัตถุดิบอีก 8 เครื่องเป็น 16 เครื่อง และในปี พ.ศ. 2544 ได้ขยายการผลิตและเพิ่มเครื่องจักรรวมเครื่องจักรเก่าเป็นจำนวน 59 เครื่อง เพื่อใช้ในการแปรสภาพน้ำยางพาราสดเป็นผลิตภัณฑ์น้ำยางข้น เพื่อจำหน่ายภายในประเทศ และส่งออกต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศแถบยุโรป ประเทศมาเลเซีย ประเทศเกาหลี ฯลฯ โดยในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ภายใต้การขยายตัวของจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมในภาคใต้ ซึ่งแสดงถึงความต้องการแรงงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความต้องการแรงงานคนไทย พบว่า มีปัญหาแรงงานเกิดขึ้นอยู่เสมอ คือ ปัญหาการเข้า-ออกงานของพนักงานในอัตราสูงมาก มีการโยกย้ายงานบ่อย ทำให้โรงงานประสบปัญหาขาดแคลนแรงงาน ทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ส่งผลให้ต้นทุนของผู้ประกอบการสูงขึ้น ประกอบกับผู้ซื้อต่างเน้นความสำคัญของประสิทธิภาพการผลิต คุณภาพ ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Quick Response) ความรู้และความสามารถในการปรับตัวตามตลาด (Flexibility) การบริการลูกค้า (Customer Service) ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation) ความเปิดเผย (Openness) ความพร้อมที่จะปรับปรุง (Willingness to Improve) ทีมงานที่แข็งแกร่ง และความรับผิดชอบต่อสังคม แรงงาน และสิ่งแวดล้อมด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจในอนาคต ดังนั้นการที่จะบริหารงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จำต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์กรที่จะเสียสละอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ทำงานอย่างตั้งใจ มีความกระตือรือร้น และมีความอุตสาหะพยายาม ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น พนักงานที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงก็จะมีความรู้สึกที่เป็นบวกในการปฏิบัติงาน หรือทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กรต่อไป (ทิวากร สรรพเลิศ 2552)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท อินเตอร์รับเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง สนับสนุนให้มี

การจัดการบุคลากร และการเพิ่มศักยภาพในการทำงานต่อไป และจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาค้างนี้ มาใช้ในการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การให้มีความตั้งใจ ทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจ นอกจากนี้ ยังสามารถทำให้องค์การสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหา ภายในองค์การ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์การ ได้ยาวนานที่สุด และปฏิบัติงานให้กับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนา และการบริหารงานขององค์การต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

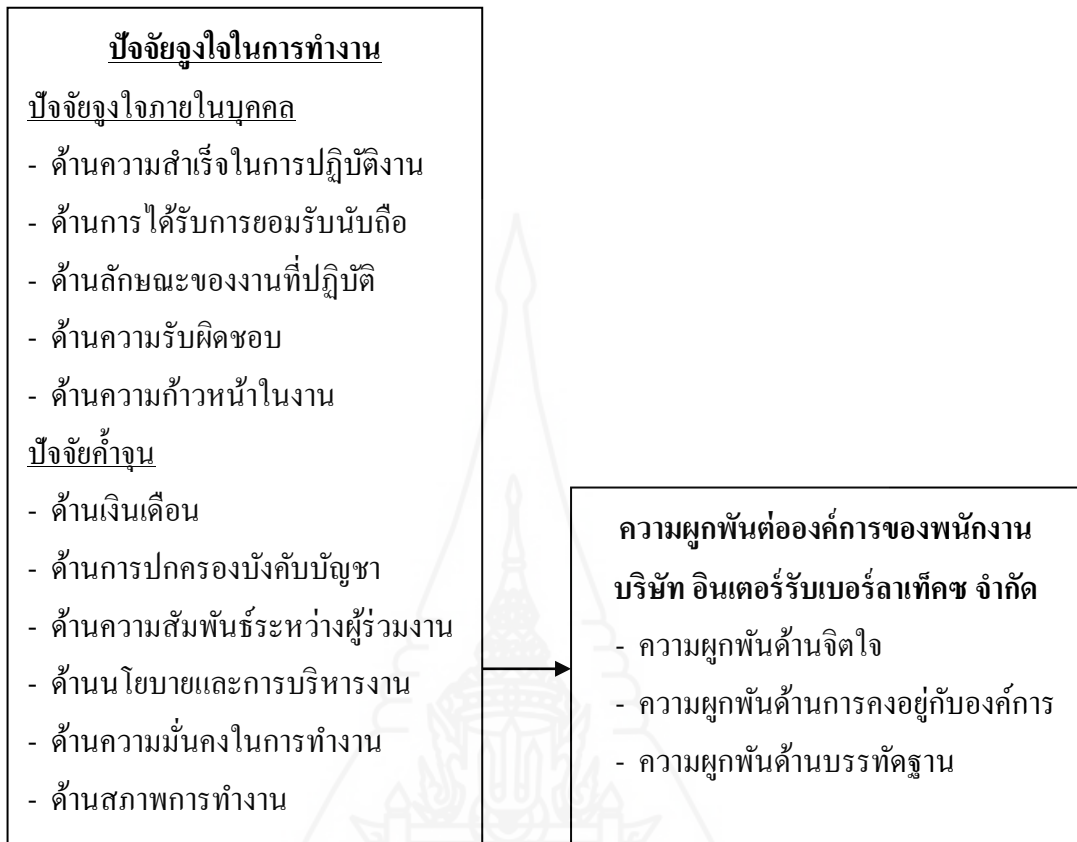
- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตรับเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตรับเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตรับเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยได้ประยุกต์กรอบแนวคิดการศึกษาจากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ สามารถนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด อยู่ในระดับน้อย

4.2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด ที่เป็นพนักงานคนไทยในโรงงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 100 คน ใช้หลักการคำนวณของ Yamane's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจภายในบุคคลประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยจูงใจภายนอกประกอบด้วย ด้านเงินเดือน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ส่วนความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2554 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2554

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานชอบและรักงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

6.1.1 ปัจจัยจูงใจภายในบุคคล หมายถึง แรงผลักดันจากภายในตัวพนักงานซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจในการดำเนินการสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1) **ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสำเร็จ ความสมหวังจากการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาและดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทและตนเอง

2) **การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การที่พนักงานของบริษัทได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานจนเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

3) **ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง งานที่ปฏิบัติสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ งานสร้างสรรค์เป็นประโยชน์ไม่น่าเบื่อหน่าย งานท้าทายใจให้ปฏิบัติงานจนเกิดผลสัมฤทธิ์และมีความเป็นอิสระในการทำงาน

4) **ความรับผิดชอบ** หมายถึง ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือตามกฎระเบียบกำหนดว่าได้รับมอบอำนาจในการพิจารณาสั่งการอย่างเต็มที่และการปฏิบัติงานนั้นๆ มีอิสระเสรีภาพในการตัดสินใจ

5) **ความก้าวหน้าในงาน** หมายถึง การที่พนักงานได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะเพิ่มขึ้น มีการปรับเงินเดือนเพิ่มหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามศักยภาพ

6.1.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง สิ่งที่จะช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับพนักงานในบริษัท พนักงานจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวพนักงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่

1) **เงินเดือน** หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานทั้งในรูปของตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน

2) **การปกครองบังคับบัญชา** หมายถึง การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับ

3) **ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน** หมายถึง การมีสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี และมีบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทมิตร

4) **นโยบายและการบริหารงาน** หมายถึง นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารที่เขียนไว้อย่างครอบคลุมชัดเจน การควบคุมดูแลเอาใจใส่ การติดตามและสั่งการเพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน และให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

5) **ความมั่นคงในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความมั่นคงของงานความมั่นคงในบริษัท

6) **สภาพการทำงาน** หมายถึง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงาน

6.2 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความผูกพันทั้งด้านค่านิยมและแนวปฏิบัติที่พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตบริเวอ์ลาทีคช จำกัด มีต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด ซึ่งสามารถปรากฏใน 3 ด้าน ได้แก่

6.2.1 ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงาน หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการมีส่วนร่วมของพนักงานในบริษัท เกิดขึ้นได้จากลักษณะงานที่รับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

6.2.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในบริษัทของพนักงาน

6.2.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือความเป็นหนี้บุญคุณที่ทำให้ต้องอยู่ในบริษัทต่อไป

6.3 พนักงาน หมายถึง บุคลากรของ บริษัท อินเทอร์เน็ตบริเวอ์ลาทีคช จำกัด เฉพาะโรงงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่เป็นคนไทย มีตำแหน่งต่ำกว่าหัวหน้าแผนก ประกอบด้วย ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก พนักงานประสานงาน พนักงานควบคุม และพนักงานปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพนักงานรายเดือนและพนักงานรายวัน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารได้ข้อมูลเพื่อมาใช้ในการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้พนักงานมีความตั้งใจ ทুমเทกำลังกายและกำลังใจให้องค์การ

7.2 ผู้บริหารได้แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่มาจากปัจจัยในการทำงาน และนโยบายการบริหารงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพสังคมภายในองค์กรที่ดี และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

7.3 ผู้บริหารได้แนวทางในการสร้างไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตระดับโลก จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. สภาพทั่วไปของบริษัท อินเทอร์เน็ตระดับโลก จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน

1.1 ความหมายของการจูงใจ

ความหมายของการจูงใจนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่น่าสนใจ ดังนี้
เสนาะ ดิยาว (2544 :56) กล่าวว่า การจูงใจ คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายโดยมีเงื่อนไขว่า การทุ่มเทนั้นเพื่อสนองความต้องการของคนคนนั้น การระบุว่าให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานให้องค์กรแต่ในอีกความหมายหนึ่งคือ พลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรม และมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น

ราณี อธิชัยกุล (2549: 275) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่ผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานและองค์กร ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กร ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้บริหารจะทำงานให้สำเร็จได้ต้องอาศัยผู้อื่น

วารภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550: 6-4) ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง กระบวนการของความพยายามในการชักนำหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในสิ่งที่ตนต้องการด้วยความตั้งใจเพื่อบรรลุเป้าหมาย

โซโลมอน (Solomon, 1996 อ้างถึงใน ปนัดดา อุปะละ 2543:44) กล่าวว่า การจูงใจเป็นกระบวนการเป็นต้นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ การจูงใจจะเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการหรือความจำเป็น ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภครารถานาที่จะตอบสนองความต้องการนั้นให้ได้รับความพอใจ เนื่องจากว่าเมื่อผู้บริโภคได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า ก็จะทำให้เกิดสภาวะความตึงเครียด (State of tension) และจะกลายเป็นแรงขับ (Drive) ให้ผู้บริโภคใช้ความพยายามเพื่อลดหรือขจัดความต้องการนั้นให้หมดไป

โมเวนและไมนอล (Mowen and Minor, 1998 อ้างถึงใน ปนัดดา อุปะละ: 46) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในของบุคคลได้รับการกระตุ้น เพื่อผลักดันให้บุคคลนั้น แสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่มุ่งหวัง (Goal-directed Behavior) การจูงใจประกอบด้วย แรงขับ (Drives) ตัวกระตุ้น (Urges) ความปรารถนา (Wishes) หรือความต้องการอยากได้ (Desires) เป็นจุดเริ่มต้นที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเคลื่อนไหวภายในร่างกาย อย่างมีลำดับขั้นตอนนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม

โนวัก (Novaace, 2009 อ้างถึงใน ปนัดดา อุปะละ 2543: 47) ให้ความหมายว่าการจูงใจ เป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจูงใจ ให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่เป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดใด และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากแรงผลักดัน หรือแรงกระตุ้นที่เรียกว่า แรงจูงใจ

จากความหมายของการจูงใจข้างต้น สรุปได้ว่า การจูงใจ เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับแรงกระตุ้น ทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรม กระตุ้นเกิดเป็นผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่ต้องการ

1.2 ความสำคัญของการจูงใจ

ความสำคัญของการจูงใจนั้น มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดไว้หลายแนวทาง ดังนี้

ราณี อิศัยกุล (2549: 277) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจบุคลากรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กร โดยมีผลโดยตรงต่อผลงาน หรือผลกำไรขององค์กร นอกจากนี้ การจูงใจยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารและผู้บริหารด้วย ซึ่งอาจพิจารณาได้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อองค์กร การจูงใจมีความสำคัญต่อองค์กรในอันที่จะตอบสนองความต้องการด้านพฤติกรรมของพนักงานให้แก่องค์กร เพื่อจะนำไปสู่ผลสำเร็จของงานหรือเป้าหมายขององค์กร ดังนี้

1.1 ช่วยเป็นหลักประกันว่าบุคลากรในองค์กรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด

1.2 ช่วยเพิ่มผลกำไรขององค์กร หากพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ย่อมส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรสูงขึ้น

1.3 ช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน สภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอน

1.4 ช่วยเกื้อหนุนให้บุคลากรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของ องค์กร

1.5 ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เกิดศรัทธาและ ความเชื่อมั่นในองค์กร

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ผู้บริหารจะได้รับ ประโยชน์จากการจงใจบุคลากรโดยตรงในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี การจงใจเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การ อำนวยการหรือการนำของผู้บริหารเกิดประสิทธิผล เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานแสดง พฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2 ช่วยให้การกระจายอำนาจของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหาร คนเดียวไม่สามารถปฏิบัติงานทุกอย่างได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงต้องมีผู้ได้บังคับบัญชา หรือพนักงาน มาแบ่งภาระ โดยผู้บริหารใช้วิธีการกระจายอำนาจหน้าที่ หรือการมอบอำนาจหน้าที่บางส่วน ให้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน การจงใจจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยินดีรับมอบอำนาจหน้าที่ที่ดีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความ เต็มใจหรือมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองมากขึ้น

2.3 ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน การจงใจเป็น ความเต็มใจ หรือความต้องการที่ผลักดัน ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้บริหารต้องการ ทำให้ ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือพนักงานหรือพนักงานเกิดการยอมรับในงานของตน ดังนั้น โอกาสที่จะเกิด ความขัดแย้งในการทำงานย่อมลดน้อยลง

2.4 ช่วยทำให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบขององค์กร และมีศีลธรรม

3. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากองค์กรและผู้บริหารแล้ว การจงใจ ยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรในหลายด้าน ดังนี้

3.1 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การจูงใจเป็นเรื่องของการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและความสนใจต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยมีกรให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้นและทำให้การหลีกเลี่ยงงานย่อมลดน้อยลงด้วย

3.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของตนเองไปพร้อมกัน การจูงใจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระจ่างในเรื่องของวัตถุประสงค์ขององค์กรทำให้สามารถพิจารณาปรับปรุงวัตถุประสงค์ของตนเองให้สอดคล้องกับองค์กรได้ง่ายขึ้น

3.3 ช่วยส่งเสริมและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังของกลุ่มหรือทีมงาน

3.4 ช่วยให้นักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โนวัค (Novaace, 2009: 1 อ้างถึงใน ปนัดดา อุปะละ 2543: 50) กล่าวว่า ความสำคัญของการจูงใจ มีอิทธิพลต่อผลผลิต และผลิตผลของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไร คือ แรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีการทำงานขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ ดังนี้

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวันๆ

2. ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอย หรือละความพยายามง่ายๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิตบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดึ้นรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้าจัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

