ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ)

ธันยพัต บัวแย้ม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ผศ.ดร.มลฤดี สระฏัน อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และท่านอื่นๆที่กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เพียงพอและเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ เพื่อน สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร รุ่น HO 18B สำหรับคำแนะนำ ความช่วยเหลือ และความปรารถนาดี ตลอดจนผลักดันให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นอย่างดี

และสุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัว และเพื่อนทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ และ ให้กำลังใจที่ดีเสมอมา จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ธันยพัต บัวแย้ม

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ)
FACTORS AFFECTING ORGANIZATION COMMITMENT OF OPERATION STAFF IN SERVICE BUSINESS

ธันยพัต บัวแย้ม 5850227

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตร์จารย์มลฤดี สระฏัน Ph.D., ผู้ช่วยศาสตร์จารย์ศิริสุข รักถิ่น Ph.D., ผู้ช่วยศาสตร์จารย์เดชา เดชะวัฒนไพศาล

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ) แห่งหนึ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 50 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 37 คน และเพศหญิงจำนวน 13 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ทำการแจกแจงข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ(กลุ่มธุรกิจบริการ) คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดย 5 อันดับแรกได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน , ด้านความรับผิดชอบ , ด้านลักษณะของงาน , ด้านความก้าวหน้า และ ด้านการยอมรับนับถือตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กร/ธุรกิจบริการ

63 หน้า

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ข**
บทคัดย่อ		**ค**
สารบัญตาราง		**ฉ**
สารบัญรูปภาพ		**ช**
บทที่ 1	**บทนำ**	1
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
	1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	3
	1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	4
	2.1 ทฤษฎีและแนวคิดความผูกพันในองค์กร	5
	2.2 ปัจจัยที่นำไปสู่ความผูกพันองค์กร	8
	2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
	2.4 ผลการทบทวนวรรณกรรม	15
บทที่ 3	**วิธีการดำเนินการวิจัย**	16
	3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	17
	3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	17
	3.3 กลุ่มตัวอย่าง	17
	3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
	3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
บทที่ 4	**ผลการวิจัย**	20
	4.1 ข้อมูลทั่วไปแบบสอบถาม	21
	4.2 ข้อมูลเนื้อหาแบบสอบถาม	22
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย**	48
	5.1 สรุปผลการวิจัย	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย (ต่อ)	
5.2 อภิปรายผล	51
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	54
บรรณานุกรม	**55**
ภาคผนวก	**58**

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	4
4.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านความสำเร็จของงาน	23
4.3 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านการยอมรับนับถือ	24
4.4 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านความก้าวหน้า	26
4.5 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านลักษณะของงาน	27
4.6 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านความรับผิดชอบ	29
4.7 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)) แสดงรายละเอียดด้านเงินเดือน	31
4.8 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)) แสดงรายละเอียดโอกาสในการได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ	33
4.9 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านสถานะของอาชีพ	35
4.10 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านนโยบายการบริหาร	37
4.11 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านความสัมพันธ์	39
4.12 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านสภาพการทำงาน	41
4.13 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านชีวิตส่วนตัว	43
4.14 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านความไม่มั่นคงในงาน	45
4.15 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านการปกครองบังคับบัญชา	46

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
4.2แสดงค่าเฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน	24
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยด้านการยอมรับนับถือ	25
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยด้านความก้าวหน้า	27
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยด้านลักษณะของงาน	28
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ	30
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยด้านเงินเดือน	32
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยด้านโอกาสในการได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ	34
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยด้านสถานะของอาชีพ	36
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยด้านนโยบายการบริหาร	39
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์	40
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน	42
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยด้านชีวิตส่วนตัว	44
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยด้านความไม่มั่นคงในงาน	45
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยด้านการปกครองบังคับบัญชา	47

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันกลุ่มธุรกิจที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย คือ กลุ่มธุรกิจบริการ ซึ่งธุรกิจบริการมีรูปแบบที่หลากหลายและแตกต่างกันออกไปตามสินค้าและผลิตภัณฑ์ เนื่องจากการเติบโตด้านอสังหาริมทรัพย์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจกำจัดแมลงและสัตว์รบกวนในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการป้องกันและรักษาสุขอนามัยในที่พักยังเป็นการรักษาคุณภาพชีวิตให้ดีตามปัจจัยสี่ของมนุษย์

การแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นในกลุ่มธุรกิจบริการกำจัดแมลงและสัตว์รบกวนในประเทศไทย ทั้งบริษัทขนาดใหญ่และบริษัทขนาดเล็ก โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการตำแหน่งพนักงานบริการภาคสนาม (Service Technician) เป็นกลุ่มที่มีระดับแรงงาน (Blue Collar) และมีความสำคัญขององค์กร ดั้งนั้นพนักงานระดับดังกล่าวจึงเกิดการเปลี่ยนงานไปทำงานกับบริษัทอื่น ๆ ธุรกิจคู่แข่งที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า และสวัสดิการที่ดีกว่า หรือเลือกที่จะเปลี่ยนสายงานอาชีพ เช่น ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ตามหลักทฤษฎีมาสโลว์ (ขนิษฐา เพิ่มชัย,2550: 18 อ้างถึงใน ศุภกร วชิราภรณ์,2546: 21-23) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ โดยมนุษย์ทุกคนมีความต้องการหลากหลายอย่างชัดเจนซึ่งจัดลำดับความสำคัญมาก่อนหลังได้ ความต้องการทางกายภาพ เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการการนอน การหายใจ และสิ่งอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ถือว่าเป็นลำดับของความต้องการขั้นต่ำสุดและเป็นขั้นแรกของมนุษย์ โดยสำหรับกลุ่มพนักงานระดับแรงงานมักมีความต้องการเป็นลำดับตามทฤษฎี

การที่จะทำให้บุคลากรมีความตั้งใจและความทุ่มเทในการงานที่ทำนั้นอาจทำได้โดยการทำให้พนักงานเกินความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรสามารถใช้เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความรัก ความสุข ความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันกับธุรกิจนั้นๆ ต่อ ซึ่งหากองค์กรใดสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดกับพนักงานได้แล้ว ก็สามารถป้องกันกรณีการซื้อตัวของกลุ่มธุรกิจคู่แข่ง และเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันองค์กรก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในทางบวกมากขึ้น เช่น มีความรู้สึกเป็นเจ้าของในงาน อุทิศตนในการทำงาน เป็นต้น ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานไม่รู้สึกผูกพันองค์กรผลเสียก็จะเกิดขึ้นแก่หน่วยงานนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สภาพการปฏิบัติงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริการงาน การได้รับการยอมรับ รู้สึกประสบความสำเร็จในชีวิต และสภาพทางสังคม ย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน (สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2554) แต่ในบางครั้งอาจพบปัญหาสำหรับกลุ่มพนักงานระดับแรงงาน (Blue Collar) อย่างสม่ำเสมอซึ่งอาจส่งผลต่อการ Productivity คือ การขาดงาน การลาป่วย ลากิจ การลาออกของพนักงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้าอันส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้งานบางส่วนขาดความต่อเนื่อง อันส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง จึงต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดในองค์กรรวมไปถึงสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้มีอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ)” มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความสำคัญของธุรกิจ

2. เพื่อให้รับรู้และตระหนักถึงสาเหตุของการขาดความผูกพันองค์กร

3.เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไขปัญหา และสร้างความผูกพันต่อองค์กร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีพลต่อความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ของบุคลากรธุรกิจบริการ กลุ่มบริษัทกำจัดแมลงและสัตว์รบกวนแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 50 คน

1.3.1 ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

1.3.2 ตัวแปรตาม ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor) และปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor)

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2560 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร
2. บุคลากรมีความผูกผันต่อองค์กรมากขึ้น
3. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้วางแผนในการสร้างความผูกพันในองค์กร (Employee Engagement) สำหรับแผนกทรัพยากรบุคคล

1.5 นิยามศัพท์

1. พนักงาน หรือ บุคลากร หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร
2. องค์กร หมายถึง บริษัทกลุ่มธุรกิจบริการกำจัดแมลงและสัตว์รบกวน
3. พนักงานบริการภาคสนาม หมายถึง พนักงานตำแหน่ง Service Technician ผู้ให้บริการกำจัดแมลงและสัตว์รบกวน รวมถึงสุขอนามัย นอกสถานที่
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ลักษณะสถานที่ทำงานที่พนักงานต้องออกให้บริการภาคสนาม รวมไปถึงสำนักงานที่พนักงานประจำการหรือสังกัด
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ค่าจ้างและรายได้อื่น ๆ เช่น ค่าครองชีพ ค่าตำแหน่ง เงินเพิ่มพิเศษ ค่าตอบแทนสาขาขาดแคลนที่ได้รับจากการทำงานในหนึ่งเดือน

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ทำการสรุปสาระสำคัญ ปรากฏในรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดความผูกพันในองค์กร (Organization Commitment)

2.1.1 ความหมายและคำจำกัดความของความผูกพันในองค์กร

2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันองค์กร

2.2 ปัจจัยที่นำไปสู่ความผูกพันองค์กร

2.2.1 ทฤษฎี Herzberg

2.2.2 ทฤษฎี Maslow

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดความผูกพันในองค์กร

2.1.1 ความหมายและคำจำกัดความของความผูกพันในองค์กร

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร พบว่าได้มีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรืองนี้เป็นจำนวนมาก มีผู้ให้ความหมายของความผูกพันในองค์กรดังนั้นทางผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมและสรุปดังต่อไปนี้

เชลดอน(Sheldon, 1971 อ้างถึงใน ปัทมา พรมมินทร์, 2549: 19) ให้ความหมายของความผูกพันองค์กรว่า หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวโยงระหว่างบุคคลนั้นๆกับองค์การเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุนของเขาในองค์การซึ่งเป็นไปในรูปของสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ กำลังกาย ตลอดจนระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การนั้นซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสจะไปทำงานที่อื่นๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียกับการลงทุนนั้นจะส่งผลตอบแทนคืนมา

อันจะเป็นไปในรูปแบบของระดับความอาวุโสในงาน ระดับตำแหน่งงาน การได้รับการยอมรับ ทั้งนี้เพราะระยะเวลาที่ทำงานในองค์การนานเท่าไร ก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

The Gallup Organization (2006, อ้างถึงใน รักษ์รัศมี วุฒิมานพ, 2555: 20) แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นลำดับขั้นซึ่งมีทั้งหมด 4 ระดับได้แก่

1.ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic need) คือความคาดหวัง (Expect) และเครื่องมือและอุปกรณ์ (Materials and Equipment)

2.ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) คือโอกาสที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุด (Opportunity to the best) การได้รับการยอมรับ (Recognition) การดูแลเอาใจใส่ (Care about me) และการพัฒนา (Development)

3.ด้านสัมพันธภาพ (Relatedness) คือการยอมรับความคิดเห็น (Opinions count) ภารกิจ/วัตถุประสงค์ (Mission/Purpose) เพื่อนร่วมงานที่มีคุณภาพ (Employee committed to Quality) และเพื่อนที่ดีที่สุด (Best friend)

4.ด้านความก้าวหน้าในงาน (Growth) คือความก้าวหน้า (Progress) และการเรียนรู้พัฒนา (Learn and Grow) โดยมีคำถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)

Luthan และ Peterson (2002 อ้างถึงใน ณัฐวัฒน์ พิสิฐศุภกานต์, 2558: 33-34) ได้กล่าวว่าความผูกพันองค์กรเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุนเรียกว่า “Side bet” ซึ่งอาจเป็นรูปของเวลา กำลังกายกำลังสติที่เสียไป เมื่อเป็นเช่นนี้บุคคลนั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนครบกำหนดก็เท่ากับว่าบุคคลนั้นได้รับประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่บุคคลใดเข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไหร่ก็เท่ากับการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจลาออกจากองค์กร

อเลน และเมเยอร์(Allen & Meyer, 1993 อ้างถึงใน ปัทมา พรมมินทร์, 2549: 20) ได้สรุปแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 แนวคิด คือ

1.แนวคิดด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรว่าหมายถึงความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้

2.แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้มองว่าความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีการแสดงรูปแบบพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากเปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่เกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกไปอย่างถ้วนถี่แล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่จะเกิดหรือผลประโยชน์ที่เสียไป ทฤษฎีที่เป็นแนวคิดนี้คือ ทฤษฎีไซด์เบ็ท (Side Bet) ของ ฮอวอร์ด เอส. เบเคอร์ (Howard S. Becker) ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบชั่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์การไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3.แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การเพราะนั้นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่ หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

แนวคิดแรกมองว่า คนที่ทำงานกับองค์การโดยไม่ลาออกไปไหน เป็นเพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร แนวคิดที่สองมองว่า คนต้องอยู่กับองค์การ เพราะเขาจำเป็นต้องอยู่ไม่เช่นนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์หลายๆอย่างที่เขาได้จากการลงทุนไป แนวความคิดที่สามมองว่าคนผูกพันต่อองค์การ เพราะเขาคิดว่าเขาควรจะอยู่ หรือเป็นสิ่งที่ควรจะทำ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องและความเหมาะสมทางสังคม

Multidimensional approach (Porter, Steer, Mowday, & Boulian, 1974 อ้างถึงใน Jafri M.H.,2010: 2) ได้มองความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจ ที่ประกอบไปด้วยสามส่วนคือ Affective, Continuance and Normative Commitment (Allen & Meyer, 1990; Meyer & Allen, 1997) ซึ่งทั้งสามส่วนนั้นถูกเรียกว่าเป็น Model of Organizational Commitment

Affective Commitment เป็นความรู้สึกของพนักงานในด้านบวกที่มีต่อองค์การ โดยพนักงานมีความผูกพันอย่างมากต่อองค์กรและต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานเหล่านี้ทำงานที่องค์กร ก็เพราะว่าพวกเขารักและต้องการทำงานในองค์กร (Want to)

Continuance Commitment หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กร เพราะเขาได้ลงทุนอย่างมากไปกับองค์กรและ ถ้าพวกเขาออกมันจะเกิดความสูญเสียและรู้สึกเหมือนได้เสียเงินที่ลงทุนไปอย่างมาก พนักงานเหล่านี้ทำงานที่องค์กร ก็เพราะว่าพวกเขารู้สึกว่าต้องทำ (Has to)

Normative Commitment เป็นลักษณะความเชื่อของพนักงานว่าเขาหรือเธอมีหน้าที่ที่จะอยู่กับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความจงรักภักดี พนักงานอยู่กับองค์กรเพราะเขารู้สึกว่าควรจะอยู่ (Ought to)

2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันองค์กร

ความผูกพันในองค์กรเป็นเครื่องแสดงถึงประสิทธิภาพในการดำเนินการขององค์กรนั้น ๆ Buchanan (1974) ได้ชี้ให้เห็นความสำคัญของความผูกพันองค์กรมีความสำคัญดังต่อไปนี้

1.ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – การออกของสมาชิกองค์การได้ดีกว่า “ความพึงพอใจในงาน” (Job Satisfaction) เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติของสมาชิกองค์การโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงทัศนคติของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพนักงานเท่านั้น และความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างมีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน แต่เหตุการณ์นั้นอาจไม่กระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยรวม จึงกล่าวว่าความพึงพอใจในงานมีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพันต่อองค์การ

2.ความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์การมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากว่าเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การนั้น

3.ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวเชื่อมประสานความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมาย

4.บุคคลที่มีความผูกพันกับองค์การสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์การมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนเองมาก

5.ความผูกพันขององค์การช่วยขจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากที่สมาชิกภายในองค์การมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนเอง

6.ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

จากความหมายความผูกพันต่อองค์กรในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรว่าหมายถึงความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร มีความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายไปไหน และมีความปรารถนาที่อยู่กับองค์กร

2.2 ปัจจัยที่นำไปสู่ความผูกพันองค์กร

Herzberg (สมิหรา จิตตลถากร, 2546: 127 – 129 อ้างถึงใน ขวัญชนก พงษ์ศิริ) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยที่เป็นความพอใจ เรียกว่าปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยที่เป็นความไม่พอใจ เรียกว่าปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ทั้งสองปัจจัยนี้มีผลกระทบต่อการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือปัจจัยอนามัยซึ่งเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานจะมีผลต่อการดำรงรักษาไว้ซึ่งองค์การเท่านั้นส่วนปัจจัยแรงจูงใจซึ่งเกี่ยวกับเนื้อหาของงานจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนอยากทำงาน ดังแสดงในภาพที่ 2

Hygiene and Motivating Factors of Dual Factor Theory

Hygiene Factors	Motivating Factors
(1) Company's Policies and Administration	(1) Achievement
(2) Supervision	(2) Recognition for Accomplishment
(3) Working Conditions	(3) Increased Responsibility
(4) Interpersonal Relations	(4) Opportunity for Growth and Development
(5) Salary	(5) Creative and Challenging Work
(6) Job Security	
(7) Status	
(8) Personal Life	
(9) Employee Benefits	

ภาพที่ 2.1 แสดงปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยอนามัยในการทำงาน

ที่มา : Akrani, G.(2010)

ปัจจัยแรงจูงใจซึ่งมีผลทำให้เกิดความพอใจประกอบด้วยความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่องเกี่ยวกับงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้า โดยที่ความสำเร็จของงาน การยอมรับ และลักษณะของงานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติที่ดีต่องาน แต่มีผลต่อความพึงพอใจในงานเพียงช่วงระยะเวลาสั้นๆ ส่วนความรับผิดชอบและความก้าวหน้าทำให้เกิดความพอใจในงานได้เป็นเวลางานมากกว่าปัจจัยอื่น

ปัจจัยอนามัยซึ่งมีผลทำให้เกิดความไม่พอใจ ประกอบด้วยนโยบายและการบริหารงานขององค์การ ผู้บังคับบัญชาและเทคนิค เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเงื่อนไขในการทำงาน โดยที่ปัจจัยทั้ง 5 เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ในส่วนของการทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfaction) และเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง ในส่วนของการทำให้ไม่มีความพอไม่ใจในงาน (No Dissatisfaction) สำหรับนโยบาย ผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้ไม่มีความไม่ใจในงานได้เป็นเวลานานกว่าการทำให้มีความพอใจในงาน ส่วนปัจจัยเงื่อนไขการทำงานนั้นทำให้ไม่มีไม่พอใจในงานได้เป็นเวลานานพอๆกันกับการทำให้มีความพอใจในงาน

องค์ประกอบจูงใจ (Motivate Factors) (ภัทรพล กาญจนปาน, 2552: 42-43) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย

ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆที่เข้ามาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบการยกย่อง การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆและมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

องค์ประกอบคำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ (Possibility of growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความมีสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

นโยบายการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึงสภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

ความไม่มั่นคงในการ (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

Maslow (ขนิษฐา เพิ่มชัย, 2550: 18 อ้างถึงใน ศุภกร วชิราภรณ์, 2546: 21-23) ได้เป็นนักทฤษฎีมนุษย์สัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อวิชารัฐประศาสนศาสตร์ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ โดยมนุษย์ทุกคนมีความต้องการหลากหลายอย่างชัดเจนซึ่งจัดลำดับความสำคัญมาก่อนหลังได้ดังต่อไปนี้

ความต้องการทางกายภาพ เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการการนอน การหายใจและสิ่งอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ถือว่าเป็นลำดับของความต้องการขั้นต่ำสุดและเป็นขั้นแรกของมนุษย์

ความต้องการทางด้านความปลอดภัย เมื่อความต้องการทางด้านกายภาพของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการลำดับขั้นต่อไป คือความต้องการทางด้วนความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต เช่น มนุษย์ต้องการได้รับการคุ้มครองและปลอดภัยจากอันตรายและการข่มขู่ต่างๆ

ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม หลังจากที่มนุษย์ได้รับความพอใจทางด้านกายภาพ และ ด้านความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการใหม่ขึ้นมา คือ ความต้อการที่จะผูกพันในสังคม นั้นหมายถึงความต้องการของมนุษย์ที่จะมีความอบอุ่นทางใจโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่มสังคมต่าง ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง และเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเหล่านี้

ความต้องการที่จะประจักษ์จนหรือตระหนักถึงความจริงใจในตนเองเป็นลำดับขั้นของความต้องการที่สูงสุด หมายถึง การที่มนุษย์สามารถใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ที่สุดซึ่งเท่ากับเปิดโอกาสให้มนุษย์สนองความต้องการของตนเองเท่าที่ตนมีความสามารถในการกระทำได้

หลักของทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ มาสโลว์ มีอยู่ว่าถ้าความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นที่หนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นถัดไป เมื่อเป็นเช่นนี้ การจูงใจให้มนุษย์ทำงานได้ดีนั้น หัวหน้าฝ่ายจัดการจะต้องเข้าใจว่าคนงานโรงงานมีความต้องการอะไรบ้าง อยู่ในลำดับขั้นตอนไหนของความต้องการ 5 ขั้น เช่น สมมติว่าคนงานในโรงงานเป็นกลุ่มคนงานที่พอใจต่อสภาพความเป็นอยู่ของตนแล้ว (เช่น มีอาหาร มีอยู่อยู่อาศัยดี) วิธีจูงใจกลุ่มคนงานกลุ่มนี้ตามหลักมาสโลว์ ฝ่ายจัดการต้องพยายามสนองความต้องการลำดับขั้นถัดไปจากความต้องการทางด้านกายภาพ นั่นคือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยของคนงาน เป็นต้น การที่ฝ่ายจัดการจะหันไปตอบสนองความต้องการลำดับที่ 3,4 และ 5 โดยที่ความต้องการลำดับที่ 2 ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้น เป็นวิธีการจูงใจที่ผิดและจะไม่ทำให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นแต่ประการใด

ความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ได้แก่ ความต้องการที่จะประจักษ์ตนของมนุษย์ กล่าวอีกนัยคือ องค์การที่ดีที่สุด คือ องค์การที่สามารถสร้างคนงานให้เป็นบุคคลที่ประจักษ์ตนมีลักษณะเป็นคนที่ยอมรับตนเองและคนอื่น ๆ เป็นคนที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆเป็นคนที่ไม่ทำอะไรฝืนความรู้สึกและเป็นคนที่ต้องการความเป็นส่วนตัว

Porter and Steers (1983) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันอย่างต่อเนื่องและพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ (เอกพงษ์ อึ้งคา, 2556; อ้างถึงใน โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์, 2557:31)

1.ลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

2.โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบแผน มีหน้าที่ชัดเจน มีการรวมอำนาจและกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมีความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

4.ประสบการณ์ในการทำงาน (Work experience) เช่น ทัศนคติของกลุ่มทำงานที่มีผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาและได้รับการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชาเป็นต้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไดกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในองค์กร จำนวน 336 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ Independent Sample (t-test) ผลการศึกษาวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไดกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่พนักงานรู้สึกว่าทำให้มีความผูกพันกับองค์กรคือ พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในบริษัท เพื่อนที่ร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัวของตนเอง และองค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของตนเอง โดยเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรสมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

ธัญรดา จิตสุรผล (2553: 4) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ

พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน และความเครียดทางด้านร่างกาย

พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการทำงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกาย

Adnan Iqbal (2553 อ้างถึงใน ขวัญชนก หงษ์ศิริ และพรพรรณ พยอมใหม่, 2554: 25) ได้ทำการศึกษาเรื่อง An Empirical Assessment of Demographic Factor, Organization Ranks and Organization Commitment ผลการวิจัยพบว่า ผลของข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ความยาวในการให้บริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันองค์กรขณะที่ระดับของการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันองค์กร ยิ่งไปกว่านั้นไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและอายุของพนักงาน ผลการศึกษาครั้งนี้ยังแสดงให้เห็นถึง ผู้จัดการและ

หัวหน้างานมีความผูกพันในงานมากกว่าลูกน้อง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงอาจจะสามารถเพิ่มระดับของความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานโดยการเพิ่มความพึงพอใจของพนักงานด้วยค่าตอบแทน นโยบาย การฝึกอบรมและสภาพการทำงาน นอกจากนี้ผู้จัดการสามารถเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรด้วยการติดต่อสื่อสารกับพนักงานว่าพวกเขามีค่าต่อองค์กร และดูแลพวกเขาให้คุ้มค่ากับสิ่งที่พนักงานทำให้กับองค์กร

Mohammad Amin Bahrami และคณะ (2015 อ้างถึงใน อุกฤษณ์ ติยะเจริญศรี, 2559: 17) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของบรรยากาศองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพจำนวน 90 คน ในประทศอิหร่าน โดยผู้วิจัยใช้แบบวัดบรรยากาศองค์กรและความผูกกันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าบรรยากาศองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร นอกจากนี้การศึกษาในครั้งนี้ยังพบว่าบรรยากาศองค์กรด้านการหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันธ์องค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก ในขณะเดียวกันบรรยากาศองค์กรด้านการมุ่งเน้นที่ผลผลิตมีผลสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรด้านความคงอยู่

Wiersma M.,Wright S.,&Dik B,(2016) . “Meaningful work: difference among blue-,pink-, and white-collar occupations”, Career Development International, 21(5) ,534-551 ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณค่าหรือความหมายของการทำงานโดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มคนทำงาน 3 ระดับ โดยมีการจัดแบ่งกลุ่มประเภทอย่างชัดเจน คือ 1.Blue collar (กลุ่มพนักงานผู้ใช้แรงงาน) 2.Pink Collar (กลุ่มพนักงานผู้ให้บริการ เช่น งานด้านการโรงแรม ,ร้านเสริมสวย ,พยาบาล,พนักงานเสริฟ์ และงานธุรการต่างๆ) และ White collar (กลุ่มพนักงานในออฟฟิต เช่น ระดับผู้บริหาร,ผู้จัดการ,ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือ เจ้าของกิจการ ฯลฯ)

สำหรับกลุ่ม Blue Collar มีการศึกษาโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากตำแหน่งอาชีพ เช่น พนักงานโรงงานและ พนักงานก่อสร้าง เป็นต้น โดยพบว่ากลุ่มพนักงานผู้ใช้แรงงานและกลุ่มพนักงานผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญกับคุณค่าหรือความหมายของการทำงาน (Meangingful work) ด้วยเหตุปัจจัยอื่นๆที่คำนึงมากกว่า เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนฯลฯ นอกจากนี้ (Dawis and Lofquist, 1984 ; Holland, 1997) ได้กล่าวว่า คนส่วนใหญ่เลือกงานหรืออาชีพของตนเองโดยใช้ความสนใจและ ความต้องการรวมไปถึงคุณค่าของงาน และการได้รับการยอมรับในงานนั้น ๆ ถ้าคนสามารถที่จะสร้างคุณค่าและความพึ่งพอใจแล้ว คนเหล่านั้นก็จะมีประสบการณ์ในการทำงานที่มีคุณค่า

ความสำคัญกับคุณค่าหรือความหมายของการทำงาน (Meangingful work) เป็นการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้งสามกลุ่มด้วยกัน (Kriener,2006) จาก “Dirty work” ได้กล่าวว่า พนักงานผู้ใช้แรงงานไม่ได้ทำงานเพื่ออุทิศตนหรือทุ่มเทให้กับงานนั้นๆมากนัก

ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน Isaksen (2000)ได้ยกตัวอย่างถึง พนักงานล้างจาน โดยกล่าวว่าพนักงานกลุ่มดังกล่าวไม่ได้มีความรู้สึกถึงความสำคัญกับคุณค่าหรือความหมายของการทำงาน (Meangingful work) เช่นเดียวกัน

โดยสรุปกลุ่มพนักงาน Blue collar ไม่ได้ให้ความสำคัญกับ Meangingful work มากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นจัยพื้นฐานในการดำเนินชีวิต

Baba, V.,&Jamal M(1976) .Company Sastisfaction, Commitment and Work Involvement : An Empirical Examination of Blue Collar,*Journal of Industrial Relations,* 31 (3),434-447 ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ความเกี่ยวข้องกับงาน ของกลุ่มพนักงานผู้ใช้แรงงานในกลุ่มธุรกิจโรงงานในประเทศแคนาดาจำนวน 377 คน จากทั้งหมด 6 องค์กรในรัฐแวนคูเวอร์ และ บริทิช โคลอมเบีย พบว่ากลุ่มการมีส่วนร่วมในการทำงานของกลุ่มพนักงานดังกล่าวส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และวิสัยทัศน์ในการทำงานที่ดีขึ้นอยู่กับงานและหน้าที่รับผิดชอบที่องค์กรมอบหมายให้ โดยอายุเป็นตัวชี้วัดที่ส่งผลที่ความผูกพันต่อองค์กรและความเกี่ยวข้องกับงาน พนักงานที่มีอายุมากมีความตั้งใจที่จะมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น การมีส่วนร่วมในงานสามารถทำให้ศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น นอกจากนี้นั้นแสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานที่ร่วมงานกับองค์กรแล้วมีอายุที่เพิ่มมากขึ้น เริ่มตระหนักถึงความพึงพอใจในงานโดยแสดงให้เห็นว่างานที่องค์กรมอบให้อาจไม่ได้ตอบสนองความพึงพอใจหรือความต้องการของตัวบุคคลทั้งหมด ในขณะเดียวกับอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานโดยอาจจะผูกพันองค์กรเผื่อเรื่องของปัจจัยด้านความปลอดภัยเท่านั้น

นอกจากนั้นพบว่าเพศสภาพ โดยแรงงานเพศหญิงมีความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงานมากกว่า ซึ่งอาจเป็นสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงหน้าที่ความรับผิดชอบโดยใช้เพศสภาพเป็นตัวแบ่งการทำงานในสังคมสมัยใหม่ได้มากยิ่งขึ้น

การศึกษายังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของพนักงานผู้ใช้แรงงาน (Blue Collar) ว่าไม่สามารถมีประสิทธิภาพได้ตามความคาดหวังขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่มากกว่า นอกจากนี้สถานภาพสมรสยังบ่งบอกถึงความพึงพอใจในตัวองค์กรมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานผู้ใช้แรงงานที่มีสถานะโสด โดยทั่วไปแล้วพนักงานผู้ใช้แรงงานมีความพึงพอใจกับค่าแรงที่ได้รับ