จากความสำคัญของการจูงใจข้างต้น สรุปได้ว่า การจูงใจบุคลากรมีความสำคัญต่อองค์กร ต่อผู้บริหาร และต่อพนักงาน ในการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อผลกำไรขององค์กร

1.3 ลักษณะและกระบวนการจูงใจ

ลักษณะและกระบวนการจูงใจนั้น มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดไว้หลายแนวทาง ดังนี้
 เสนาะ ตีเขาว์ (2544: 63) กล่าวว่า ลักษณะการจูงใจประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. ความต้องการ (Need) เกิดขึ้นจากความสมดุลระหว่างร่างกาย และจิตใจ ซึ่งมีความหมายว่าเป็นสภาวะภายในร่างกายที่ก่อให้เกิดความประทับใจในผลของการกระทำอย่างหนึ่ง หากความต้องการที่เกิดขึ้นได้รับการตอบสนองความรู้สึกจะผ่อนคลาย หากความต้องการที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกจะตึงเครียด ตามปกติพื้นฐานของความต้องการเกิดจากความขาดแคลน (Deficiency) แต่ความต้องการก็มีลักษณะก้าวหน้า (Progression) ด้วย

2. พลัง (Force) ที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดลง พลังที่เกิดจากร่างกาย (Physiological drive of Force) อธิบายได้ง่ายว่า เกิดจากความขาดแคลน แต่พลังที่เกิดจากจิตใจ (Psychological drive) อาจอธิบายได้ยาก แต่พลังที่เกิดจากทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กันว่ามุ่งไปสู่เป้าหมายหรือสิ่งที่จูงใจ (Incentive) นั้น เช่น ความต้องการอาหารและน้ำ เพื่อบำบัดความหิว และกระหาย แต่ความต้องการความเป็นเพื่อนทำให้เกิดพลังของความรัก

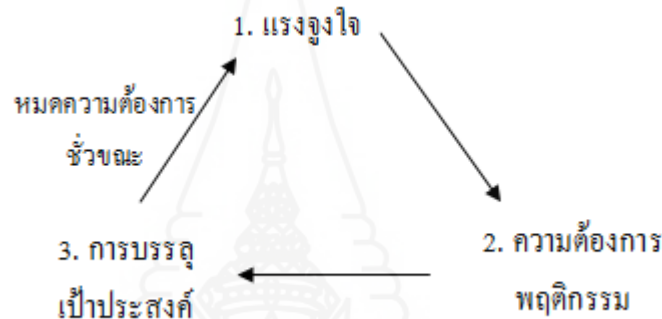
3. ความพยายาม (Effort) เป็นสิ่งที่ใช้วัดความเข้มหรือความหนักเบาของการจูงใจ นั้น ซึ่งเป็นการวัดทั้งปริมาณและคุณภาพของการจูงใจ พลังที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของคนบางคนสูง คือ ความพยายามมุ่งมั่นสูง แต่บางคนมีความพยายามทำงานไม่สุจริตก็มีแต่ปริมาณ แต่ไม่มีคุณภาพ

4. เป้าหมาย (Goals) สิ่งสุดท้ายของการจูงใจ คือ เป้าหมายหรือสิ่งที่จูงใจ (Incentive) ซึ่งมีความหมายว่าสิ่งใดก็ตามที่บรรเทาความต้องการให้น้อยลง และลดพลังลง ดังนั้น เป้าหมาย คือ การบำรุงหรือทำให้ความสมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจกลับไปสู่ที่เดิมและลดพลังในการจูงใจลง เช่น การรับประทานอาหาร ดื่มน้ำ หรือการมีเพื่อนที่จะทำให้ความสมดุลกลับไปสู่ที่เดิม และลดพลังลง

พริ้มเพรา ดิษยวนิช (2009: 1) ได้กล่าวว่า การจูงใจมีลักษณะที่เด่นชัด 3 ประการ คือ

1. สถานะบางอย่างที่กำลังจูงใจอยู่ในคนๆ นั้น ได้ผลักดันให้เขาไปสู่เป้าประสงค์
2. พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นความพยายามเพื่อบรรลุเป้าประสงค์นั้น
3. การบรรลุผลสำเร็จของเป้าประสงค์

ลักษณะ 3 ประการ ของการจูงใจนี้มักเกิดขึ้นเป็นวงกลม หรือวัฏจักร ดังในภาพที่ 2.1 กล่าวคือภาวะที่การจูงใจก่อให้เกิดพฤติกรรม พฤติกรรมนำไปสู่เป้าประสงค์ และเมื่อถึงเป้าประสงค์แล้วแรงจูงใจจะหมดไปหรือลดลงอย่างน้อยก็ชั่วคราว



ภาพที่ 2.1 วัฏจักรของการจูงใจ

ที่มา: พริ้มเพรา ดิษยวนิช (2009: 1)

ขั้นแรกของวัฏจักร คือ สิ่งที่เรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) คำนี้มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน ซึ่งแปลว่า เคลื่อนไหว ดังนั้นการจูงใจจึงมีลักษณะเหมือนกับตัวเคลื่อนไหวของพฤติกรรม (Mover of Behavior) มีคำอีกสองคำที่ถูกนำมาใช้เกี่ยวกับเรื่องนี้คือ แรงขับ (Drive) และความต้องการ (Need) แรงขับมักจะเกี่ยวข้องกับแรงกระตุ้นทางสรีระวิทยา เช่น ความหิว ความกระหาย และเพศ ความต้องการมักนำมาใช้กับแรงจูงใจสำหรับความสัมฤทธิ์ที่ซับซ้อนมากกว่า เช่น ความรัก ความอบอุ่นทางจิตใจ สถานภาพ การยอมรับทางสังคม และอื่นๆ แม้ว่าแรงจูงใจทั้งหมดจะเป็นสถานะภายในของอินทรีย์ก็ตาม สิ่งเหล่านี้มักจะถูกช่วยยู่โดยสิ่งเร้าภายนอก ตัวอย่าง การช็อคไฟฟ้าที่เจ็บปวด จะก่อให้เกิดแรงจูงใจเพื่อหลีกเลี่ยงจากสิ่งนี้ ดังนั้น แรงจูงใจจึงมิได้เกิดขึ้นจากภายในคนเราเท่านั้น แต่ยังมาจากสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อมด้วย

ขั้นที่สองของวัฏจักร คือ พฤติกรรม (Behavior) ซึ่งถูกกระตุ้นโดยแรงขับหรือความต้องการพฤติกรรมเช่นนี้บางทีเรียกว่า Instrumental หรือ Operant Behavior เพราะมีการมุ่งไปที่เป้าประสงค์จนก่อให้เกิดความพอใจแก่แรงจูงใจที่แฝงอยู่ ตัวอย่าง ถ้าคนกระหายน้ำเขาก็ต้องแสดงพฤติกรรมในการแสวงหาน้ำมาดื่ม

ขั้นที่สามของวัฏจักร คือ การบรรลุเป้าประสงค์ (Goal) เมื่อคนกระหายน้ำพบน้ำ (เป้าประสงค์) เขาก็ดื่มจนความกระหายหมดไป (Relief) ทำให้วัฏจักรของการจูงใจหยุดลงชั่วระยะเวลาหนึ่ง

ราณี อธิษัญกุล (2549: 276) กล่าวว่า การจูงใจประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายในของมนุษย์ เช่น ความต้องการ ความปรารถนา ความประสงค์ ความเต็มใจ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ
2. แรงจูงใจหรือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นชักนำหรือเป็นเหตุให้เกิดความพยายามที่จะกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการนั้น ๆ
3. พฤติกรรมที่แสดงออกมักจะนำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานและองค์การ ลำดับความสัมพันธ์ของลักษณะทั้ง 3 ประการ ปรากฏ ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของลักษณะสำคัญของการจูงใจ

จากลักษณะและกระบวนการจูงใจ สรุปได้ว่า การจูงใจมีลักษณะเป็นกระบวนการประกอบไปด้วย สิ่งจูงใจ หรือแรงจูงใจ ซึ่งทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อลดแรงขับนั้นๆ จนนำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานและองค์การ

1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

1.4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Needs Hierarchy)

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2534) กล่าวว่ามาสโลว์เป็นนักจิตวิทยา และนักมนุษยวิทยา โดยเขาได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักจิตวิทยาและผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎี ที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้น โดยมาสโลว์มีฐานแนวคิดหรือสมมติฐานทางทฤษฎี 3 ประการ คือ

1. มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด มนุษย์จะมีความต้องการตลอดเวลาและมากขึ้นเรื่อยๆ สิ่งซึ่งมนุษย์แต่ละคนต้องการขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับหรือมีอยู่แล้ว เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการด้านอื่นๆ จะเกิดขึ้นแทนที่ กระบวนการอย่างนี้จะเกิดขึ้นต่อเนื่องไม่มีวันยุติ

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมอีก แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดได้เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองจนเต็มที่แล้ว ความต้องการในลำดับสูงขึ้นไปจะเกิดขึ้น และมนุษย์ก็จะแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการเรื่อยๆ ไป

มาสโลว์ได้สรุปลักษณะของการจูงใจว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ มี 5 ระดับ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความสำเร็จในชีวิต โดยมีลักษณะเรียงลำดับ จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตตามปกติ ความต้องการดังกล่าวนี้ได้แก่ ปังจยัสต์ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค รวมทั้งสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่อื่นๆ เช่น ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ อากาศ น้ำดื่ม อุณหภูมิ ฯลฯ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ความปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ และสามารถคาดหมายได้ (Predictable World) ความต้องการความปลอดภัยหมายรวมถึงความรู้ถึงข้อจำกัดหรือขอบเขตของพฤติกรรมของแต่ละคน ซึ่งเป็นที่ยอมรับในสังคม และความปลอดภัยหรือความมั่นคงในงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อความต้องการสองประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าจะเข้าครอบงำพฤติกรรมของคนนั้น ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของตน องค์กรย่อมตอบสนองความต้องการของลูกจ้างโดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับควรมี

การยกย่องชมเชย และให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egoistic Needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมทั้งความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ รวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะตนเองเด่นขึ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้

ในการนำทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ไปใช้ในการมุ่งใจในการบริหารมีข้อควรพิจารณาดังนี้

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นตัวมุ่งใจอีกและจะเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นและความต้องการที่สูงขึ้นจะเป็นตัวมุ่งใจต่อไป
2. ความต้องการของแต่ละคนมีความซับซ้อนมาก กล่าวคือ ความต้องการของแต่ละคนอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้นก็ได้
3. ทฤษฎีของมาสโลว์ไม่ได้พัฒนามาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical) จึงมีลักษณะคล้ายเป็นทฤษฎีบนเก้าอี้ (Armchair theory) ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือในเชิงวิทยาศาสตร์ บางครั้งไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมความต้องการได้อย่างชัดเจน

แต่อย่างไรก็ตามทฤษฎีของมาสโลว์ก็ได้รับความนิยมในการนำมาปรับใช้ในองค์กรต่างๆ อย่างกว้างขวางและแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของคนในองค์กรอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานและการศึกษาเพื่อต้องการทราบถึงความต้องการของคนเรานั้นมีอะไรบ้างในความต้องการแต่ละลำดับขั้น

1.4.2 ทฤษฎีการมุ่งใจของแมกเกรเกอร์ (Mcgregor's Theory X and Theory Y)

ดิน ปรินซ์พฤทธิ (2534) ศาสตราจารย์แมกเกรเกอร์ ได้สรุปเอาไว้ว่า การมุ่งใจจะเกิดขึ้นได้หรือเป็นไปในทางใดขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ ซึ่งแยกทัศนคติของผู้บริหารต่อการมุ่งใจตามสมมติฐานเกี่ยวกับคนได้ 2 กลุ่ม สมมติฐานของกลุ่มแรกมีลักษณะที่เป็นทางลบ ซึ่งแมกเกรเกอร์กำหนดว่าเป็นทฤษฎี X และสมมติฐานของกลุ่มที่สองมีลักษณะเป็นในทางบวก กำหนดว่าเป็นทฤษฎี Y

จากแนวคิดการแบ่งลักษณะผู้ได้บังคับบัญชาออกเป็น 2 ทฤษฎี ดังกล่าวนั้น ความคาดหมายในผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละลักษณะสามารถเปรียบเทียบให้เห็นได้ดังนี้

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. คนงานส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วขี้เกียจ	1. คนงานโดยมากมีความสุขกับการทำงาน
2. คนงานสนใจเฉพาะที่เป็นงานของตน	2. คนงานชอบช่วยเหลือผู้อื่นในงานต่างๆ
3. คนงานชอบให้ถูกลงโทษเพื่อเพิ่มผลงาน	3. การลงโทษไม่ได้ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่ม
4. คนงานไม่สนใจงานที่ตนทำเท่าไร	4. คนงานสนใจในงานที่ตนทำ
5. โดยพื้นฐานคนงานขี้โกง	5. โดยพื้นฐานแล้วคนงานจริงจังกับงาน
6. ระเบียบวินัยสามารถช่วยเพิ่มผลผลิต	6. ระเบียบวินัยไม่ได้ช่วยเพิ่มผลผลิต
7. คนงานไม่สนใจเป้าหมายขององค์กร	7. คนงานสนใจเป้าหมายขององค์กร
8. คนงานไม่มีความรับผิดชอบต่องาน	8. คนงานมีความรับผิดชอบต่องาน

ทฤษฎี X ถ้าเปรียบกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการระดับต่ำ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการด้านความปลอดภัย จากเหตุผลที่เชื่อว่าคนงานไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงาน เห็นแก่ตัว ไม่เอาใจใส่องค์กรและมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารที่มีความเชื่อตามทฤษฎี X จะใช้วิธีการควบคุมคนงานอย่างใกล้ชิด คอยแต่จะจับผิด ไม่ให้ทิ้งเสรีภาพและโอกาส ทฤษฎี Y มีลักษณะตรงข้ามกับทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการมีชื่อเสียง ความต้องการยอมรับ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต จากเหตุที่เชื่อว่าคนงานมีความรับผิดชอบต่องานตนเอง ต้องการพัฒนาตนเอง เห็นว่าการทำงานมีความสุขสนุกสนาน ดังนั้นแนวการบริหารด้านการจูงใจจึงไม่สามารถจะใช้การออกคำสั่ง การควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย แต่จะเป็นการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม คนงานจะควบคุมและตั้งการด้วยตนเองเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร เขายอมรับเป้าหมายและกิจกรรมของฝ่ายบริหารนั้นจะต้องเข้ากันได้กับความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคน ผู้บริหารทฤษฎี Y เชื่อว่า การตอบสนองความต้องการระดับสูงนั้น จะมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานแต่ละคน

พฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารที่มีความเชื่อตามทฤษฎี Y จะให้เสรีภาพแก่คนงานให้มีโอกาสทดลองริเริ่มและทำงานด้วยตนเอง มีการควบคุมห่าง ๆ และจากการวิจัยส่วนมากได้ชี้ให้เห็นว่า การใช้แนวของทฤษฎี Y นั้น จะก่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้มากกว่า

1.4.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Frederick Herzberg

วินัย เพชรช่วย (2009: 1) กล่าวว่า นักจิตวิทยา เฟรดเดอริก เฮอส์สเบอร์ก Frederick Herzberg ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้นเกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) หรือปัจจัยจูงใจภายในบุคคลเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจ ให้แก่ บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกรับรู้และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับมักจะแฝงอยู่กับความสำเร็จ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่มีลักษณะน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ กระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งมีลักษณะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยด้านนี้ ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