2.4 ผลการทบทวนวรรณกรรมที่มีต่องานวิจัยนี้

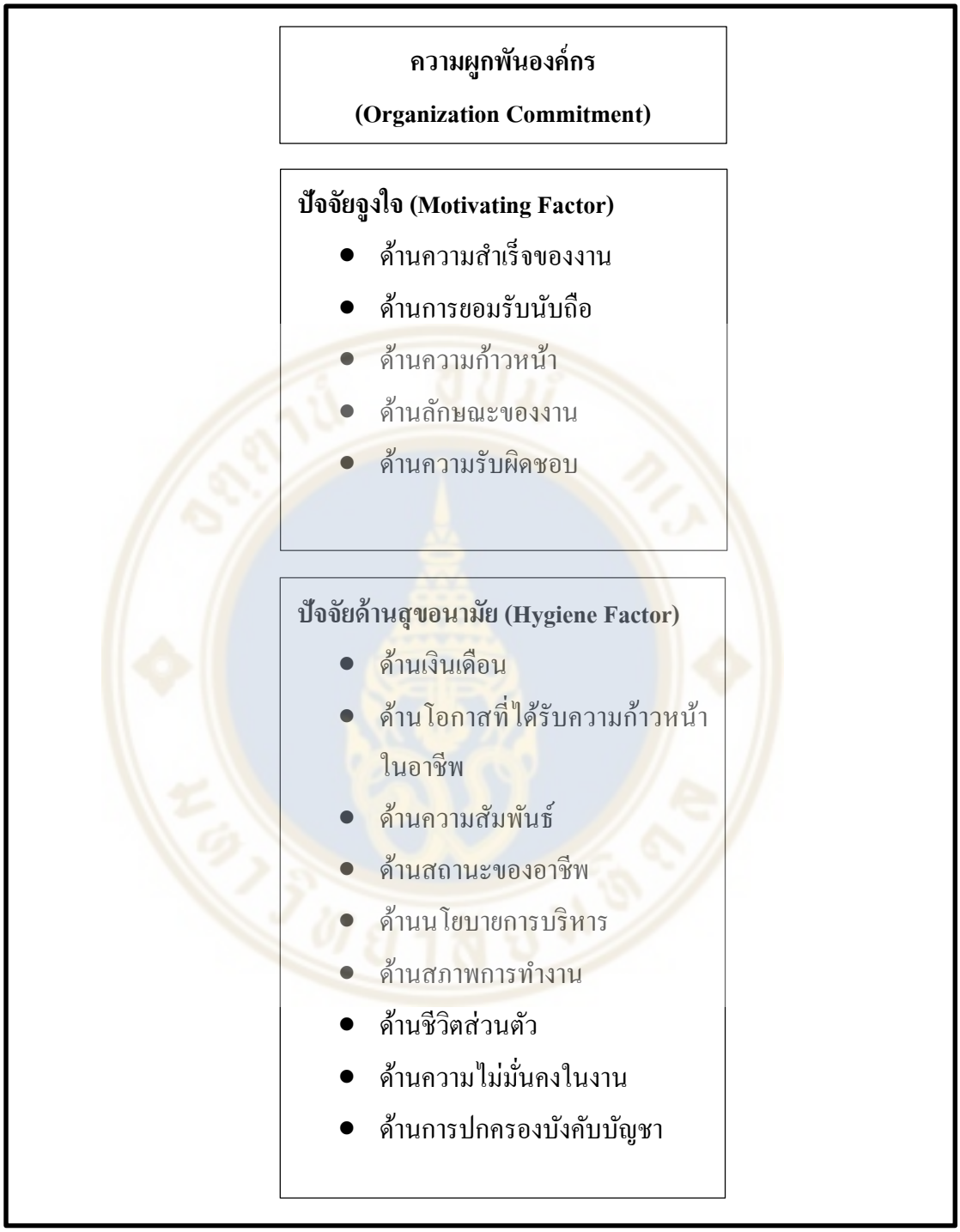
จากการทบทวนวรรณกรรมในข้างต้น แสดงให้เห็นถึงปัจจัยพื้นฐานตามเป็นสิ่งที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร โดยเฉพาะในเรื่องของความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ รวมไปถึงในเรื่องของปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygine Factor) ที่มีผลต่อพนักงานในระดับปฏิบัติการ (Blue Collar) ต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งนอกจากปัจจัยจากทฤษฎี Herzberg ดังนั้นผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดทฤษฎีของ Herzberg เป็นกรอบแนวคิดและประยุกต์คำถามในวิจัยร่วมด้วย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ)” ซึ่งผู้วิจัยทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบในการศึกษาดังนี้

1. กรอบแนวคิดงานวิจัย
2. สมมติฐานงานวิจัย
3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
4. กลุ่มตัวอย่าง
5. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย



3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติงาน (Operation) ของธุรกิจบริการกำจัดแมงและสัตว์รบกวน (Pest control) ในเขตสำนักงานพื้นที่สาขากรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 50 คน โดยแหล่งข้อมูลที่ศึกษาประกอบไปด้วย แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

3.3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้มาจากการทำแบบสอบถามของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.3.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำราเรียน หนังสือ บทความ และการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน (Operation) ตำแหน่ง พนักงานบริการภาคสนาม (Service Technician) จำนวน 50 คน การสุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทธุรกิจบริการกำจัดแมงและสัตว์รบกวน (Pest control)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ) ในด้านความผูกพันองค์กร แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือนต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านปัจจัยปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาโดยใช้ตัวสถิติ ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage), จำนวน, ความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำมาสรุปให้ทราบถึงลักษณะของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน

3.6.2 เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดระดับและเกณฑ์น้ำหนักคะแนน (Rating Scale)

สำคัญมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน
สำคัญมาก ให้คะแนน 4 คะแนน
สำคัญปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน
สำคัญน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน
สำคัญน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

ตารางที่ 3.1 แสดงเกณฑ์การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยการแปลความหมายของการจัดลำดับของแบบสอบถามส่วนที่ 2 , 3 และ 4

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนเฉลี่ย
สำคัญมากที่สุด	4.50-5.00
สำคัญมาก	3.50-4.49
สำคัญปานกลาง	2.50-3.49
สำคัญน้อย	1.50-2.49
สำคัญน้อยที่สุด	1.00-1.49

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ)” ซึ่งเป็นการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติงาน (Operation) ของธุรกิจบริการกำจัดแมงและสัตว์รบกวน (Pest control) ในเขตสำนักงานพื้นที่สาขากรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน(อายุงาน) รายได้ ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

4.1 ข้อมูลทั่วไปแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน(อายุงาน) รายได้ ระดับการศึกษา จำนวน 50 คน โดยนำเสนอร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	74.0
หญิง	13	26.0
รวม	50	100.0
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	1	2.0
20-30 ปี	33	66.0
31-40 ปี	15	30.0
41-50 ปี	1	2.0
รวม	50	100.0

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

จำนวนปีที่ทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	14	28.0
1-5 ปี	29	58.0
6-10 ปี	6	12.0
15 ปีขึ้นไป	1	2.0
รวม	50	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	8	16.0
มัธยมศึกษา	19	38.0
อาชีวศึกษา (ปวช หรือ ปวส)	8	16.0
ปริญญาตรี	15	30.0
รวม	50	100.0
ระดับรายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน	2	4.0
10,001-20,000 บาท/เดือน	44	88.0
20,001-30,000 บาท/เดือน	3	6.0
30,001-40,000 บาท/เดือน	1	2.0
รวม	50	100.0
สถานภาพ		
โสด	32	64.0
สมรส	14	28.0
หม้าย	2	4.0
แยกกันอยู่	2	4.0
รวม	50	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า

1.เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 74 และเพศหญิงจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26

2.อายุ กลุ่มตัวอย่างอายุน้อยกว่า 20 ปีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 กลุ่มตัวอย่างลำดับถัดไปอายุเฉลี่ย 20-30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 66 กลุ่มตัวอย่างลำดับถัดไปอายุเฉลี่ย 31- 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และ กลุ่มตัวอย่างอายุเฉลี่ย 41-50 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

3.ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือระดับปริญญาตรีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ละลำดับน้อยที่สุดเป็นระดับประถมศึกษา และ อาชีวศึกษา มีจำนวนเท่ากันอย่างละ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 โดยรวมทั้งสองระดับแล้วเป็นร้อยละ 32

4.ระดับรายได้ต่อเดือน จากกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท/เดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมาเป็นกลุ่มรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และน้อยที่สุดคือ 30,001-40,000 บาท/เดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

5.สถานภาพ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาเป็นสถานภาพสมรส จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และน้อยที่สุดคือสถานภาพหม้าย จำนวน2 คนคิดเป็นร้อยละ 4 และสถานภาพแยกกันอยู่จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4

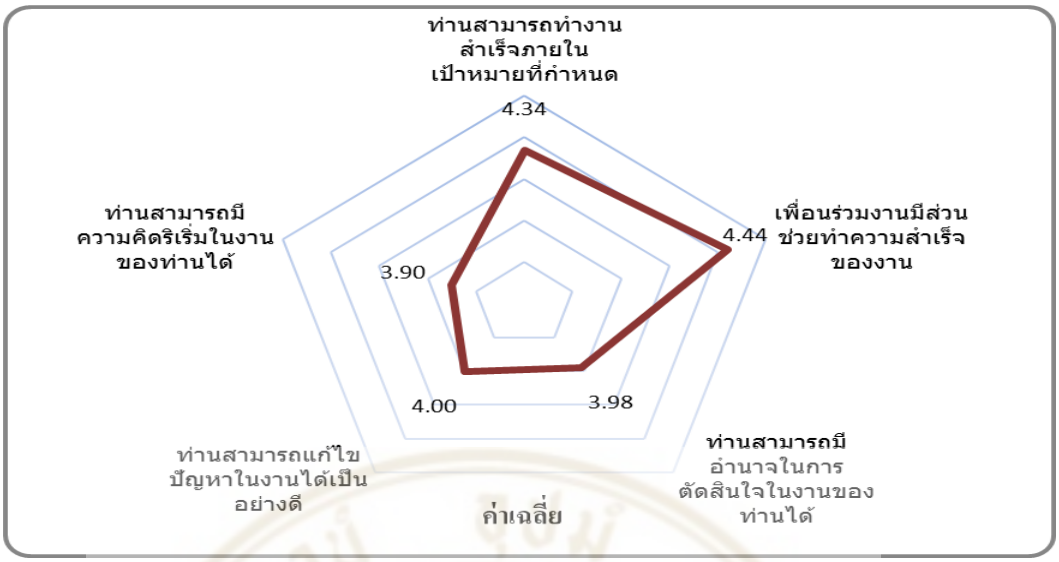
4.2 ข้อมูลเนื้อหาแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันองค์กรโดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วนคือด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) ได้แก่ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสถานะของอาชีพ และ ด้านนโยบายการบริหาร โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำ และใช้ค่าสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านความสำเร็จของงาน

ด้านความสำเร็จของงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
ท่านสามารถทำงานสำเร็จภายในเป้าหมายที่กำหนด	0	0	9	15	26	4.34	0.76	มาก
เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยทำความสำเร็จของงาน	1	0	6	12	31	4.44	0.85	มาก
ท่านสามารถมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่านได้	0	0	18	15	17	3.98	0.84	มาก
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในงานได้เป็นอย่างดี	0	0	14	22	14	4.00	0.75	มาก
ท่านสามารถมีความคิดริเริ่มในงานของท่านได้	0	0	15	25	10	3.90	0.70	มาก
รวม						**4.13**	**0.78**	มาก

จากตารางที่ 4.2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.90 – 4.44 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรมาเป็นลำลำดับที่หนึ่งคือ เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยทำความสำเร็จของงาน เนื่องจากลักษณะของการทำงานในระดับพนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่มีการทำงานเป็นทีม รองลงมาเป็นเรื่องของการทำงานสำเร็จภายในเป้าหมายที่กำหนด เนื่องด้วยมีการประเมินการทำงานตามจำนวนลูกค้าในแต่ละวันจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยสามารถแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