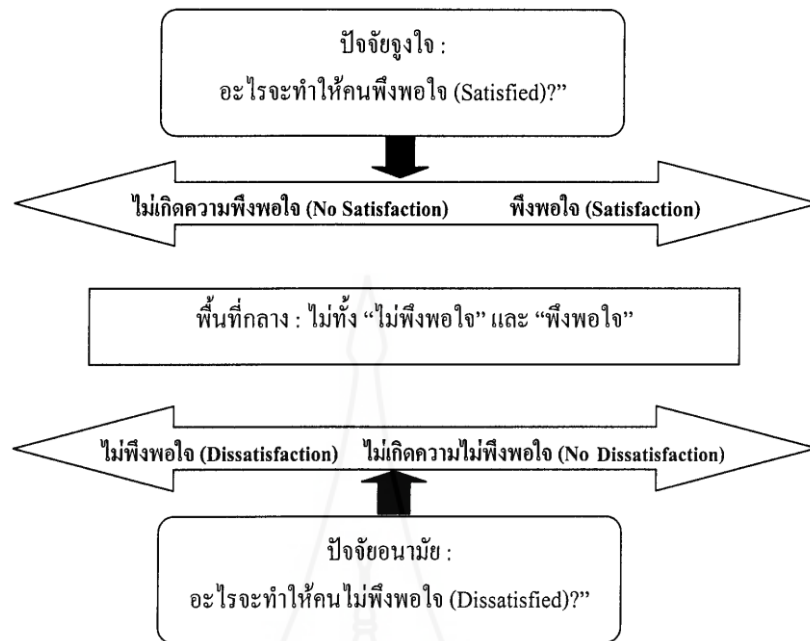
2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาจากที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้



ภาพที่ 2.3 แนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก

ที่มา : วินัย เพชรช่วย (2009: 1)

เฮร์สเบอร์ก ได้ลดความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์เหลือเพียง 2 ระดับ คือ ปัจจัยอนามัย เทียบได้กับการสนองต่อความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม) ส่วนปัจจัยจูงใจเทียบได้กับการสนองต่อความต้องการระดับสูง (เกียรติยศชื่อเสียง และความสมบูรณ์ในชีวิต)

จากทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่าเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร ถือว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรจำนวนมาก ทั้งในประเทศและต่างประเทศให้ความหมายไว้ หลายท่านดังนี้

จิรภา สุกิจจวนิช (2553: 12-13) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เจตคติและพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

นฤมล นิราทร (2553: 24) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2553: 105-106) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ทัศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งเขายินดีที่จะมีส่วนร่วมเป็นสมาชิก และไม่เต็มใจที่จะจากองค์กรไป โดยนักวิชาการได้อธิบายความผูกพันระหว่างบุคคล และองค์กรจาก 2 มุมมอง คือ

1. ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หรือที่เรียกว่า Side-bets Orientation พนักงานมีแนวโน้มจะอยู่กับองค์กร เนื่องจากเขาไม่สามารถจะออกไปได้ ตัวอย่างเช่น เขาอาจจะสูญเสียเวลา แรงพยายาม ประโยชน์ที่จะได้รับ ถ้าเขาออกจากองค์กรไป

2. ความสอดคล้องของเป้าหมายระหว่างบุคคลและองค์กร (Individual - Organizational Goal - Congruence Orientation) หรือที่เรียกว่า มโนทัศน์ที่บุคคลพร้อมที่จะยอมรับ (Affective Commitment) และปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของตน และองค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกัน โดยบุคคลจะยังคงปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร

ทวีวรรณ อินดา (2552: 24) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร มีส่วนร่วมในองค์กร มีความภูมิใจในองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร รวมทั้งความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

วิโรจน์ สว่างเดือน (2552: 12) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกในแง่บวกที่พนักงานมีต่อองค์กรที่เขาร่วมงานด้วยมาเป็นเวลานานพอสมควร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้พลังงานในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร จนกระทั่งบางคนอาจมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร จึงไม่มีความคิดที่จะออกจากองค์กรนั้นไป

สุรารัตน์ วศินารมณี (2553: 7) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และมีความสุขในการเป็นสมาชิกขององค์กร

มาวเคย์ และคณะ (Mowday et al., 2002: 244) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับของการแสดงออกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคคลแต่ละคนเต็มใจจะอุทิศตนเอง เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นไป

روبบินส์ (Robbin 2003 : 7) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของการมีความจงรักภักดี การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่

สตีเยร์ และพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 2001: 290) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ที่เกิดจากพนักงานรู้สึกว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และมีส่วนร่วมกับองค์กร

อัลเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer, 2002: 3) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ของบุคคลที่มีต่อองค์กร

ไฮเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2003: 52) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ทศนคติที่สะท้อนความรู้สึกร่วมเป็นอันเดียวกันกับองค์กร เป็นการรับรู้ถึงความเกื้อหนุนขององค์กรที่มีต่อสมาชิก ส่งผลให้สมาชิกเกิดความอดุสาหะและตั้งใจทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้นสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงการกระทำต่อองค์กรด้วยความภาคภูมิใจว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความเต็มใจทุ่มเทความรู้ ความสามารถทั้งแรงกาย และแรงใจในการปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ และสัจภาพที่มีอยู่ อีกทั้งยังเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล และยังเป็นแรงผลักดันให้บุคคลต้องการคงอยู่ในองค์กร เพื่อมีส่วนร่วมในผลสำเร็จขององค์กรต่อไป

2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อการบริหารงานและการพัฒนาองค์กร
ดังความเห็นของนักวิชาการต่อไปนี้

จिरภา สุทธิจวนิช (2553: 16-17) สรุปประเด็นความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า - ออกจากงานได้ดีกว่า
ความพึงพอใจในงาน เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่า
ความพึงพอใจในการทำงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของ
สมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่
3. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคล
ในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรัก
และความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง

ทวีวรรณ อินดา (2552: 25) เห็นว่า ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร คือ
1) เป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพขององค์กร 2) เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความ
ต้องการของสมาชิก องค์กรกับเป้าหมายขององค์กร 3) เป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้
ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มี ความผูกพันต่อองค์กร 4) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก 5) สามารถใช้
ทำนายอัตราการเข้าและออกจากงานของสมาชิกองค์กรได้

บุญญาภาส สุวรรณวัฒน์ (2553: 12) กล่าวว่า ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
เป็นความรู้สึกเหมือนกับการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิก
ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ และยังเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคล
ในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมี
ประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังสามารถใช้ทำนายอัตราเข้า - ออกจากงานได้ดีกว่า
ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความ
พอใจในงาน

นิซาฟา ปัญญาวัฒนา (2553: 20) ได้ให้แนวคิดถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร พอสรุปได้ดังนี้

1. เพิ่มผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น
2. เพิ่มพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. ลดอัตราการขาดงานของพนักงาน
4. ลดความเครียด และความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน

วิโรจน์ สว่างเดือน (2552: 16) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร หรือความผูกพันในงานของพนักงานเป็นเรื่องที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีความสำคัญต่อผลองค์กร เนื่องจากพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กร หรือมีความผูกพันในงานสูง ย่อมจะทำให้องค์กรได้ผลการปฏิบัติงานที่สูงตามไปด้วย การที่ผู้บริหารสามารถเสริมสร้างความผูกพันในงานให้เกิดขึ้นย่อมทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์ (2553: 32) กล่าวโดยสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญทั้งต่อตัวบุคคลและต่อตัวองค์กร เพราะเป็นดัชนีบ่งชี้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล และเป็นแรงผลักดันให้บุคคลต้องการคงอยู่ในองค์กร เพื่อมีส่วนร่วมในผลสำเร็จขององค์กร

สเตียร์ส (Steers 2001:46) กล่าวว่า ความผูกพันในองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า - ออกจากงานของสมาชิกในองค์กร ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันในองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน ที่สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบองค์กร โดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันในองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
3. ความผูกพันในองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมและมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ซึ่งหากบุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ก็จะเกิดแรงผลักดันให้มีการประสานความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถเป็นตัวบ่งชี้ในผลสำเร็จขององค์กรได้

2.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การจำนวนมาก ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การไว้ ดังนี้

จิรภา สุกิจจวนิช (2553: 12 - 13) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่

1. การยอมรับแนวทางการบริหารงาน หมายถึง การที่บุคลากรยอมรับว่าแนวทางการบริหารของผู้บริหาร เป็นแนวทางที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน เช่น การยอมรับเป้าหมาย และนโยบายขององค์กร การยอมรับรายละเอียด และขอบเขตของงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน การยอมรับเกณฑ์ที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ การปฏิบัติตามคำสั่ง

2. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน หมายถึง การแสดงถึงความตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนได้รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ เช่น การปฏิบัติงานให้เสร็จแม้จะล่วงเวลางานไปแล้ว การศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงงานอยู่เสมอ การมาทำงานสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ หมายถึง การแสดงถึงความรักและความปรารถนาดี เช่น การใช้วัสดุ และทรัพย์สินขององค์กรอย่างรู้คุณค่าและระมัดระวัง การมีใจรักงานบริหาร และการสร้างชื่อเสียงที่ดีให้กับองค์กร

นฤมล นิราทร (2553: 24) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลรวมที่เกิดจากสภาวะทางจิตที่มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความรู้สึกผูกพันทางจิตใจ ความรู้สึกผูกพันทางด้านการคงอยู่ และความรู้สึกผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2553: 99) กล่าวถึงความผูกพันกับองค์การว่า มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. การผูกพันในเชิงความรู้สึก (Affective commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์การอันเนื่องมาจากเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ

2. ความผูกพันเนื่องจากต้องการอยู่กับองค์การ เพราะที่องค์การนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป (Continuance Commitment)

สตีลส์ และพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 2001: 290) กล่าวว่า ความผูกพันในองค์กร มีลักษณะ 3 ประการ คือ

1. มีความเชื่อมั่นในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความสามารถให้กับองค์กร
3. มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

อัลเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer, 2002: 3) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานหรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร เกิดขึ้นได้จากลักษณะงานที่รับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร คือ ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือความเป็นหนี้บุญคุณที่ทำให้ต้องอยู่ในองค์กรต่อไป

จากองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2553: 106-107) กล่าวว่า ได้มีนักวิชาการชี้ให้เห็นว่าการที่คนผูกพันต่อองค์กรมีเหตุผลที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ (Continuance Commitment) ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะไม่สามารถหางานอื่นได้

2. ความผูกพันด้วยใจรัก (Affective Commitment) เป็นประเด็นที่เกิดจากความสอดคล้องกับเป้าหมาย เป็นเหตุให้บุคคลปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป เพราะเห็นด้วยกับเป้าหมาย และต้องการทำงานแบบเดียวกัน

3. ความผูกพันเพราะจำต้องอยู่ (Normative Commitment) ความผูกพันแบบนี้เกิดความรู้สึกจำใจต้องอยู่กับองค์กร เพราะแรงกดดันบังคับ

เสวนีย์ แก้วมณี (2553, 10 -16) ให้ความเห็นถึงปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่า มีดังนี้

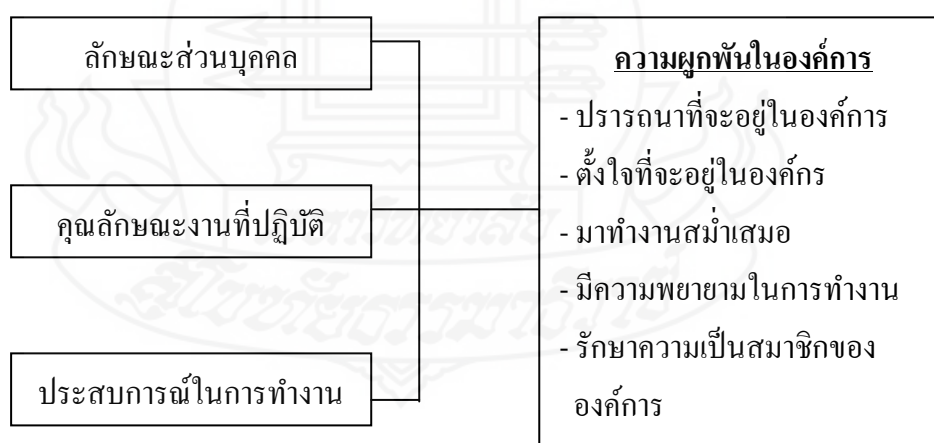
1. การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ (Being part of a winning organization) หากพนักงานได้ทำงานในองค์กรที่มีผลประกอบการดีเด่น หรือเป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้นำทางการตลาด มีวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่ชัดเจนและมีการจัดการเชิงกลยุทธ์ เพื่อนำมาปฏิบัติอย่างเหมาะสม จะมีส่วนผลักดันให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น
2. การได้ทำงานให้แก่ผู้นำที่ตนเองชื่นชอบ (Working for admired leaders) การที่พนักงานได้ทำงานกับผู้นำที่ตนเองรักหรือชื่นชอบจะส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ซึ่งหัวหน้างานที่พนักงานชื่นชอบเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
3. การมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน (Having positive working relationships) หากพนักงานมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ทำงานอย่างมีอาชีพ จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กร
4. การได้ทำงานที่มีความสำคัญ (Doing meaningful work) พนักงานต้องการทำงานที่มีผลกระทบต่อองค์กร เป็นงานที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ และสามารถสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นกับองค์กร และลูกค้ายได้ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ผลักดันให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร
5. การได้รับการยกย่อง และเห็นคุณค่า (Recognition and appreciation) การได้รับการยกย่องเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยผลักดันให้เกิดความผูกพันในองค์กร ซึ่งไม่ได้หมายถึงรางวัลที่เป็นตัวเงิน หรือค่าตอบแทนเท่านั้น แต่ยังหมายถึง ความชื่นชมโดยตรงจากผู้บริหาร สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีคุณค่า และสามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจให้ได้รับการยอมรับจากองค์กรด้วย
6. การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่สมดุล (Living a balanced life) องค์กรที่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยให้คุณค่ากับความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และทำให้พนักงานสามารถมีชีวิตอยู่ที่สมดุลได้ จะได้รับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นสิ่งตอบแทน การมีชีวิตอยู่ที่สมดุลของพนักงานไม่ได้หมายความว่า พนักงานไม่จงรักภักดีต่อองค์กร แต่หมายถึงการที่พนักงานสามารถจัดการกับชีวิตของตนเองได้ ไม่ใช้ชีวิตอยู่กับงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

สตีร์ส (Steers : 2001 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช 2552: 21) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 กลุ่มคือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ เช่น อายุ การศึกษา อาชีพ ความต้องการความสำเร็จ ความชอบความเป็นอิสระ

2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายทักษะในงาน (Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Job Identification) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และ โอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงานนั้น (Opportunity for Optional Interaction)

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานภายในองค์กรอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ คือ ทศคติของกลุ่มต่อองค์กร (Group Attitude) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (Meet Expectation) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance) ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งได้ (Organization Dependability) ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีผลกระทบต่อ ความผูกพันในองค์กร ดังแสดงในภาพที่ 2.4