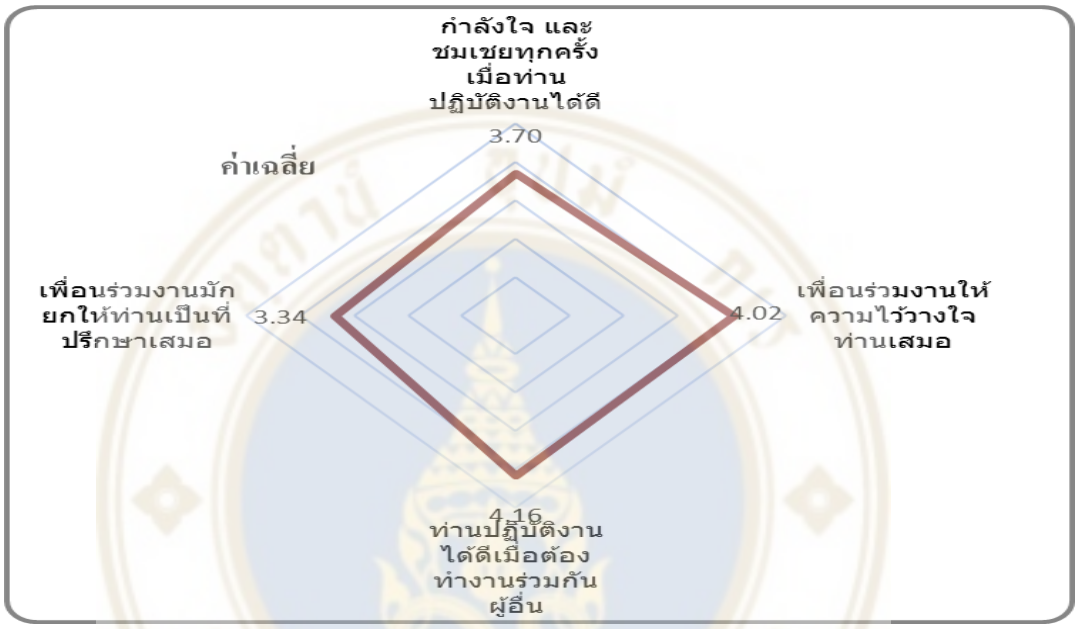


ภาพที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยด้านความสำเร็จของงาน

ตารางที่ 4.3 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
หัวหน้างานให้กำลังใจและชมเชยทุกครั้งเมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี	1	2	15	25	7	3.70	0.83	มาก
เพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจท่านเสมอ	1	0	10	25	14	4.02	0.81	มาก
ท่านปฏิบัติงานได้ดีเมื่อต้องทำงานร่วมกันผู้อื่น	0	0	9	24	17	4.16	0.70	มาก
เพื่อนร่วมงานมักยกให้ท่านเป็นที่ปรึกษาเสมอ	3	2	26	13	6	3.34	0.95	ปานกลาง
รวม						**3.81**	**0.82**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.34 – 4.16 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรมาเป็นลำดับที่หนึ่งคือ “ท่านปฏิบัติงานได้ดีเมื่อต้องทำงานกับผู้อื่น” เนื่องจากลักษณะการทำงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม จึงเป็นเรื่องสำคัญในการได้รับการยอมรับความไว้ใจในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น โดยสามารถแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

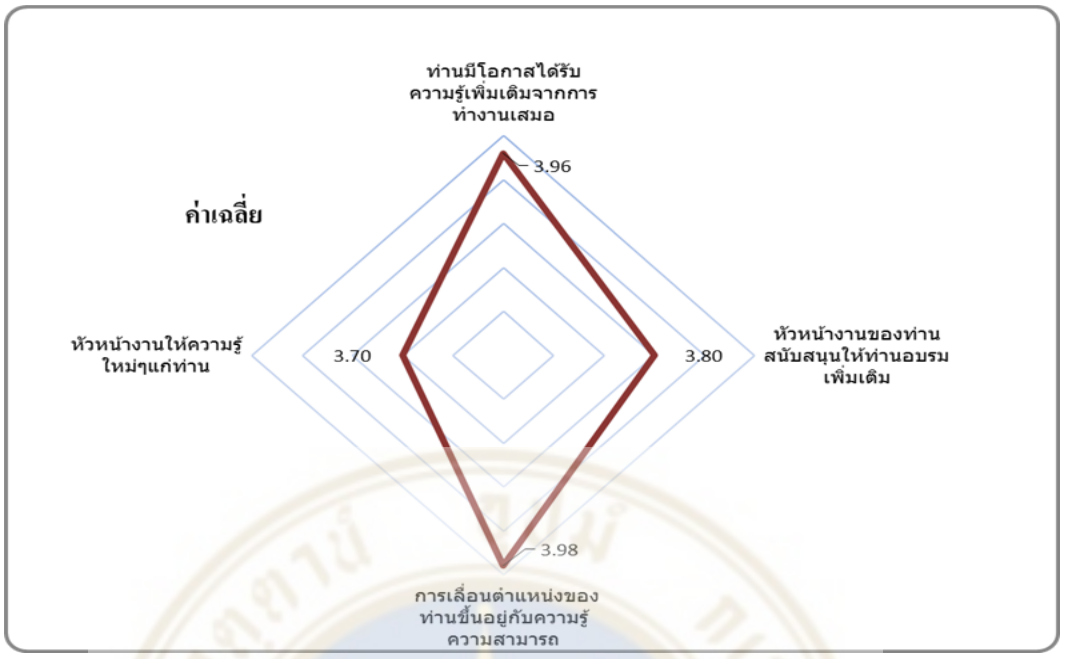


ภาพที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยด้านการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 4.4 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
ท่านมีโอกาสได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการทำงานเสมอ	2	0	12	20	16	3.96	0.96	มาก
หัวหน้างานของท่านสนับสนุนให้ท่านอบรมเพิ่มเติม	2	1	14	21	12	3.80	0.96	มาก
การเลื่อนตำแหน่งของท่านขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ	2	0	15	13	20	3.98	1.03	มาก
หัวหน้างานให้ความรู้ใหม่ๆแก่ท่าน	4	2	12	19	13	3.70	1.14	มาก
รวม						**3.86**	**1.02**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.70 – 3.96 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องของความปัจจัยด้านความก้าวหน้า เป็นลำดับที่หนึ่งคือ โอกาสได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการทำงาน โดยสามารถแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

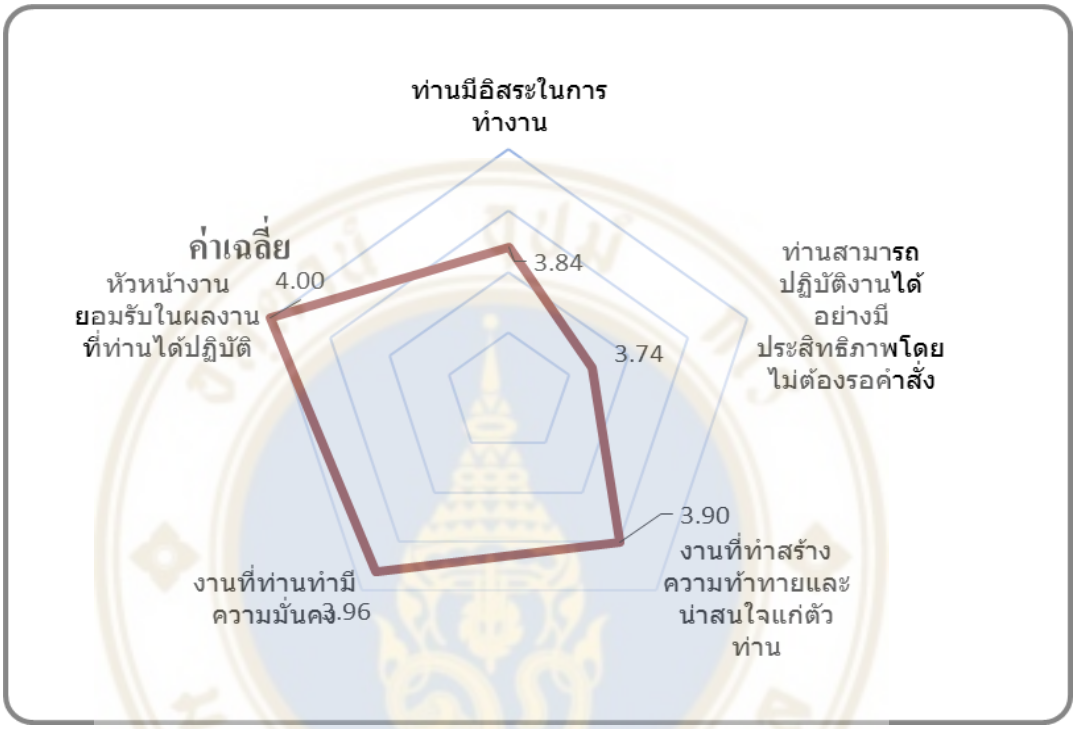


ภาพที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยด้านความก้าวหน้า

ตารางที่ 4.5 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านลักษณะของงาน

ด้านลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
ท่านมีอิสระในการทำงาน	0	6	11	18	15	3.84	0.99	มาก
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องรอคำสั่ง	0	3	18	18	11	3.74	0.87	มาก
งานที่ทำสร้างความท้าทายและน่าสนใจแก่ตัวท่าน	0	3	12	22	13	3.90	0.85	มาก
งานที่ท่านทำมีความมั่นคง	1	4	9	18	18	3.96	1.02	มาก
หัวหน้างานยอมรับในผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติ	0	0	14	22	14	4.00	0.75	มาก
รวม						**3.89**	**0.90**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.74 – 4.00 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องขอปัจจัยด้านลักษณะของงาน เป็นลำลำดับที่หนึ่งคือ หัวหน้างานยอมรับในผลงานที่ท่านปฏิบัติ โดยสามารถแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

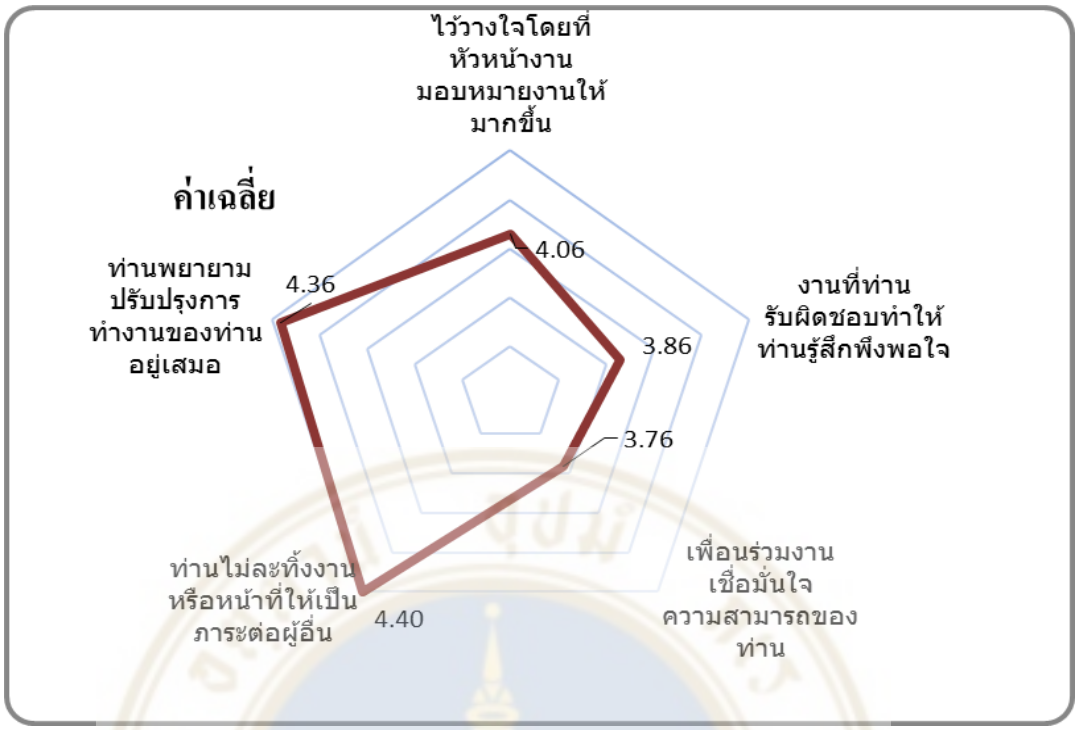


ภาพที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยด้านลักษณะของงาน

ตารางที่ 4.6 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
ท่านได้รับความไว้วางใจโดยที่หัวหน้างานมอบหมายงานให้มากขึ้น	1	0	8	27	14	4.06	0.79	มาก
งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจ	2	2	11	21	14	3.86	1.00	มาก
เพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน	1	3	13	23	10	3.76	0.91	มาก
ท่านไม่ละทิ้งงานหรือหน้าที่ให้เป็นภาระต่อผู้อื่น	1	0	6	14	29	4.40	0.85	มาก
ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานของท่านอยู่เสมอ	1	0	5	18	26	4.36	0.82	มาก
รวม						**4.09**	**0.87**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) แสดงรายละเอียดด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.76 – 4.36 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องขอปัจจัยด้านความรับผิดชอบ เป็นลำดับที่หนึ่งคือ ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานของท่านอยู่เสมอ แสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้



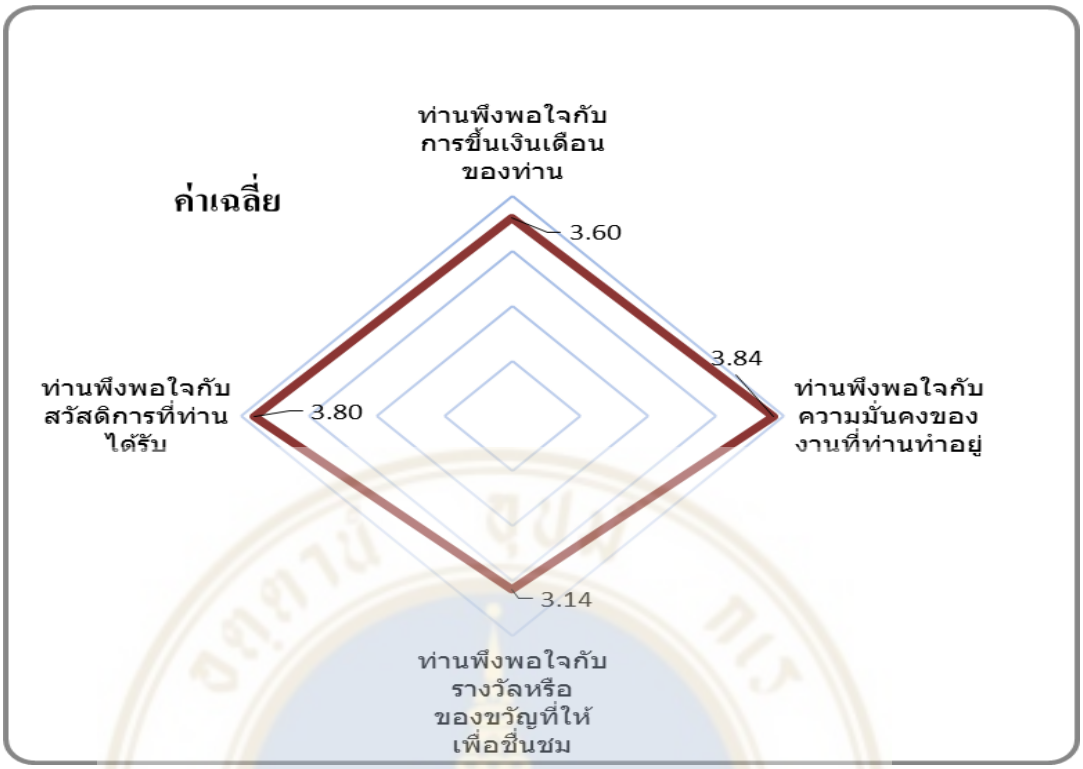
ภาพที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) ได้แก่ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสถานะของอาชีพ และ ด้านนโยบายการบริหาร โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายดังนี้

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)) แสดงรายละเอียดด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
ท่านพึงพอใจกับการขึ้นเงินเดือนของท่าน	2	1	22	15	10	3.60	0.96	มาก
ท่านพึงพอใจกับความมั่นคงของงานที่ท่านทำอยู่		2	18	16	14	3.84	0.88	มาก
ท่านพึงพอใจกับรางวัลหรือของขวัญที่ให้เพื่อชื่นชมบุคลากร	4	5	25	12	4	3.14	0.98	ปานกลาง
ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการที่ท่านได้รับ	1	3	13	21	12	3.80	0.94	มาก
รวม						**3.60**	**0.94**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.14 –3.84 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องของความพึงพอใจกับความมั่นคงของงานที่ทำอยู่เป็นลำดับที่หนึ่ง ในขณะเดียวกันหัวข้อแปลผลปานกลางคือเรื่องความพึงพอใจกับรางวัลหรือของขวัญที่ให้เพื่อชื่นชมบุคลากร ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรได้รับความสำคัญเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

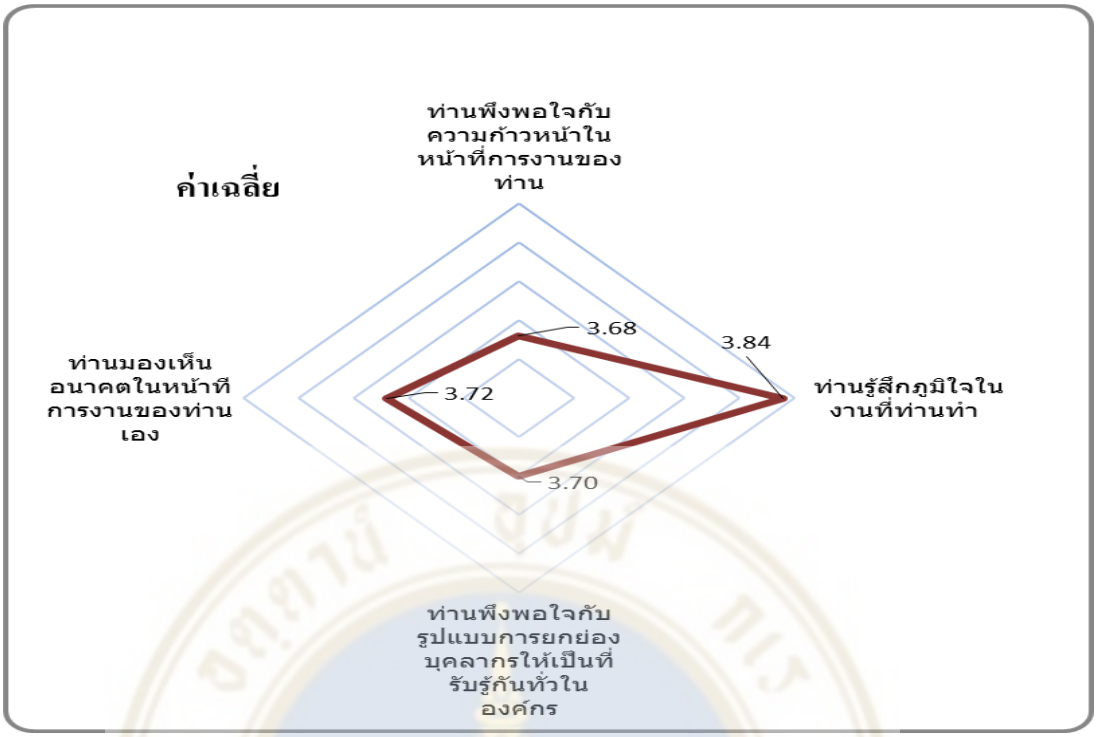


ภาพที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยด้านเงินเดือน

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)) แสดงรายละเอียดโอกาสในการได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ

ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
ท่านพึงพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน	1	1	17	25	6	3.68	0.79	มาก
ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ท่านทำ	1	2	12	24	11	3.84	0.88	มาก
ท่านพึงพอใจกับรูปแบบการยกย่องบุคลากรให้เป็นที่รับรู้กันทั่วในองค์กร	2	0	19	19	10	3.70	0.92	มาก
ท่านมองเห็นอนาคตในหน้าทีการงานของท่านเอง	3	1	14	21	11	3.72	1.02	มาก
รวม						**3.74**	**0.90**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดโอกาสในการได้รับความก้าวหน้าในอาชีพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.68 –3.84 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องของความรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำเป็นลำดับที่หนึ่ง โดยแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