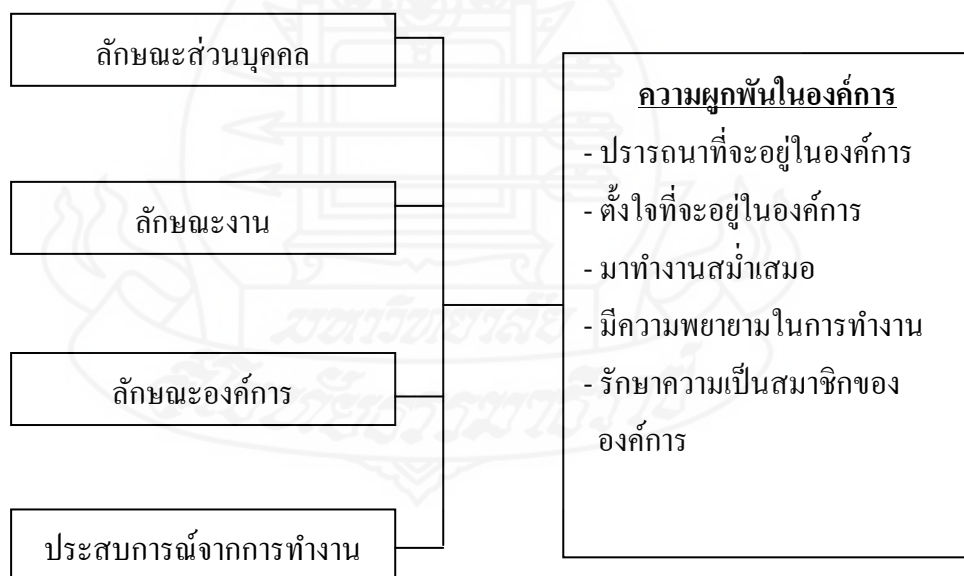


ภาพที่ 2.4 แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ผลงานของ Steers (2001)

ที่มา : สุรัสวดี สุวรรณเวช (2552: 21)

ต่อมา มาวเคย์ (2002) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรเพิ่มจาก Steers (2001) มีการเพิ่มปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร หรือ โครงสร้างขององค์กรว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร มาวเคย์และคณะ แบ่งปัจจัยออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) พบว่า อายุ ตำแหน่ง และความต้องการประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กร
2. ลักษณะงาน (Job or Role – Related Characteristics) พบว่า งานที่มีคุณค่านำไปสู่การเพิ่มความผูกพันในองค์กร นอกจากนี้ ความชัดเจนในบทบาท มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความผูกพัน
3. ลักษณะองค์กร (Structural Characteristics) พบว่า ความผูกพันมีความสัมพันธ์ทางบวก และระดับความเป็นทางการขององค์กร การกระจายอำนาจ ระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความรู้สึกเป็นเจ้าของของพนักงาน และการควบคุมขององค์กร
4. ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experience) เป็นแรงทางสังคม ซึ่งมีอิทธิพลสำคัญในการเกิดความรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มทางบวกต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร



ภาพที่ 2.5 ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

ที่มา : Mowday, Steers และ Porter (2002)

กูบแมน (Gubman, 2002 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2552: 23) ได้กล่าวถึง ปัจจัย 7 ประการที่สร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. แบ่งปันค่านิยม/เข้าถึงเป้าหมาย (Share Values/Sense of Purpose) คือ การปรับค่านิยมของพนักงานให้สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร ซึ่งจะช่วยขยายขอบเขตให้พนักงานได้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่และตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) คือ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การมีส่วนร่วมในงานและกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดให้

3. ลักษณะงาน (Job Tasks) คือ ขอบเขตงานที่มีความท้าทาย และน่าสนใจ

4. ความสัมพันธ์ในงาน (Relationships) ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า

5. ผลรวมค่าตอบแทน (Total Compensation) คือ ความพึงพอใจในค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นๆ

6. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunities for Growth) คือ โอกาสในการเรียนรู้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่และได้รับผลสำเร็จในงาน

7. ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ ความเชื่อมั่น และนับถือในผู้นำองค์กร

ลือควู้ด (Lockwood, 2007: 5 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2552) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดการและพนักงาน เพราะผู้จัดการเป็นผู้เชื่อมประสานระหว่างพนักงาน และองค์กร ลือควู้ด สรุปว่า ผู้จัดการที่มีลักษณะดังต่อไปนี้จะช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กรในตัวพนักงานได้

1. ให้ความสำคัญกับการสร้างความหลากหลายในการทำงาน
2. แสดงความรับผิดชอบทั้งต่อผลสำเร็จและความล้มเหลวของงาน
3. มีความซื่อสัตย์และมีบุรณภาพ
4. ช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหาเสมอ
5. ให้ความเคารพและใส่ใจในตัวพนักงานแต่ละคน
6. ตั้งความคาดหวังในผลงานที่สมเหตุสมผลตามความเป็นจริง
7. ให้การปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชาของตน

พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and Other 2003 : 610-620) เป็นนักวิชาการที่ให้ความสำคัญในเรื่องปัจจัยด้านบุคคลด้านเดียวที่มีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร โดยได้ศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของความผูกพันต่อองค์กรพบว่ามี 4 ด้าน คือ

1. โครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้นับว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
 2. คุณลักษณะของงาน และบทบาทในการปฏิบัติงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่ามีบทบาทที่เด่นชัด สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร
 3. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และระดับการศึกษา
 4. ประสบการณ์ในงาน เป็นเหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เช่น การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การที่รู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ สิ่งเหล่านี้นับว่ามีอิทธิพลสนับสนุนต่อความผูกพันต่อองค์กร
- จากปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น สามารถสรุปเป็นหัวข้อหลักๆ ได้ 4 ประการ ดังนี้ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์จากการทำงาน

3. สภาพทั่วไปของบริษัท อินเทอร์เน็ตรับเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด

3.1 ความเป็นมาของบริษัท

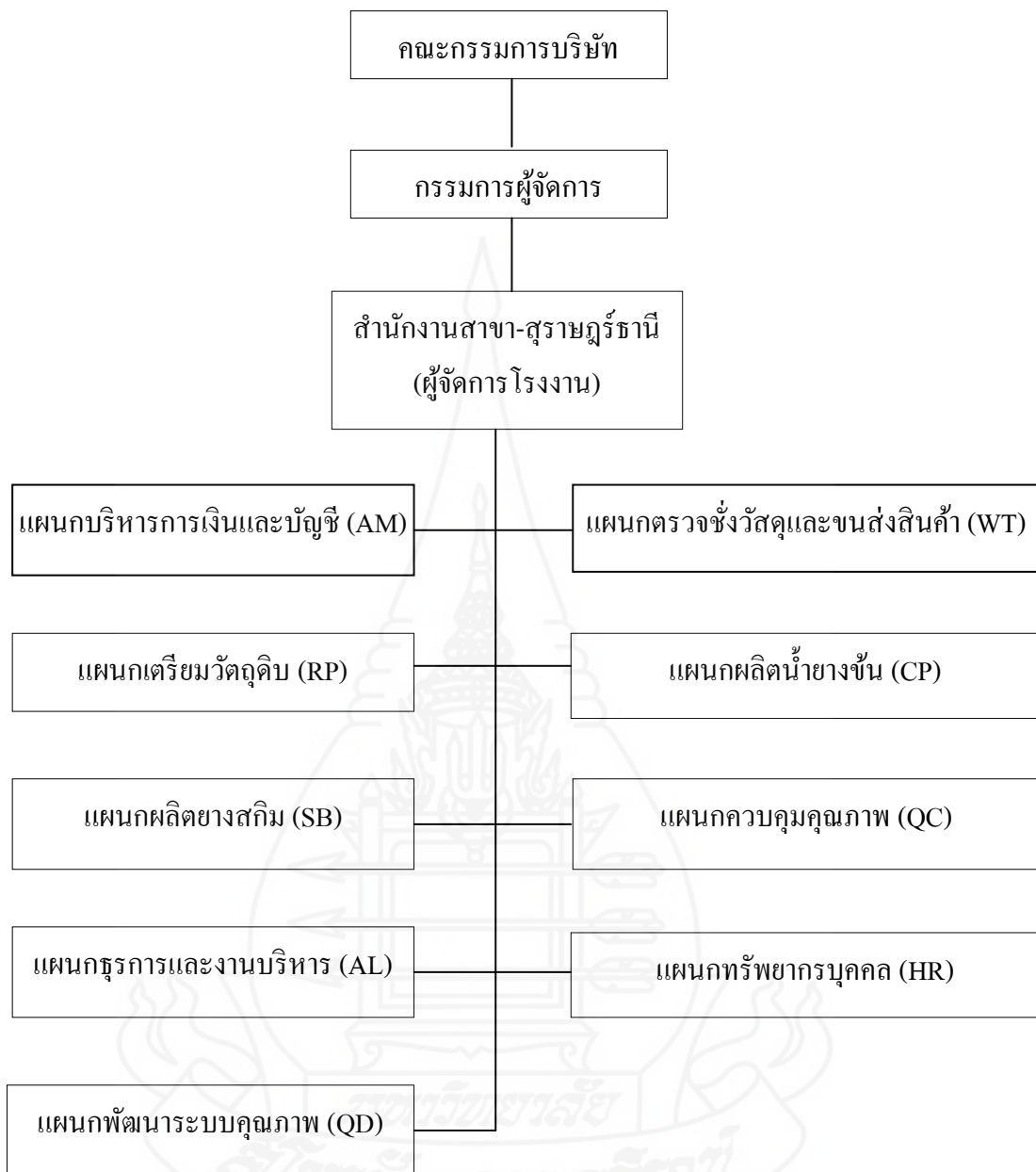
บริษัท อินเทอร์เน็ตรับเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2529 โดย คุณอนุชิต จิโรจโชติชัย ด้วยทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท ประกอบกิจการผลิตน้ำยางชั้นคุณภาพมาตรฐานสากล ส่งจำหน่ายให้ลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ ต่อมาได้เพิ่มทุนจดทะเบียน 1 ครั้ง จนถึงปัจจุบัน มีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 60 ล้านบาท บริษัทมีที่ดินทั้งสิ้น จำนวน 130 ไร่ พื้นที่ส่วนที่เป็นโรงงานประมาณ 30 ไร่ มีจำนวนพนักงานลูกจ้างทั้งสิ้นประมาณ 250 คน เวลาทำงานปกติตั้งแต่เวลา 08.00 -17.00 น. รวมวันละ 8 ชั่วโมง จำนวนเครื่องจักรในโรงงาน 266 เครื่อง รวมจำนวนกำลังแรงม้าของเครื่องจักรเท่ากับ 3,726.44 กำลังการผลิต 2,720 ตัน/เดือน สำนักงานใหญ่ (OFFICE) ตั้งอยู่เลขที่ 32/18 ถนนเย็นอากาศ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนโรงงาน (FACTORY) ตั้งอยู่เลขที่ 79 หมู่ที่ 5 ตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เริ่มผลิตน้ำยางชั้นครั้งแรกเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2530 ด้วยเครื่องแยกน้ำยาง จำนวน 8 เครื่อง โดยได้นำเทคโนโลยีการผลิตน้ำยางชั้นจากประเทศมาเลเซียเข้ามาใช้เป็นโรงงานแรกในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ดังนี้

โครงการขอ ส่งเสริม การลงทุน	พ.ศ.	เครื่องปั้นน้ำยางชั้น		กำลังการผลิต (ตัน / ปี)	จำนวน พนักงาน ลูกจ้าง
		จำนวน	รวม		
ระยะที่ 1	2529-2530	8	8	8,000	60
	2531-2532	8	16	16,000	120
ระยะที่ 2	2537	16	32	32,000	150
ระยะที่ 3	2540 - 2543	10	42	42,000	220-240
ระยะที่ 4	2544-ปัจจุบัน	17	59	59,000	250

ปัจจุบันประกอบกิจการ ผลิตน้ำยางชั้นและยางแท่ง และทางบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002:1994 โดยสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2542 และ ISO 9001: 2000 โดย บริษัท DET NORSKE VERITAS จำกัด (DNV) เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2545 และบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2549 ซึ่งยังคงรักษาและพัฒนาปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ต่อไป

3.2 โครงสร้างการบริหาร

บริษัท อินเตอร์รีบเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด บริหารงานโดยมีสำนักงานใหญ่ที่ กรุงเทพมหานคร และมีโรงงานที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีกรรมการผู้จัดการเป็นผู้บริหารสูงสุด และมอบหมายผู้จัดการโรงงานควบคุมดูแลแผนกต่างๆ โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละแผนก ตามผังโครงสร้างของโรงงาน สุราษฎร์ธานี ในภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างการบริหารองค์กร

โรงงานสุราษฏร์ธานี แบ่งการบริหารเป็น 9 แผนก ดังนี้

1. แผนกบริหารการเงินและบัญชี (AM) ดูแลการเงิน และงบประมาณของบริษัท ส่วนโรงงานสุราษฏร์ธานี
2. แผนกตรวจซังวัสดุและขนส่งสินค้า (WT) ดูแล และบริหารการจัดซื้อจัดหา น้ำยางสด น้ำยางข้น แจกการผลิตน้ำยางข้น การบรรจุน้ำยางข้นจัดส่งให้ลูกค้า การเก็บสถิติและข้อมูล นำเสนอกรรมการผู้จัดการ และการประสานงานกับแผนกการตลาด และส่งออกสินค้า แผนกควบคุมคุณภาพและแผนกเตรียมวัตถุดิบ
3. แผนกเตรียมวัตถุดิบ (RP) ดูแลและบริหารการจัดเก็บ การรับน้ำยางสดและสารเคมีเพื่อการผลิต การเตรียมสารเคมีเพื่อใช้ในกระบวนการผลิต และการเตรียมภาชนะสำหรับจัดเก็บน้ำยางสด
4. แผนกผลิตน้ำยางข้น (CP) ดูแลงานด้านการผลิตน้ำยางข้น งานบำรุงรักษา เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับผลิตน้ำยางข้น
5. แผนกผลิตยางสกิม (SB) ดูแลการวางแผนการผลิตยางสกิม ควบคุมการผลิต และคุณภาพ ของยางสกิม จัดอัตรากำลังการผลิตยางสกิม รวมทั้งงานซ่อมบำรุง และการบำรุงรักษา เครื่องจักรภายในแผนกผลิตยางสกิม
6. แผนกควบคุมคุณภาพ (QC) ดูแลงานด้านการควบคุมคุณภาพ ให้เป็นไปตามแผนคุณภาพและตามความต้องการของลูกค้า ควบคุมดูแลและสั่งการด้านห้องปฏิบัติการให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดและรับผิดชอบจัดให้มีการสอบเทียบ (Calibrate) เครื่องมือตรวจวัด ตามและ เครื่องมือตรวจวัดทุกชนิดที่มีผลต่อคุณภาพน้ำยาง พร้อมทั้งบันทึกผลการสอบ เทียบและประวัติ การสอบเทียบของเครื่องมืออื่นๆ
7. แผนกธุรการและงานบริหาร (AL) ดูแลการทำงานของหน่วยจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยสโตร์วัสดุ และหน่วยช่างซ่อมบำรุงให้เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายของบริษัท
8. แผนกทรัพยากรบุคคล (HR) ดูแลการทำงานของหน่วยบริหารงานบุคลากร รวมถึงหน่วย พัฒนาบุคลากรและค่าตอบแทน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ
9. แผนกพัฒนาระบบคุณภาพ (QD) ดูแลการทำงานของหน่วยพัฒนาระบบและ หน่วยปฏิบัติการ ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ

3.3 นโยบายคุณภาพของบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด

บริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด ประกอบธุรกิจผลิตน้ำยาฆ่าเชื้อทั้งในและต่างประเทศ ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องคุณภาพ เพื่อความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของลูกค้า ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่น ยึดถือในการดำเนินงานและพัฒนากระบวนการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

3.1 บริษัทผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน และส่งมอบตามความต้องการของลูกค้า

3.2 บริษัทจัดให้มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพรวมทั้งมีการปฏิบัติ ติดตามประเมินผลและทบทวนการดำเนินงาน เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3.3 บริษัทส่งเสริมและให้การฝึกอบรม เพื่อสร้างจิตสำนึกในด้านคุณภาพและให้สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานวิธีการที่กำหนดอย่างถูกต้อง โดยถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

กานดา จันทรย์แย้ม (2538) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศนมีความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศนมีระดับการไม่มาทำงานเฉลี่ย 9.4 วัน ตัวแปรด้าน เพศ และ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรด้านอายุ และอายุงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรด้านเพศ ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรด้านอายุ และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับ เพศ รายได้ และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับการไม่มาทำงาน

วัลภา ฐาน์กาญจน์ (2540) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานในด้านความเป็นอิสระเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ สถานภาพของวิชาชีพ ค่าตอบแทน ความต้องการของงาน การมีปฏิสัมพันธ์ และนโยบาย

ขององค์การ ตามลำดับ อันดับของระดับความพึงพอใจในงานต่อองค์ประกอบรายได้ พบว่า พยาบาลพึงพอใจต่อสถานภาพของวิชาชีพ เป็นอันดับ ที่ 1 รองลงมา คือ ความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์ ความต้องการของงาน นโยบายขององค์การ และค่าตอบแทนตามลำดับ พยาบาลมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดัชนีของความพึงพอใจในงาน เท่ากับ 12.18 พยาบาลมีความผูกพันต่อองค์การและต่อวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันต่อวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กันทางบวก ($p < .001$)

อรัญญา สุวรรณวิภา (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ยูคอม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัทยูคอมมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก พนักงานบริษัทยูคอมที่มีอายุค่อนข้างมากมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด พนักงานที่มีเงินเดือนสูง และค่อนข้างสูงมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำและปานกลาง พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานและพนักงานอาวุโส พนักงานที่มีอายุงานสูงและปานกลางมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำ พนักงานที่มีเพศ และการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านชีวิตสังคม ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจเฉพาะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยต่างๆ ทั้ง 3 กลุ่ม สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การได้โดยปัจจัยแต่ละด้านมีตัวทำนายที่ดีหลายตัว คือ ปัจจัยด้านชีวิตสังคมมีตัวทำนายที่ดี คือสถานภาพสมรส งานที่รับผิดชอบ และเงินเดือน ปัจจัยด้านลักษณะงานมีตัวทำนายที่ดี คือ ความสำเร็จในงาน งานที่มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ความท้าทายในงาน ความเป็นอิสระในงาน และผลสะท้อนกลับของงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจเฉพาะงานมีตัวทำนายที่ดีคือ ความก้าวหน้า มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความมั่นคง และจากตัวแปรทั้งหมดมีตัวทำนายที่ดีที่สุดคือ ความก้าวหน้า มิตรสัมพันธ์ ความสำเร็จในงาน สถานภาพสมรส ผู้บังคับบัญชา และผลสะท้อนกลับของงาน

วัชร วัชรเสถียร (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานในองค์การทั้ง 4 แห่งมีความผูกพันต่อองค์การไม่ต่างกัน 2) ปัจจัยบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และรัฐวิสาหกิจที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ 3) ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4) ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์การ 5) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การ 6) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อายุ ความพึงพอใจ

ในการสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านบรรยากาศการติดต่อสื่อสารและการศึกษา ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

ประภัสสร ขุนพิลึก (2543) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันของอาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตรที่มีต่อหน่วยงานเกี่ยวกับความตั้งใจในการทำงานให้ก้าวหน้าในอาชีพ และความภักดีต่อหน่วยงาน ส่วนการเปรียบเทียบความผูกพันต่อหน่วยงานของอาจารย์เกี่ยวกับความตั้งใจในการทำงานให้ก้าวหน้าในอาชีพ และความภักดีต่อหน่วยงานจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้พบว่า อาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความผูกพันไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่จากการเปรียบเทียบความผูกพันกับหน่วยงานจำแนกโดยอายุเกี่ยวกับความตั้งใจ ทำงานให้ก้าวหน้าในอาชีพ และความภักดีต่อหน่วยงานพบว่า อาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ค่าเฉลี่ย และสูงกว่าค่าเฉลี่ยมีความผูกพันต่อหน่วยงานมากกว่า อาจารย์ที่มีอายุต่ำกว่าค่าเฉลี่ย และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผลการวิจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวกับความมั่นคง และก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ รวมทั้งความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการพบว่า ในภาพรวมอาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า ในภาพรวมอาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความพึงพอใจในระดับมากมีค่าคะแนน เฉลี่ย 3.66 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาทำงานโดยเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและความพึงพอใจในรายได้ และสวัสดิการพบว่า ในภาพรวมอาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมพบว่าอาจารย์ที่จบปริญญาเอกมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงและก้าวหน้าในงานมากกว่าอาจารย์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามรายได้เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบพบว่า อาจารย์ที่มีรายได้ในระดับค่าเฉลี่ยและสูงกว่ารายได้เฉลี่ยมีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์ที่มีรายได้ต่ำกว่ารายได้เฉลี่ย แต่สำหรับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงและก้าวหน้าในงานและความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการพบว่า อาจารย์ที่มีรายได้เฉลี่ยและ

สูงกว่ารายได้เฉลี่ยมีความพึงพอใจน้อยกว่าอาจารย์ที่มีรายได้ต่ำกว่ารายได้เฉลี่ย และมีความแตกต่างกันทางสถิติ

อรอุมา ศรีสว่าง (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน ไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจิตใจพบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีตัวแปร 8 ตัว ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยค่าจ้าง 4 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยจิตใจ 3 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ

นภาพิณ โหมาศวิน (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กรศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงและยังพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล (อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร) ลักษณะงาน (งานที่ทำหาย โอกาสก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่ติดต่อกับผู้อื่น) ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร (ทัศนคติของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือ และพึงพอใจขององค์กร และระบบการพิจารณาความคิดเห็นความชอบ) ด้านอายุของข้าราชการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ข้าราชการที่มีอายุมาก จะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการที่มีอายุน้อย เนื่องจากข้าราชการมีอายุมากขึ้นมักจะ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าเรื่องใดๆ การไปทำงานในหน่วยงานใหม่และสภาพแวดล้อมใหม่ เขาจะต้องปรับตัวใหม่ ทำให้เขาไม่ต้องการเปลี่ยนที่ทำงานใหม่ นอกจากนี้คนที่อายุมากมักจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง การที่จะย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่นก็ต้องการผลตอบแทนที่สูงเพียงพอ อย่างน้อยก็เท่ากับที่เคยได้รับในที่ทำงานเดิม ซึ่งทำให้การเปลี่ยนงานเป็นไปได้ยากมากขึ้น ดังนั้นข้าราชการที่มีอายุมากก็มีแนวโน้มจะโอนย้ายไปทำงานที่อื่นน้อยลง หรือต้องการอยู่กับองค์กรมากขึ้น จึงเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วย ในด้านสถานภาพการสมรสของข้าราชการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการที่เป็น โสด เนื่องจากข้าราชการที่แต่งงานแล้วจะต้องสร้างฐานะให้กับตนเองและครอบครัว จึงมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมาก ดังนั้นเขาจึงต้องการความมั่นคงในการทำงานมาก การที่เขาเปลี่ยนงานเขาจะต้องพิจารณาแล้วว่าหน่วยงานใหม่ให้ผลประโยชน์

ตอบแทนเขาคิดว่าหน่วยงานเก่า ซึ่งอาจจะเป็นเงินเดือน ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ความสะดวกสบายในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่หาได้ยาก ดังนั้น โอกาสที่ข้าราชการเหล่านี้ จะ โอนย้ายหรือลาออกจากราชการจึงน้อยลง และทำให้ข้าราชการ มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

โสภิตา เพ็ญทอง (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง” ซึ่งใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg กำหนดตัวแปรต้น (ปัจจัยจูงใจ/ปัจจัยค่าจูง) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง การศึกษาในครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการออกแบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการมูลนิธิโครงการหลวง จำนวน 246 คน และนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมูลนิธิโครงการหลวงให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในกลุ่มปัจจัยจูงใจในระดับมาก และให้ความสำคัญปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับปานกลาง

พัฒนสิทธิ์ เข้มเงิน (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของตำรวจตระเวนชายแดน กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อหน่วยงานของตำรวจตระเวนชายแดนในทางผกผัน เช่นเดียวกับปัจจัยด้านประสบการณ์มีความสัมพันธ์ในทางผกผันต่อความผูกพันต่อหน่วยงานของตำรวจตระเวนชายแดน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับความผูกพันของตำรวจตระเวนชายแดนต่อหน่วยงาน พบว่าตำรวจตระเวนชายแดนมีความผูกพันในระดับต่ำ โดยมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เต็มใจและตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถตลอดเวลา มีความภาคภูมิใจในหน่วยงานและงานที่ทำและยังมีความมุ่งมั่นที่ต้องการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ทำให้เกิดความรู้สึกอยากที่จะสร้างความสำเร็จก้าวหน้า โดยการมีส่วนร่วม และรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงานตลอดจนเป้าหมายของตนเองและของหน่วยงาน (องค์กร) คือ สิ่งเดียวกัน ทำให้เกิดความคิดที่จะอยู่กับหน่วยงานนี้ตลอดไปจนกว่าเกษียณอายุราชการ และรู้สึกว่ารางวัลหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยคิดอยู่เสมอหรือมีความรู้สึกเช่นนี้ตลอดเวลา แต่ความคิดที่จะย้ายหรือเปลี่ยนงานนั้นยังมีความรู้สึกเช่นนี้บ่อยครั้ง หรือค่อนข้างมาก

กานต์รวี จันท์เจือมาศ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท อุตสาหกรรมแอกมิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลกับความผูกพันของ

พนักงานต่อองค์การในระดับปานกลาง ส่วนลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงานความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า และความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์การ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความพึงพอใจขององค์การ ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์การมีอิทธิพลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ อายุ การศึกษาสถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ส่วนเพศ และ ระดับตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

เจนนิศา กราบเครือ (2548) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้างในสถานประกอบการอุตสาหกรรมโดยสาร ในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 มีระดับการศึกษา ป.4-ป.6 จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ 4,000-8,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ลูกจ้างมีแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 6 ด้าน ในระดับสูง กล่าวคือ สภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ย 4.18 สัมพันธภาพกับนายจ้างมีค่าเฉลี่ย 4.04 ค่าจ้างมีค่าเฉลี่ย 3.97 การควบคุมบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.89 นโยบายและการบริหารมีค่าเฉลี่ย 3.80 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

เพชรรัตน์ เกียรติคุณรัตน์ (2552) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70 เฉลี่ยอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี มีสถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 64 เกือบครึ่งหนึ่งมีวุฒิการศึกษาในระดับระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลอยู่ระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 63 บุคลากรโรงพยาบาลสังขะมีความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=4.07$) ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสังขะ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 3.65$ และ 4.14 ตามลำดับ) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของโรงพยาบาลสังขะ พบว่า สถานภาพสมรสและประเภทของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับ .05 ($p = .04$ และ .05 ตามลำดับ)

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

อแพนเดอร์ (Apander, 2000 อ้างถึงใน นภาพิญ โหมาศวิน: 2533) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจเกี่ยวกับงาน และความผูกพันในองค์กรของพยาบาลเพื่อที่จะพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พยาบาลมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีประสบการณ์ของความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในระดับสูงเช่นกันและข้อเสนอแนะจากงานวิจัย คือ ความพึงพอใจภายในเกี่ยวกับงานและความผูกพันในองค์กรไม่ใช่องค์ประกอบที่ขึ้นแก่กันกับแรงจูงใจ สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญมากขึ้นก็คือ การให้อำนาจแก่พนักงานมากขึ้น และให้อำนาจการควบคุมงาน และสิ่งแวดล้อมด้วยตนเอง

เพอร์รี่ และพอร์เตอร์ (Perry and Porter, 2002: 89-98 อ้างถึงใน นภาพิญ โหมาศวิน: 2533) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานในองค์กรเอกชน กรอบในการวิจัย เป็นการประเมินความเข้าใจในปัจจุบันของการสร้างแรงจูงใจในองค์กรเอกชน เป็นการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล งาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อแรงจูงใจ ผลของการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของเทคนิคการจูงใจมี 4 ประการ ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน การตั้งเป้าหมาย การออกแบบงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน และควรเน้นการวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงาน การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และความปลอดภัยในการทำงาน

โทมัส (Tomas, 2007: 157-169 อ้างถึงใน นภาพิญ โหมาศวิน: 2533) กล่าวถึงการศึกษารื่องความพึงพอใจในงาน และการเรียนรู้ ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มความสามารถในการทำงาน ทำให้้องค์การมีความมั่นคงในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีการกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของปัญหา การศึกษาเริ่มจาก 2 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในงาน และการเรียนรู้ เพื่อค้นหาความพึงพอใจในเนื้องาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน ในส่วนของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับครอบครัวมีอิทธิพลมากในการเรียนรู้ของพนักงาน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ สรุปได้ว่า ผู้วิจัยส่วนใหญ่จะใช้แนวคิดทฤษฎีการจูงใจของ Frederick Herzberg ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจภายในบุคคลกับปัจจัยค่าจูนและความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตรายที่เคช จำกัด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด เฉพาะพนักงานที่เป็นคนไทยในโรงงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีจำนวน 100 คน (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2554 แผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = \frac{100}{1+100(0.05^2)}$$

$$= 80$$

$$= 80 \text{ ตัวอย่าง}$$

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลา
เท็กซ์ จำกัด จำนวน 80 คน

1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น
(Stratified Random Sampling) ตามแผนกงาน โดยได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละแผนกงานดังต่อไปนี้
ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ต่อไป

แผนกงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
แผนกบริหารการเงินและบัญชี(AM)	6	5
แผนกธุรการและงานบริหาร(AL)	18	14
แผนกทรัพยากรบุคคล(HR)	6	5
แผนกผลิตน้ำยางชั้น(CP)	16	13
แผนกเตรียมวัตถุดิบ(RP)	9	7
แผนกตรวจซั่งวัสดุและขนส่งสินค้า (WT)	7	6
แผนกพัฒนาระบบคุณภาพ(QD)	5	4
แผนกผลิตยางสกีม (SB)	23	18
แผนกควบคุมคุณภาพ(QC)	10	8
รวม	100	80

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพัฒนาแบบสอบถามตามกระบวนการสร้างเครื่องมือ และดำเนินการหาประสิทธิภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

2.1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.1.2 สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิได้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple-Choice)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นคำถามลักษณะแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ใช้ระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ สามารถกำหนดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับการจูงใจ/ระดับความคิดเห็น	น้ำหนักความสำคัญ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ ลาเท็กซ์ จำกัด คำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended Question)

2.2 การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.2.1 คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน (ตามรายชื่อในภาคผนวก ก) ให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม เพื่อแสดงว่าคำถามสอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยผู้ศึกษาจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ไปใช้ในการศึกษา

2.2.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างและผู้ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) จากแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.921

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ส่งให้กลุ่มตัวอย่างและข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหนังสือ ตำรา เอกสารและงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกัน

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างระหว่างเดือนกันยายนถึงตุลาคม 2554 ด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและรอรับกลับ จำนวนทั้งสิ้น 80 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 80 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบ โดยพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบสมบูรณ์หรือไม่ เพื่อนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้ 80 ชุด ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์แบบสอบถาม ได้แก่

- 1) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3.2 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

4.3.3 การวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อเสนอแนะและความคิดเห็น โดยสรุปผลข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากแบบสอบถามมานำเสนอในรูปแบบข้อความเชิงพรรณนา

4.4 การกำหนดเกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

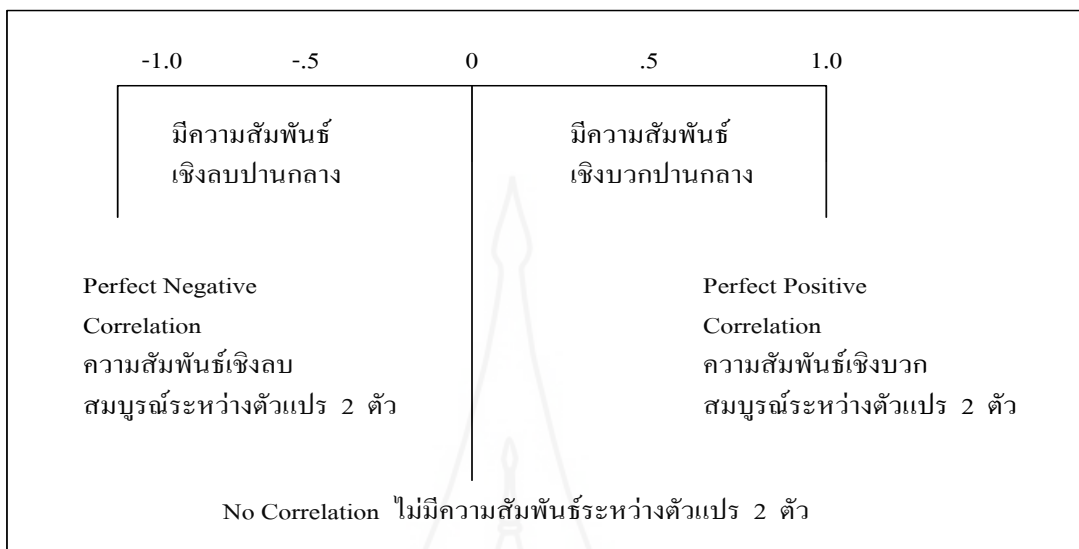
4.4.1 ค่าเฉลี่ย

ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค 2537:29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาค} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ค่าเฉลี่ย	ระดับการจูงใจ/ความผูกพัน
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

4.4.2 ค่าสัมประสิทธิ์



การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (r) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ: 66, 2549)

r	ระดับความสัมพันธ์
0.90 ขึ้นไป	สูงมาก
0.70 - 0.89	สูง
0.30 - 0.69	ปานกลาง
ต่ำกว่า 0.30	ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน จำแนกตามลักษณะของข้อมูล หรือตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานได้เสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

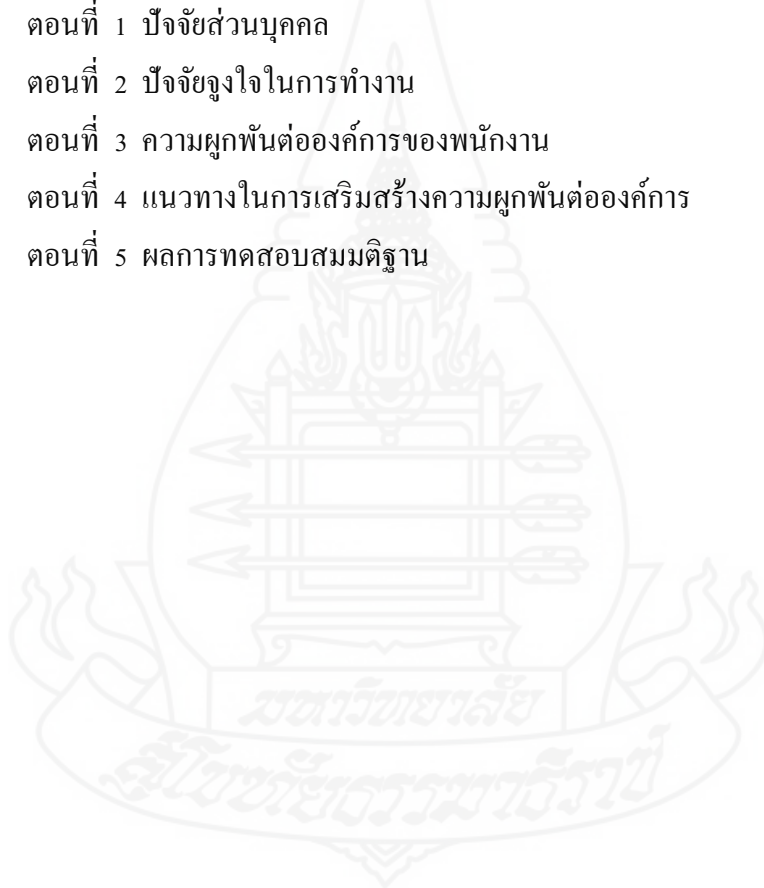
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตอนที่ 4 แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน



ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน อายุการทำงานในบริษัท ประเภทของพนักงานและแผนงานที่สังกัด โดยแจกแจงเป็นจำนวน และร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N=80)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	42	52.50
หญิง	38	47.50
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.25
20 – 30 ปี	30	37.50
31 - 40 ปี	36	45.00
41 - 50 ปี	13	16.25
สถานภาพสมรส		
โสด	30	37.50
สมรส	47	58.75
หม้าย	1	1.25
หย่าร้าง	2	2.50
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า หรือเทียบเท่า ม.3	23	28.75
ม.6 หรือ ปวช.	10	12.50
ปวส.หรือ อนุปริญญา	5	6.25
ปริญญาตรี	42	52.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N=80)	ร้อยละ (100.00)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	8	10.00
5,000 - 10,000 บาท	31	38.75
10,001 - 15,000 บาท	35	43.75
15,001 บาทขึ้นไป	6	7.50
อายุงานในบริษัท		
ต่ำกว่า 1 ปี	8	10.00
1-3 ปี	17	21.25
4-6 ปี	24	30.00
7 ปีขึ้นไป	31	38.75
ประเภทของพนักงาน		
พนักงานรายเดือน	53	66.25
พนักงานรายวัน	27	33.75
แผนกงานที่สังกัด		
แผนกบริหารการเงินและบัญชี (AM)	5	6.25
แผนกธุรการและงานบริหาร (AL)	14	17.50
แผนกทรัพยากรบุคคล (HR)	5	6.25
แผนกผลิตน้ำยางข้น (CP)	13	16.25
แผนกเตรียมวัตถุดิบ (RP)	7	8.75
แผนกตรวจซึ่งวัสดุและขนส่งสินค้า (WT)	6	7.50
แผนกพัฒนาระบบคุณภาพ (QD)	4	5.00
แผนกผลิตยางสีกิม (SB)	18	22.50
แผนกควบคุมคุณภาพ (QC)	8	10.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเพศหญิง จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.50

เมื่อจำแนกตามอายุ มากที่สุดมีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.50 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.50 และน้อยที่สุดคือสถานภาพหม้าย จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา มีการศึกษาระดับต่ำกว่า หรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.75 และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรืออนุปริญญา จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุดมีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.75 และน้อยที่สุดมีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50

เมื่อจำแนกตามอายุการทำงานในบริษัท มากที่สุดมีอายุ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา 4 - 6 ปี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุดต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00

เมื่อจำแนกตามประเภทของพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายเดือนจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.25 และเป็นพนักงานรายวัน จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.75

เมื่อจำแนกตามแผนงานที่สังกัด มากที่สุดสังกัดแผนกผลิตยางสกี (SB) จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมา สังกัดแผนกธุรการและงานบริหาร (AL) จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.50 และน้อยที่สุด สังกัดแผนกพัฒนาระบบคุณภาพ (QD) จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ผู้ศึกษาทำการศึกษปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจภายในบุคคลประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนปัจจัยจูงใจภายนอก ประกอบด้วย ด้านเงินเดือน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพการทำงาน โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในภาพรวม

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
ปัจจัยจูงใจภายในบุคคล			
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.59	0.69	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.45	0.79	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.46	0.85	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.44	0.87	มาก
ด้านความก้าวหน้าในงาน	2.88	1.01	ปานกลาง
ปัจจัยจูงใจภายนอก			
ด้านเงินเดือน	2.83	0.90	ปานกลาง
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.41	1.04	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.65	0.77	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.17	0.94	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.33	0.97	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.30	0.83	ปานกลาง
รวม	3.32	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด มีปัจจัยจูงใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีระดับการจูงใจสูงที่สุดโดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมา คือ ปัจจัยจูงใจภายในบุคคลด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.59$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยจูงใจด้านเงินเดือน ($\bar{X} = 2.83$)

2.2 ปัจจัยจูงใจภายในบุคคล

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจภายในบุคคล จำแนกรายด้าน

ปัจจัยจูงใจภายในบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.59	0.69	มาก
การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนดไว้	3.54	0.65	มาก
การมีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ	3.68	0.67	มาก
การมีส่วนร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน	3.56	0.76	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.45	0.79	มาก
การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน	3.50	0.76	มาก
การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.74	0.76	มาก
การยกย่องและชมเชยให้เป็นอย่างสำหรับผู้อื่นในที่ทำงาน	3.11	0.86	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.46	0.85	มาก
งานที่ทำมีปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ได้รับ	3.25	0.75	ปานกลาง
งานที่ทำมีส่วนช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.71	0.84	มาก
งานที่ทำมีความท้าทาย	3.43	0.94	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.44	0.87	มาก
การได้รับผิดชอบงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.58	0.76	มาก
การได้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.38	0.99	ปานกลาง
การมีอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่	3.36	0.87	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจภายในบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
ด้านความก้าวหน้าในงาน	2.88	1.01	ปานกลาง
การได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน	3.36	0.98	ปานกลาง
การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือหน้าที่สูงขึ้น	2.56	0.98	ปานกลาง
การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม โปร่งใส	2.71	1.07	ปานกลาง
ตรวจสอบได้			

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเอ็กซ์ จำกัด มีปัจจัยจูงใจภายในบุคคลในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การมีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.68$) การมีส่วนร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.56$) และการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.54$)

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.50$) และ น้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การยกย่องและชมเชยให้เป็นอย่างสูงสำหรับผู้อื่นในที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.11$)

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ทำมีส่วนช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมา คือ งานที่ทำมีความท้าทาย ($\bar{X} = 3.43$) และ น้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ งานที่ทำมีปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.25$)

ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับผิดชอบงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.38$) และน้อยที่สุด คือ การมีอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ($\bar{X} = 3.36$)

ด้านความก้าวหน้าในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมา คือ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 2.71$) และน้อยที่สุด คือ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือหน้าที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 2.56$)

2.3 ปัจจัยค้ำจุน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยค้ำจุน จำแนกรายด้าน

ปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
ด้านเงินเดือน	2.83	0.90	ปานกลาง
เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา	3.00	0.87	ปานกลาง
สวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้มีความเหมาะสมกับพนักงาน	2.74	0.92	ปานกลาง
รายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพ	2.76	0.92	ปานกลาง
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.41	1.04	มาก
ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการทำงาน	3.68	0.99	มาก
ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน	3.31	1.01	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง	3.24	1.11	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.65	0.77	มาก
การรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน			มาก
ของเพื่อนร่วมงาน	3.54	0.79	
การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.66	0.73	มาก
การทำงานเป็นทีมและช่วยกันแก้ไขปัญหาาร่วมกัน	3.74	0.79	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.17	0.94	ปานกลาง
การมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน	3.39	0.89	ปานกลาง
การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่			
เป็นมาตรฐาน	2.98	0.97	ปานกลาง
การสื่อสารนโยบายและระเบียบต่างๆ ไปยังพนักงาน	3.15	0.96	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (อ)

ปัจจัยคำจูน	\bar{X}	S.D.	ระดับการจูงใจ
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.33	0.97	ปานกลาง
งานที่ทำมีความมั่นคง	3.59	0.95	มาก
งานที่สามารถเป็นหลักประกันอนาคตสำหรับ			
ครอบครัว	3.11	1.03	ปานกลาง
การมีความยั่งยืนของอาชีพ	3.30	0.93	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.30	0.83	ปานกลาง
การมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน	3.13	0.86	ปานกลาง
การมีเครื่องใช้สำนักงานเพียงพอ	3.40	0.82	ปานกลาง
การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วน	3.39	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด มีปัจจัยคำจูนในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านเงินเดือน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ($\bar{X} = 3.00$) รายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพ ($\bar{X} = 2.76$) และสวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้มีความเหมาะสมกับพนักงาน ($\bar{X} = 2.74$)

ด้านการปกครองบังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.31$) และ น้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง ($\bar{X} = 3.24$)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การทำงานเป็นทีมและช่วยกันแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ($\bar{X} = 3.74$) การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.66$) และการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.54$)

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปน้อย

คือ การมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.39$) การสื่อสารนโยบายและระเบียบต่างๆ ไปยังพนักงาน ($\bar{X} = 3.15$) และการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.98$)

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ทำมีความมั่นคง มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีความยั่งยืนของอาชีพ ($\bar{X} = 3.30$) และน้อยที่สุด คือ งานที่สามารถเป็นหลักประกันอนาคตสำหรับครอบครัว ($\bar{X} = 3.11$)

ด้านสภาพการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การมีเครื่องใช้สำนักงานเพียงพอ ($\bar{X} = 3.40$) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วน ($\bar{X} = 3.39$) และการมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ($\bar{X} = 3.13$)

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผู้ศึกษาทำการศึกษาข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

3.1 ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน
ความผูกพันด้านจิตใจ	3.63	0.76	มาก
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	2.70	1.00	ปานกลาง
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	3.66	0.80	มาก
รวม	3.33	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีระดับความผูกพันในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ($\bar{X} = 3.63$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ($\bar{X} = 2.70$)