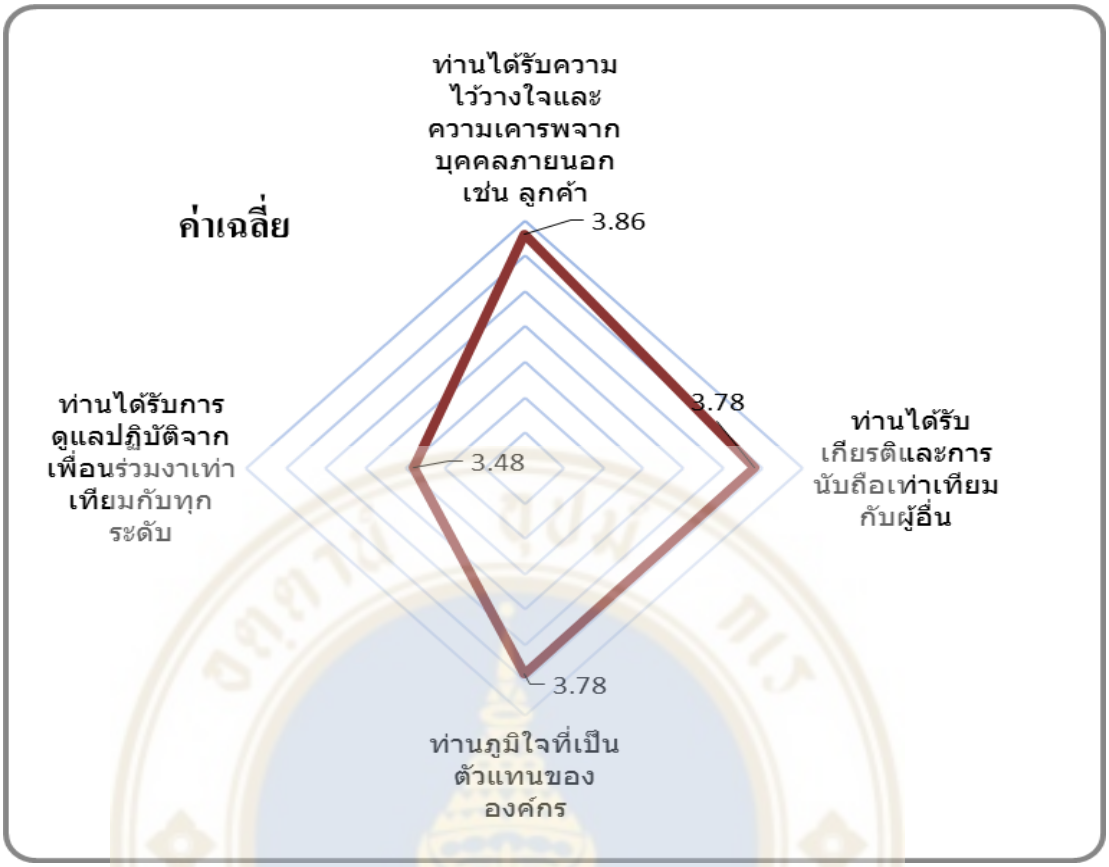


ภาพที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยด้านโอกาสในการได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านสถานะของอาชีพ

ด้านสถานะของอาชีพ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
ท่านได้รับความไว้วางใจและความเคารพจากบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า	0	2	14	23	11	3.86	0.80	มาก
ท่านได้รับเกียรติและการนับถือเท่าเทียมกับผู้อื่น	0	3	14	24	9	3.78	0.81	มาก
ท่านภูมิใจที่เป็นตัวแทนขององค์กร	0	1	17	24	8	3.78	0.73	มาก
ท่านได้รับการดูแลปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงาเท่าเทียมกับทุกระดับ	2	2	23	16	7	3.48	0.92	ปานกลาง
รวม						**3.73**	**0.81**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านสถานะของอาชีพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.48 –3.86 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องของการได้รับความไว้วางใจและความเคาระจากบุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า เป็นลำดับที่หนึ่ง โดยแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

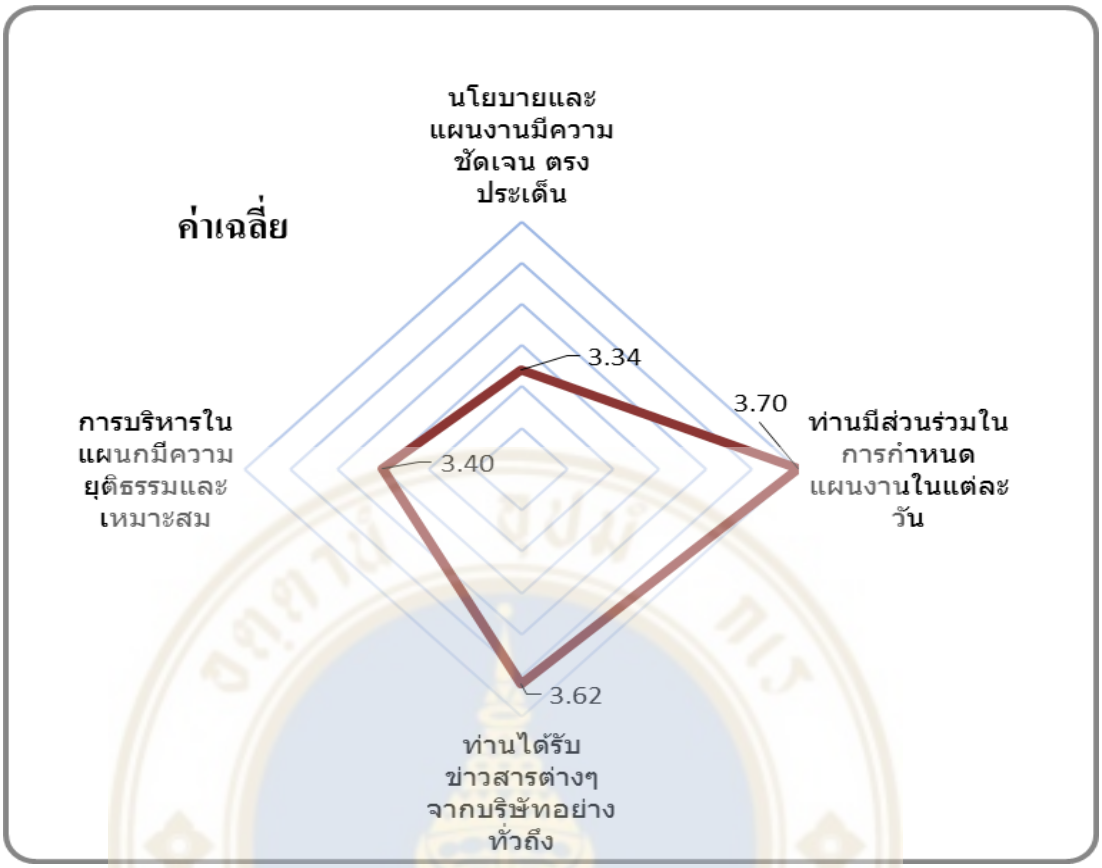


ภาพที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยด้านสถานะของอาชีพ

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านนโยบายการบริหาร

ด้านนโยบายการบริหาร	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
นโยบายและแผนงานมีความชัดเจนตรงประเด็น	5	2	20	17	6	3.34	1.07	ปานกลาง
ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานในแต่ละวัน	2	1	17	20	10	3.70	0.94	มาก
ท่านได้รับข่าวสารต่างๆจากบริษัทอย่างทั่วถึง	2	1	19	20	8	3.62	0.91	มาก
การบริหารในแผนกมีความยุติธรรมและเหมาะสม	3	3	22	15	7	3.40	1.00	ปานกลาง
รวม						**3.52**	**0.98**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านนโยบายการบริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.34 –3.70 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานในแต่ละวัน เป็นลำดับที่หนึ่ง โดยแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

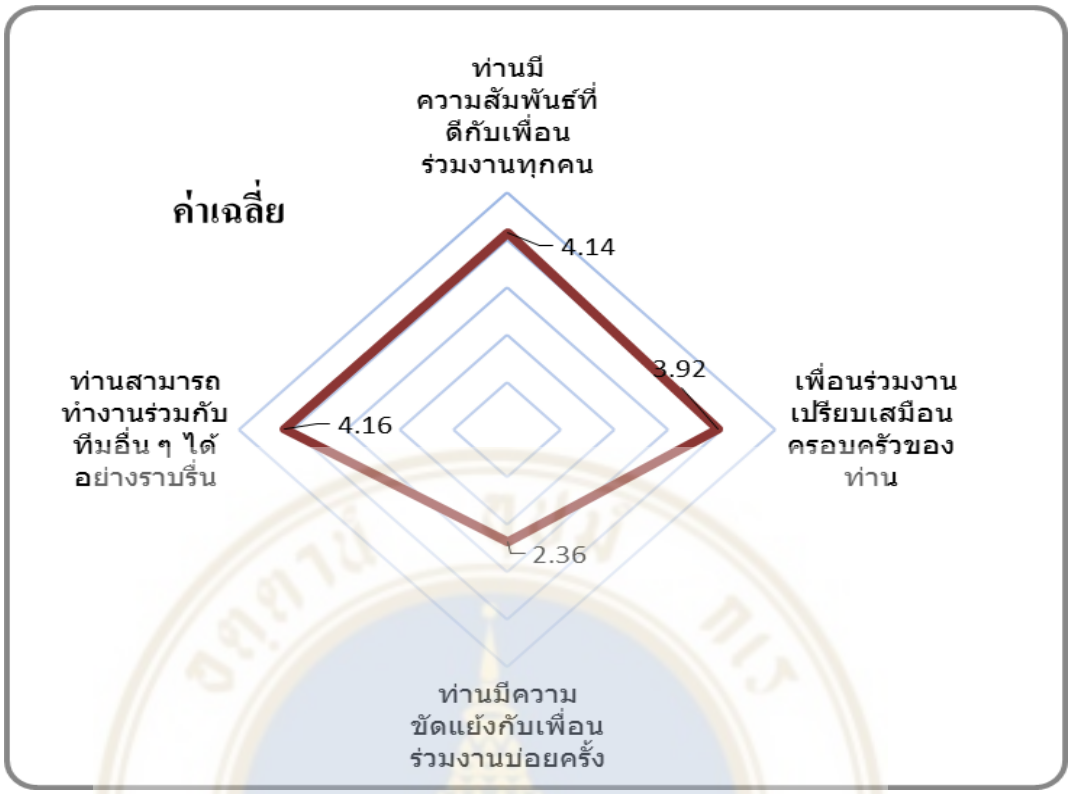


ภาพที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยด้านนโยบายในการบริหาร

ตารางที่ 4.11 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านความสัมพันธ์

ด้านความสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคน	0	1	9	22	18	4.14	0.77	มาก
เพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน	0	1	15	21	13	3.92	0.80	มาก
ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง	20	4	16	8	2	2.36	1.26	น้อย
ท่านสามารถทำงานร่วมกับทีมอื่น ๆ ได้อย่างราบรื่น	0	1	7	25	17	4.16	0.73	มาก
รวม						**3.65**	**0.89**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านความสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.36 –3.92 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน เป็นลำดับที่หนึ่ง โดยแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