3.2 ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกรายด้าน

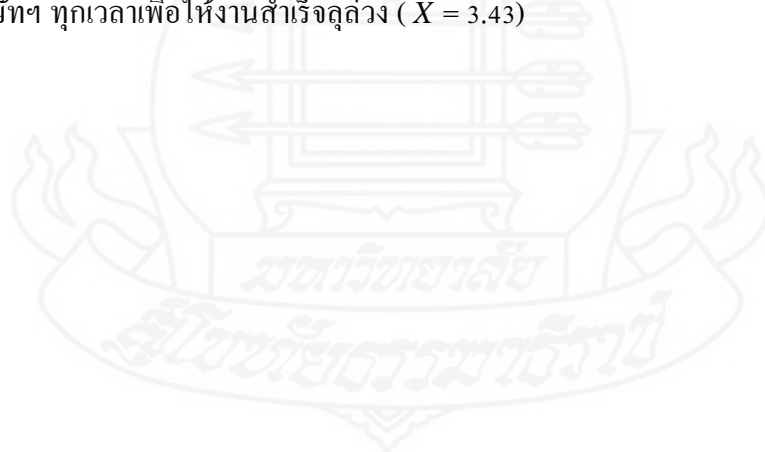
ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน
ด้านจิตใจ	3.63	0.76	มาก
ท่านทำงานตามที่บริษัทฯมอบหมายให้ทำอย่าง เคร่งครัด	3.78	0.76	มาก
ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ	3.62	0.74	มาก
ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่บริษัทฯ นี้	3.61	0.72	มาก
ท่านต้องการทำงานกับบริษัทนี้มากที่สุด	3.50	0.81	มาก
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	2.70	1.00	ปานกลาง
ท่านจะทำงานที่บริษัทฯ นี้ตลอดไปจนเกษียณอายุ	2.75	0.93	ปานกลาง
ท่านจะทำงานที่บริษัทฯ นี้ แม้ว่าจะมีงานที่อื่นให้เลือกทำ	2.95	0.95	ปานกลาง
ท่านจะไม่ลาออกถึงแม้ว่าบริษัทอื่นให้ค่าตอบแทนสูงกว่า	2.61	1.11	ปานกลาง
ท่านจะสนับสนุนให้คนในครอบครัวเข้าทำงานในบริษัทฯ นี้ด้วย ถ้ามีโอกาส	2.50	1.02	ปานกลาง
ด้านบรรทัดฐาน	3.66	0.80	มาก
ท่านเต็มใจที่จะทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ			
ของตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่	3.89	0.73	มาก
ท่านทำงานอย่างตั้งใจทุกครั้ง แม้ว่าจะได้รับคำสั่ง ให้ไป			
ทำงานอื่นที่ไม่ใช่หน้าที่ ในความรับผิดชอบ ของท่าน	3.59	0.84	มาก
ท่านพร้อมที่จะทำงานให้กับบริษัทฯ ทุกเวลาเพื่อให้งาน			
สำเร็จลุล่วง	3.43	0.84	มาก
ท่านทุ่มเททำงานให้บริษัทฯ อย่างเต็มกำลังความสามารถ	3.75	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน ดังนี้

ความผูกพันด้านจิตใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ทำอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมา คือ การมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ ($\bar{X} = 3.62$) และน้อยที่สุด คือ การมีความต้องการทำงานกับบริษัทฯ นี้มากที่สุด ($\bar{X} = 3.50$)

ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การทำงานที่บริษัทฯ นี้ แม้ว่าจะมีงานที่อื่นให้เลือกทำ ($\bar{X} = 2.95$) รองลงมา คือ การทำงานที่บริษัทฯ นี้ตลอดไปจนเกษียณอายุ ($\bar{X} = 2.75$) และน้อยที่สุด คือ การสนับสนุนให้คนในครอบครัวเข้าทำงานในบริษัทฯ นี้ด้วย ถ้ามีโอกาส ($\bar{X} = 2.50$)

ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การเต็มใจที่จะทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ดำรงอยู่ ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือ การทุ่มเททำงานให้บริษัทฯ อย่างเต็มกำลังความสามารถ ($\bar{X} = 3.75$) และน้อยที่สุด คือ การพร้อมที่จะทำงานให้กับบริษัทฯ ทุกเวลาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ($\bar{X} = 3.43$)



ตอนที่ 4 แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงาน

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (35 ราย)	ร้อยละ (100.00)
ความผูกพันด้านจิตใจ		
ควรมีกิจกรรมสร้างความสามัคคีในองค์กรทั้งในและนอกสถานที่	16	45.71
ควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความรักในองค์กร ความภาคภูมิใจ ทั้งทางด้านจิตใจและความเป็นอยู่นอกเหนือจากค่าจ้าง	7	20.00
ควรสนับสนุนงบประมาณการทำกิจกรรมทั้งในด้านสารสนเทศและ ด้านกีฬา	4	11.43
ควรมีกิจกรรมที่สร้างคุณประโยชน์ต่อสังคม เช่น โครงการปลูกป่า ทำบุญที่วัด โครงการปล่อยโค-กระบือ	1	2.86
ความผูกพันด้านการคงอยู่		
ควรจัดสวัสดิการ เช่น อาหารกลางวัน ค่าเดินทาง งานกีฬา และงาน ปีใหม่	7	20.00
ควรมีอุปกรณ์ในการทำงานเพิ่มรวมทั้งอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย	3	8.57
ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหาทั้งทางด้านจิตใจและสุขภาพร่างกาย	3	8.57
ควรเพิ่มการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งไปดูงานนอก สถานที่	3	8.57
ควรจัดตั้งกองทุน เช่น กองทุนเพื่อเกษียณอายุ กองทุนเพื่อการศึกษา กองทุนกู้ยืมสำหรับค่าครองชีพ	1	2.86
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน		
ผู้บริหารควรมีความจริงใจ โปร่งใส และยอมรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้ปฏิบัติงาน	8	22.86
ผู้บริหารควรมีความเสมอภาคในการบังคับบัญชาไม่เลือกปฏิบัติ	3	8.57

จากตารางที่ 4.7 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะ 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.75 จากจำนวน 80 ราย พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ คือ ควรมีกิจกรรมสร้างความสามัคคีในองค์กรทั้งในและนอกสถานที่ มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.71 รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน คือ ผู้บริหารควรมีความจริงใจ โปร่งใส และยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.86 และน้อยที่สุด ได้แก่ ความผูกพันด้านการคงอยู่ คือ ควรจัดตั้งกองทุน และความผูกพันด้านจิตใจคือ ควรมีกิจกรรมที่สร้างคุณประโยชน์ต่อสังคม มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.86

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด อยู่ในระดับน้อย

จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlations) ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงูใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเท็ช จำกัด

ปัจจัยงูใจในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับ
ปัจจัยงูใจภายในบุคคล			
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.84*	0.00	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.80*	0.00	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.83*	0.00	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	0.77*	0.00	มาก
ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.61*	0.00	ปานกลาง
ปัจจัยค้ำจุน			
ด้านเงินเดือน	0.55*	0.00	ปานกลาง
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.81*	0.00	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	0.87*	0.00	มาก
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.67*	0.00	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.60*	0.00	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	0.66*	0.00	ปานกลาง
รวม	0.66*	0.00	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงูใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเท็ช จำกัด พบว่า ปัจจัยงูใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในระดับปานกลาง ($r = 0.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r = 0.87$) รองลงมา คือ ปัจจัยงูใจภายในบุคคลด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($r = 0.84$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือน ($r = 0.55$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด ผู้ศึกษาสรุปการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด ที่เป็นพนักงานคนไทยในโรงงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 100 คน ใช้หลักการคำนวณของยามานะ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยมีความเชื่อมั่น 0.921

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ เก็บข้อมูลจากแหล่งอื่น ที่มีการเก็บข้อมูลไว้แล้ว โดยได้จากหน่วยงานราชการและการค้นคว้าจากสื่อต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสาร คู่มือต่างๆ บทความสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเท็กซ์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.75 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.75 มีอายุงานในบริษัท 7 ปีขึ้นไป จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.75 เป็นพนักงานรายเดือน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.25 สังกัดแผนกผลิตยางสกิน (SB) จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50

1.3.2 พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด มีปัจจัยจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้าน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีระดับการจูงใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านเงินเดือน ($\bar{X} = 2.83$) สำหรับปัจจัยจูงใจในการทำงานแต่ละด้านมีดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจภายในบุคคล

(1) **ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.54$)

(2) **ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) และ น้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การยกย่องและชมเชยให้ เป็นตัวอย่างสำหรับผู้อื่นในที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.11$)

(3) **ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ทำมีส่วนช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และ น้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ งานที่มีปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.25$)

(4) **ด้านความรับผิดชอบ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับผิดชอบงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ($\bar{X} = 3.36$)

(5) ด้านความก้าวหน้าในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน มีระดับการพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือหน้าที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 2.56$)

2) ปัจจัยค้ำจุน

(1) ด้านเงินเดือน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษามีระดับการพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ สวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้มีความเหมาะสมกับพนักงาน ($\bar{X} = 2.74$)

(2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีระดับการพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง ($\bar{X} = 3.24$)

(3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานเป็นทีมและช่วยกันแก้ไขปัญหาาร่วมกัน มีระดับการพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.54$)

(4) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีระดับการพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ($\bar{X} = 2.98$)

(5) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ทำมีความมั่นคง มีระดับการพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) และ น้อยที่สุด คือ งานที่สามารถเป็นหลักประกันอนาคตสำหรับครอบครัว ($\bar{X} = 3.11$)

(6) ด้านสภาพการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีเครื่องใช้สำนักงานเพียงพอ มีระดับการพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ($\bar{X} = 3.13$)

1.3.3 พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตทีเคช จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กร

ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีระดับความผูกพันในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ($\bar{X} = 2.70$) สำหรับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านมีดังนี้

1) ความผูกพันด้านจิตใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ทำอย่างเคร่งครัด มีระดับความผูกพันในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ การมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่บริษัทฯ นี้ ($\bar{X} = 3.61$)

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานที่บริษัทฯ นี้ แม้ว่าจะมีงานที่อื่นให้เลือกทำ มีระดับความผูกพันในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การสนับสนุนให้คนในครอบครัวเข้าทำงานในบริษัทฯ นี้ด้วยถ้ามีโอกาส ($\bar{X} = 2.50$)

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเต็มใจที่จะทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ดำรงอยู่ มีระดับความผูกพันในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ การพร้อมที่จะทำงานให้กับบริษัทฯ ทุกเวลาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ($\bar{X} = 3.43$)

1.3.4 แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท

อินเทอร์เน็ตทีเคช จำกัด มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะ 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.75 จากจำนวน 80 ราย พบว่า ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ควรมีโอกาสสร้างความสำเร็จในองค์กรทั้งใน และนอกสถานที่ มีจำนวน 16 รายคิดเป็นร้อยละ 45.71

1.3.5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของบริษัท อินเทอร์เน็ตทีเคช จำกัด อยู่ในระดับน้อย

จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตทีเคช จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตทีเคช จำกัด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตทีเคช จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในระดับปานกลาง ($r = 0.66$) และเมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ในระดับมาก ($r = 0.87$) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือปัจจัยด้านเงินเดือน ($r = 0.55$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด สามารถอภิปรายผลตามผลการศึกษาโดยแยกพิจารณาเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

2.1 ศึกษาปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยจิตใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะปัญหาในการบริหารงานของบริษัท ในเรื่องปัจจัยด้านเงินเดือน ปัจจัยจิตใจภายในบุคคลด้านความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านสภาพการทำงานและปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่ายังไม่เหมาะสมเท่าที่ควรและสวัสดิการต่างๆ ของบริษัทยังไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตามพนักงานยังเห็นว่าบริษัทมีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์รวี จันท์เจือมาศ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท อุตสาหกรรม แอคมิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญศร กุราบศรี (2548) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้างในสถานประกอบการอุตสาหกรรม โดยสาร ในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีแรงจูงใจในการทำงาน ทั้ง 6 ด้าน ในระดับสูง และลูกจ้างที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 มีระดับการศึกษา ป.4-ป.6 จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ 4,000-8,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ลูกจ้างมีแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 6 ด้าน ในระดับสูง กล่าวคือ สภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ย 4.18 สัมพันธภาพกับนายจ้างมีค่าเฉลี่ย 4.04 ค่าจ้างมีค่าเฉลี่ย 3.97 การควบคุมบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.89 นโยบายและการบริหารมีค่าเฉลี่ย 3.80 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

2.2 ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ลาที่ศึกษ จำกัด พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก บริษัทฯ ยังไม่มีนโยบายพัฒนาและปรับปรุงสวัสดิการต่างๆ รวมถึงจัดกิจกรรมที่ปลูกจิตสำนึกและจงใจให้ พนักงานรู้สึกจงรักภักดีและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ถ้ายังไม่ได้รับการปรับปรุงในระยะยาวอาจ ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา จันท์แย้ม (2538) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับ การไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์ มีความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กานต์วี จันท์เจือมาศ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยจงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์กร กรณีศึกษา : บริษัท อุตสาหกรรมแอมมิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อ องค์กรอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อริญญา สุวรรณวิก (2541) ได้ศึกษา เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานของ บริษัท ยูคอมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2545) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กรศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการของสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงนอกจากนี้ยังพบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนสิทธิ์ เข้มเงิน (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของตำรวจ ตระเวนชายแดน กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจตระเวนชายแดนมีความผูกพันในระดับต่ำ โดยมีความรู้สึก เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานเต็มใจและตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถตลอดเวลา มีความ ภาคภูมิใจในหน่วยงานและงานที่ทำและยังมีความมุ่งมั่นที่ต้องการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายของ หน่วยงาน ทำให้เกิดความรู้สึกอยากที่จะสร้างความสำเร็จก้าวหน้าโดยการมีส่วนร่วมและรู้สึกเป็น เจ้าของหน่วยงานตลอดจนเป้าหมายของตนเองและของหน่วยงาน (องค์กร) คือ สิ่งเดียวกันทำให้ เกิดความคิดที่จะอยู่กับหน่วยงานนี้ตลอดไปจนกว่าเกษียณอายุราชการ และรู้สึกว่ารางวัลหรือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยคิดอยู่เสมอหรือมีความรู้สึก เช่นนี้ตลอดเวลา แต่ความคิดที่จะย้ายหรือเปลี่ยนงานนั้นยังมีความรู้สึกเช่นนี้บ่อยครั้งหรือค่อนข้างมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรรัตน์ เกียรติคุณรัตน์ (2552) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรโรงพยาบาลสังขะ อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากร โรงพยาบาลสังขะ มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 4.07$) และ พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Apander (2000 อ้างถึงใน นภาเพ็ญ โหมาศวิน: 2533) ได้ศึกษา

เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจเกี่ยวกับงานและความผูกพันในองค์กรของพยาบาล เพื่อที่จะพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์พบว่าพยาบาลมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตรับเบอร์ลาเท็กซ์ จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เนื่องจากการจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต และผลิตผลของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไร คือ ปัจจัยจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่เรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีการทำงานขององค์กรแตกต่างกัน ถ้าในระยะยาวผู้บริหารยังไม่เห็นความสำคัญของการจูงใจในการทำงานจะทำให้พนักงานไม่มีความผูกพันกับองค์กรและตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้อย่างแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุมา ศรีสว่าง (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เอกชนผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์รวี จันทร์เจือมาศ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท อุตสาหกรรม แอคมิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับปานกลาง ส่วนลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงานความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า และความมั่นคง และน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีอิทธิพลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจิตใจในการทำงานเพื่อธำรงรักษาพนักงานให้ผูกพันอยู่กับองค์กรยาวนานตามความต้องการขององค์กร โดยเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในระดับมาก ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยค้ำจุน

1) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ควรสนับสนุนการทำงานเป็นทีม และช่วยกันแก้ไขปัญหาาร่วมกัน การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน

2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้ความสามารถในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรมในการบริหารงาน และผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง

3.1.2 ปัจจัยจูงใจภายในบุคคล

1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พัฒนาให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ มีส่วนร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนดไว้

2) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ให้พนักงานเห็นว่างานที่ทำมีส่วนช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ งานที่มีความท้าทายและงานที่มีปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ได้รับ

3) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและการยกย่องและชมเชยให้เป็นตัวอย่างสำหรับผู้อื่นในที่ทำงาน

4) ด้านความรับผิดชอบ ให้พนักงานได้รับผิดชอบงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีการได้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอและการมีอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรยิ่งขึ้น

3.2.2 ศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทในเครือหรือบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล (2541) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน กรุงเทพมหานคร สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- กานดา จันทร์แย้ม (2538) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อ
องค์กร กักับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิทยุโทรทัศน์ วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กานต์รวี จันทร์เจือมาศ (2548) ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา :
บริษัท อุตสาหกรรมแอสมิ จำกัด วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยา
และมานุษยวิทยา) มหาวิทยาลัยฮั่วเจียว
- จกกลณี เจริญสุข (2541) ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายการบริหารทางวิชาการใน
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- จิรภา สุกิจจวนิช (2553) คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบัน
เทคโนโลยีราชมงคล ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาเขตนนทบุรี และวิทยาเขตเพาะช่าง
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จิรัฐดี พึ่งนุสนธ์ (2540) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูฝ่ายปกครอง โรงเรียนเอกชน
อาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานครตามปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยจำเป็นเบื้องต้น
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง
- เจนนิศา กราบเครือ (2548) แรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้างในสถานประกอบการอุตสาหกรรม
โดยสาร ในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(การจัดการทั่วไป) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง (2542) ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัด และสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในเขตการศึกษา 11 วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2553) ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์ และ
วัสดุก่อสร้าง จำกัด วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- ตฤณทร สุวรรณสุจริต (2543) ประสิทธิภาพของการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน
จังหวัดอ่างทองวิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ติน ปรัชญพฤทธิ (2534) การบริหารและพฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร :
บรรณกิจ
- ติน ปรัชญพฤทธิ (2534) ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ทองทิพภา วิริยะพันธ์ (2546) มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร อินฟอร์
มีเดียบุ๊ก
- ทองหล่อ เดชไทย (2540) “ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน
ธุรกิจขนส่งน้ำมันทางท่อ” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ทิวากร สรรพเลิศ (2552) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่าย
อำนวยการ กองตำรวจทางหลวง. วิทยานิพนธ์จิตวิทยาอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขา จิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธงชัย สันติวงษ์ (2540) หลักจิตวิทยาและพัฒนาการของมนุษย์ กรุงเทพมหานคร: แพร์พิทยา
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2549) ระเบียบวิธีการวิจัย กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ
พระนคร
- นภาพิณญ โหมาศวิน (2545) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ : ศึกษาเฉพาะ
กรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล นิราทร (2553) การรับรู้คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของข้าราชการที่
ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ: กรณีศึกษาฐานทัพเรือพังงาวิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นิชาภา ปัญจมาวัฒนา (2553) แนวคิดเรื่องพฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร: บริษัท รวม
สาส์น จำกัด
- บรรยงค์ ไตจินดา (2543) การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์) พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร บริษัท รวมสาส์น (1977) จำกัด

- บัณฑิต ผังนิรันดร์ (2549) อิทธิพลของลักษณะขององค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์กร แรงจูงใจในการทำงานความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- บุญญเกียรติ สุวรรณวัฒน์ (2553) การเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศขององค์กร: กรณีศึกษาสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ (กรุงเทพฯ). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปนัดดา อุปะละ (2543) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทในเครือเกษร วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ประดิษฐ์ ชูเชิด (2542) กำลังขวัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ดำเนินการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานภูเก็ต กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประภัสสร ขุนพิลึก (2543) ความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะเทคโนโลยี การเกษตรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ครุศาสตร์เกษตร) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ปิยธิดา ตรีเดช (2541) ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2539) การบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร : พระนครพานิช
- พรนพ พุกกะพันธ์ (2544) ภาวะผู้นำและการจูงใจ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร จามจุรีย์โปรดักท์
- พริ้มเพรา ดิษยวนิช (2009) หลักจิตวิทยาและพัฒนาการมนุษย์ กรุงเทพมหานคร : เกษมสัมพันธ์ การพิมพ์
- พัฒนสิทธิ์ เข้มเงิน (2547) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของตำรวจตระเวนชายแดน กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 33 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการมหาบัณฑิต ศรีนครินทรวิโรฒ

- พิสมัย ชูเกื้อ (2543) ขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรในวิทยาลัยสาธาณสุขสิรินธร จังหวัด
ยะลา วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เพชรรัตน์ เกียรติคุณรัตน์ (2552) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสังขะอำเภอสังขะ
จังหวัดสุรินทร์ วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- มัลลิกา นูนาค (2537) การประมวลผลข้อมูลทางสถิติ (by SPSS for Windows).
กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ
นครเหนือ
- รุ่ง แก้วแดงและชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536) การบริหารภาครัฐ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ราณี อธิชัยกุล (2549) การวิจัยทางสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550) เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วสันต์ พลัวพันธ์ (2550) “การศึกษาขวัญกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: มูลนิธิ
โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร” วิทยานิพนธ์อุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าพระนครเหนือ
- วัชร วัชรเสถียร (2540) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในองค์กร
รัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตรพัฒนาการ)
กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วัลภา ฐาน์กาญจน์ (2540) ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อ
วิชาชีพของพยาบาลในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหา
บัณฑิต (การพยาบาลผู้ใหญ่) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- วิกรม ลีเมสสิรานันท์ (2545) ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโยธาของสำนักงานเขตวังทองหลาง
กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วินัย เพชรช่วย (2009) ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- วิโรจน์ สว่างเดือน (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนา ชุมชน
สำนักงานเขตสังกัดกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วีระพล สุวรรณนันต์ (2534) “ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจ
การทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) องค์กรและการจัดการ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ธรรมสาร
- สมยศ ชิงดวง (2542) การบริหารและพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร :
บรรณกิจ
- สิริรัตน์ สวดยสม (2547) พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- สุเจตนา ชูแผน (2543) ขวัญของผู้ชำนาญการตรวจพิสูจน์ระดับรองสารวัตร สังกัดสำนักงาน
วิทยาการตำรวจ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุทธิ ชัดติยะ (2545) พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์ พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุเทพ ไพบูลย์ผล ร.ต.อ (2540) ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรุงเทพมหานคร สังกัด
สำนักงานเขตบางเขน ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุรางรัตน์ วสินารมณ (2553) ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์
คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าธนบุรี
- เสนาะ ดิยาว (2544) หลักบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช
- เสวนีย์ แก้วมณี (2553) ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันภายในองค์กรของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี
บริษัท ปู่แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2553). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีสภาอากาศไทย. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช (2552) ปัจจัยที่เกี่ยวกับพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม
ธุรกิจภาษาและคอมพิวเตอร์ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

- โตภิตา เฟื่องทอง (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อรอุมา ศรีสว่าง (2544) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารองค์การและการจัดการ) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- อรัญญา สุวรรณวิก (2541) ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทยูคอม วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการและบริหารองค์การ) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- อัญชลี ดีช่วย (2543) “การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลนครนายก” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อารยา เจริญกุล (2543) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน (Morale) จุลสารสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- อุษณีย์ จิตตะปาโล และนุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ (2543) การบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี
- เอกรัตน์ เปาอินทร์ “ปัจจัยที่มีผลกระทบท่อกำลังขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Apander. (2000). Organizational Commitment in Higher Education. USA. Jackson State University.
- Allen N.J and Meyer J.P. (2002) The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. Journal of Occupational Psychology,3, 1-18.
- Bienstock, Carol C., Carol W. DeMoranville and Rachel K. Smith. (2003) “Organizational Citizenship Behavior and Service Quality,” Journal of services Marketing. 17(14) : 357-378

- Eisenberger, R., and others (2003). *Perceived Organizational Support and Employee*. New York : John Wiley & Sons.
- Gubman. (2003). *The Management of People at Work*. New York : Macmillan Company.
- Herzberg, Fredrick and others. (1959) *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons,
- Lockwood (2007). *Organizational Behavior*. New York : McGraw - Hill International. Owen.
- Malinak, A. Joyce. (1993) "The Relationship Between Intrinsic Motivation, Organization Commitment and Organizational Citizenship Behavior," *Dissertation Abstracts International*. 18(22) : 593-597,
- Mowday, Porter & Steers. (2002) *Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. USA. Academic Press.
- Perry and Porter, P.E. (2002). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. (3rd ed). New York: J.Wiley.
- Porter, L.W. and Other (2003) *Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians*. *Journal of Applied Psychology*. 59
- Robbin, P.E. (2003). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. (3rd ed). New York: J.Wiley.
- Schmidt, D.W. (1987). "Organizational Citizenship Behavior," *The Good Soldier Syndrome Management*. 1(11) : 547-558,
- Steers and. Porter, L.W. (2002). "Organization, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism". *Psychological Bulletin*. 80 (June 1973): 151-179.
- Steers, M. R. (2001). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. *Administrative Science Quarterly*. 22 (March 1977).
- Steers, R.M. (2001). *Organization Behavior*. Scott Foresman
- Tomas S. (2007). *The Management of People at Work*. New York : Macmillan Company.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ศูนย์วิจัยวรรณกรรมราชภัฏ



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

1. นายอนุชิต จิโรจโชติชัย
ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัท อินเทอร์เน็ตบริเวอ์ลาเท็คช จำกัด
2. นายปฐม จิโรจโชติชัย
ตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตบริเวอ์ลาเท็คช จำกัด
3. นายไพโรจน์ จันทราทรกุล
ตำแหน่งหัวหน้าแผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท อินเทอร์เน็ตบริเวอ์ลาเท็คช จำกัด



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม**เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด****คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงาน
กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด โดยประกอบด้วย
คำถาม 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด

ตอนที่ 4 แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท

อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด

2. โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง
ในการนำมาเพื่อการวิจัย

3. การนำเสนอข้อมูล จะนำเสนอในภาพรวม และขอรับรองว่าคำตอบทุกคำตอบของ
ท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

นายทวีศักดิ์ เอื้อศรีเจริญ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี
 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี
 51 - 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

- โสด สมรส
 หม้าย หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่า หรือเทียบเท่า ม.3 ม.6 หรือ ปวช.
 ปวส. หรือ อนุปริญญา ปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท
 10,001 – 15,000 บาท 15,001 บาทขึ้นไป

6. อายุการทำงานในบริษัท

- ต่ำกว่า 1 ปี 1-3 ปี
 4-6 ปี 7 ปีขึ้นไป

7. ประเภทของพนักงานที่ท่านดำรงอยู่

- พนักงานรายเดือน พนักงานรายวัน

8. แผนงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> แผนกบริหารการเงินและบัญชี(AM) | <input type="checkbox"/> แผนกธุรการและงานบริหาร(AL) |
| <input type="checkbox"/> แผนกทรัพยากรบุคคล(HR) | <input type="checkbox"/> แผนกผลิตน้ำยางข้น(CP) |
| <input type="checkbox"/> แผนกเตรียมวัตถุดิบ(RP) | <input type="checkbox"/> แผนกตรวจซึ่งวัสดุและขนส่งสินค้า(WT) |
| <input type="checkbox"/> แผนกพัฒนาระบบคุณภาพ(QD) | <input type="checkbox"/> แผนกผลิตยางสกีม(SB) |
| <input type="checkbox"/> แผนกควบคุมคุณภาพ(QC) | |



ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเบอร์ ลาทีซ จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความเพียงหนึ่งช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน โดยข้อความต่อไปนี้จูงใจให้ท่านทำงานมากน้อยเพียงใดเมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ จูงใจมากที่สุด จูงใจมาก จูงใจปานกลาง จูงใจน้อย และจูงใจน้อยที่สุด

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับการจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
1. การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนดไว้					
2. การมีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ					
3. การมีส่วนร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
4. การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน					
5. การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน					
6. การยกย่องและชมเชยให้เป็นอย่างสำหรับผู้อื่นในที่ทำงาน					
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
7. งานที่ทำมีปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ได้รับ					
8. งานที่ทำมีส่วนช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ					
9. งานที่ทำมีความท้าทาย					
ด้านความรับผิดชอบ					
10. การได้รับผิดชอบงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
11. การได้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ					
12. การมีอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่					

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับการจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความก้าวหน้าในงาน					
13. การได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน					
14. การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือหน้าที่สูงขึ้น					
15. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้					
ด้านเงินเดือน					
16. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา					
17. สวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้มีความเหมาะสมกับ พนักงาน					
18. รายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการครองชีพ					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
19. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการทำงาน					
20. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน					
21. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน					
22. การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะซึ่งกัน และกันของเพื่อนร่วมงาน					
23. การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อน ร่วมงาน					
24. การทำงานเป็นทีมและช่วยกันแก้ไขปัญหาาร่วมกัน					

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับการจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านนโยบายและการบริหาร					
25. การมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน					
26. การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นมาตรฐาน					
27. การสื่อสารนโยบายและระเบียบต่างๆ ไปยังพนักงาน					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
28. งานที่ทำมีความมั่นคง					
29. งานที่สามารถเป็นหลักประกันอนาคตสำหรับครอบครัว					
30. การมีความยั่งยืนของอาชีพ					
ด้านสภาพการทำงาน					
31. การมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน					
32. การมีเครื่องใช้สำนักงานเพียงพอ					
33. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วน					

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความเพียงหนึ่งช่องที่ตรงกับความเป็นจริง
 ของท่าน โดยท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใดเมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ
 เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความผูกพันด้านจิตใจ					
1. ท่านทำงานตามที่บริษัทฯ มอบหมายให้ทำอย่างเคร่งครัด					
2. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ					
3. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่บริษัทฯ นี้					
4. ท่านต้องการทำงานกับบริษัทนี้มากที่สุด					
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร					
5. ท่านจะทำงานที่บริษัทฯ นี้ตลอดไปจนเกษียณอายุ					
6. ท่านจะทำงานที่บริษัทฯ นี้แม้ว่าจะมีงานที่อื่นให้เลือกทำ					
7. ท่านจะไม่ลาออก ถึงแม้ว่าบริษัทอื่นให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
8. ท่านจะสนับสนุนให้คนในครอบครัวเข้าทำงานในบริษัทฯ นี้ด้วย ถ้ามีโอกาส					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน					
9. ท่านเต็มใจที่จะทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่					
10. ท่านทำงานอย่างตั้งใจทุกครั้ง แม้ว่าจะได้รับคำสั่งให้ไปทำงานอื่นที่ไม่ใช่หน้าที่ ในความรับผิดชอบของท่าน					
11. ท่านพร้อมที่จะทำงานให้กับบริษัทฯ ทุกเวลา เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง					
12. ท่านทุ่มเททำงานให้บริษัทฯ อย่างเต็มกำลังความสามารถ					



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายทวิศักดิ์ เอื้อศรีเจริญ
วัน เดือน ปีเกิด	4 มีนาคม 2505
สถานที่เกิด	เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	บริษัท อินเทอร์เน็ตบริเวอ์ลาเท็ช จำกัด
ตำแหน่ง	หัวหน้าแผนกตรวจซ่งวัสดุและขนส่งสินค้า