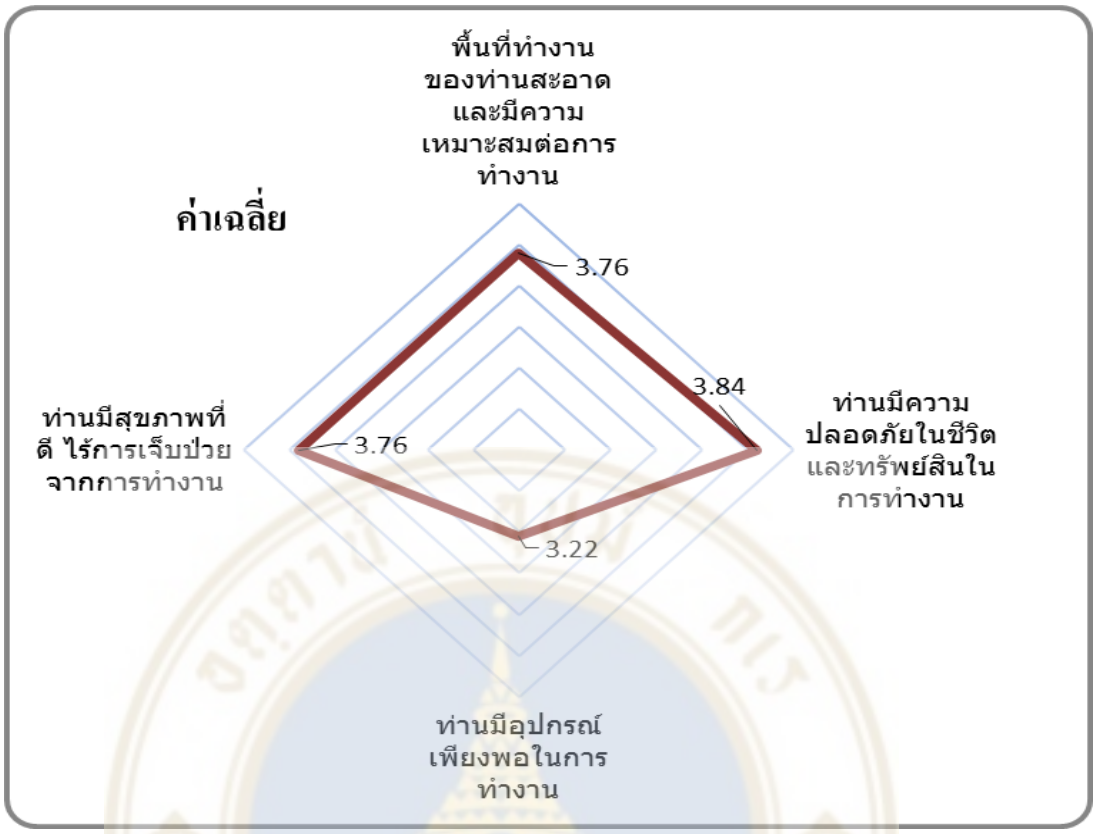


ภาพที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์

ตารางที่ 4.12 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
พื้นที่ทำงานของท่านสะอาดและมีความเหมาะสมต่อการทำงาน	1	0	17	24	8	3.76	0.79	มาก
ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในการทำงาน	2	0	15	20	13	3.84	0.95	มาก
ท่านมีอุปกรณ์เพียงพอในการทำงาน	6	6	16	15	7	3.22	1.19	ปานกลาง
ท่านมีสุขภาพที่ดี ไร้การเจ็บป่วยจากการทำงาน	3	0	14	22	11	3.76	0.99	มาก
รวม						**3.65**	**0.98**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.22 –3.76 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องของพื้นที่ทำงานของท่านสะอาดและมีความเหมาะต่อการทำงาน และ ท่านมีสุขภาพที่ดีไร้การเจ็บป่วยจากการทำงาน เป็นลำดับที่หนึ่ง โดยแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

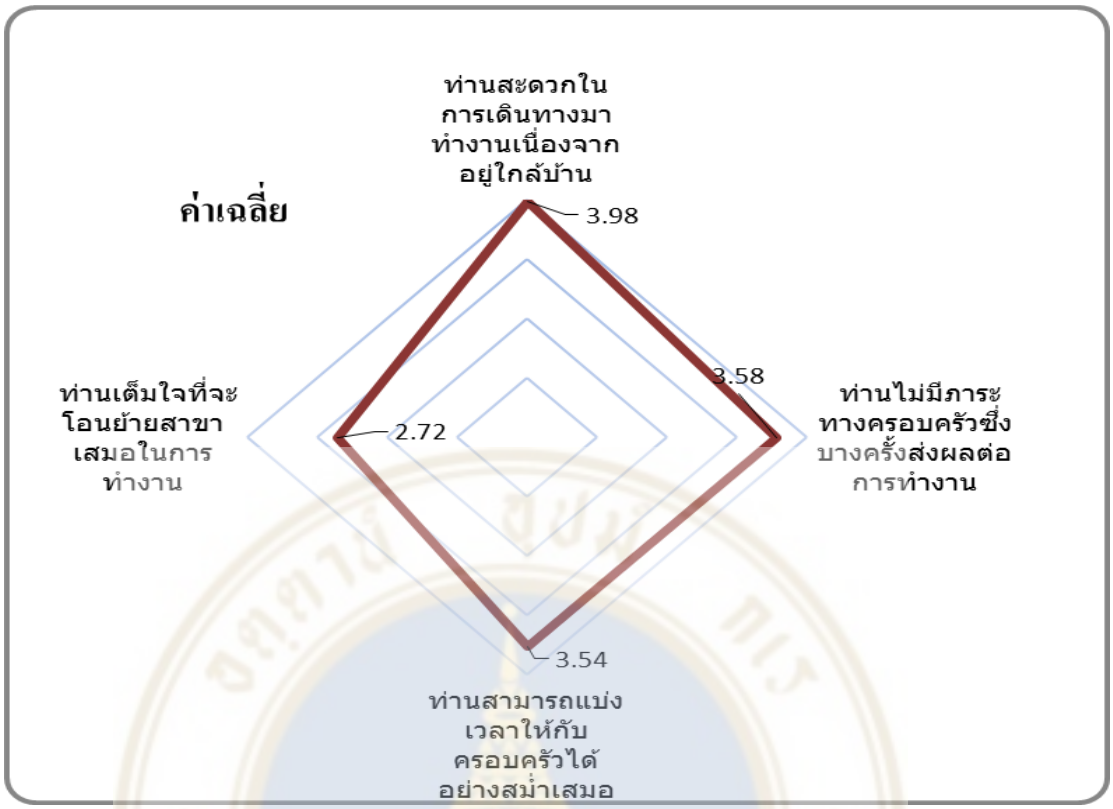


ภาพที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยด้านสภาพการทำงาน

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านชีวิตส่วนตัว

ด้านชีวิตส่วนตัว	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
ท่านสะดวกในการเดินทางมาทำงานเนื่องจากอยู่ใกล้บ้าน	1	1	16	12	20	3.98	0.99	มาก
ท่านไม่มีภาระทางครอบครัวซึ่งบางครั้งส่งผลต่อการทำงาน	1	4	21	13	11	3.58	0.98	มาก
ท่านสามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างสม่ำเสมอ	2	5	19	12	12	3.54	1.08	มาก
ท่านเต็มใจที่จะโอนย้ายสาขาเสมอในการทำงาน	13	8	15	8	6	2.72	1.33	ปานกลาง
รวม						**3.46**	**1.09**	ปานกลาง

จากตารางด้านปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านชีวิตส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.72 –3.98 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องของท่านสะดวกในการเดินทางมาทำงานเนื่องจากอยู่ใกล้บ้านเป็นลำดับที่หนึ่ง โดยแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

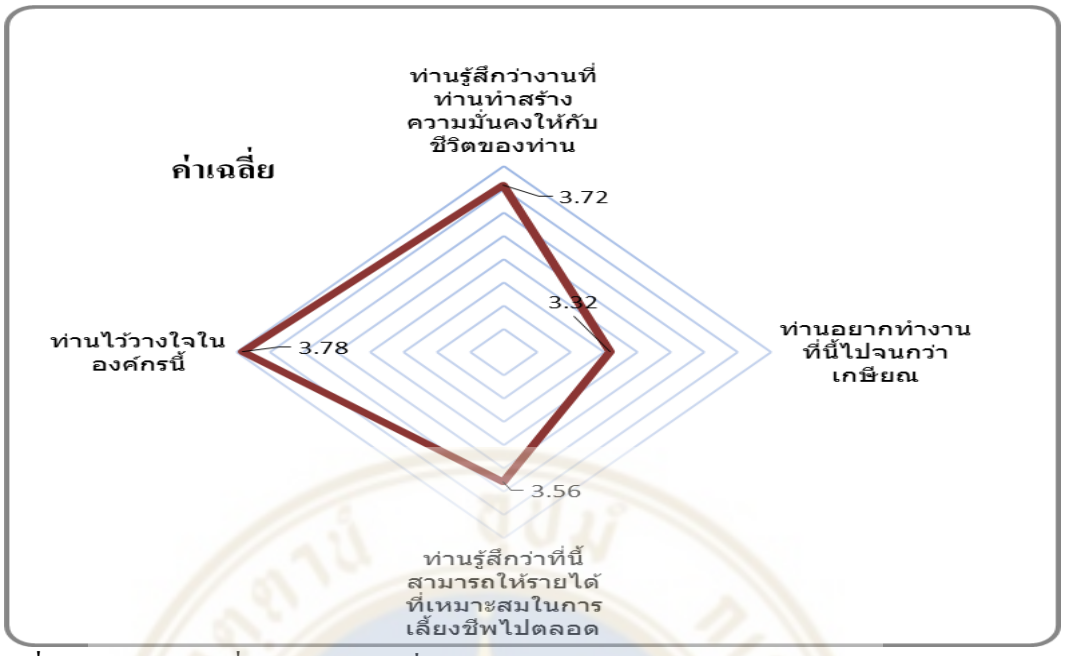


ภาพที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยด้านชีวิตส่วนตัว

ตารางที่ 4.14 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านความไม่มั่นคงในงาน

ด้านความไม่มั่นคงในงาน	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของท่าน	3	2	12	22	11	3.72	1.04	มาก
ท่านอยากทำงานที่นี้ไปจนกว่าเกษียณ	7	2	19	12	10	3.32	1.24	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าที่นี้สามารถให้รายได้ที่เหมาะสมในการเลี้ยงชีพไปตลอด	2	5	15	19	9	3.56	1.02	มาก
ท่านไว้วางใจในองค์กรนี้	2	2	14	19	13	3.78	1.01	มาก
รวม						**3.60**	**1.08**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านความไม่มั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.32 –3.72 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องของท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของท่านเป็นลำดับที่หนึ่ง โดยแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้

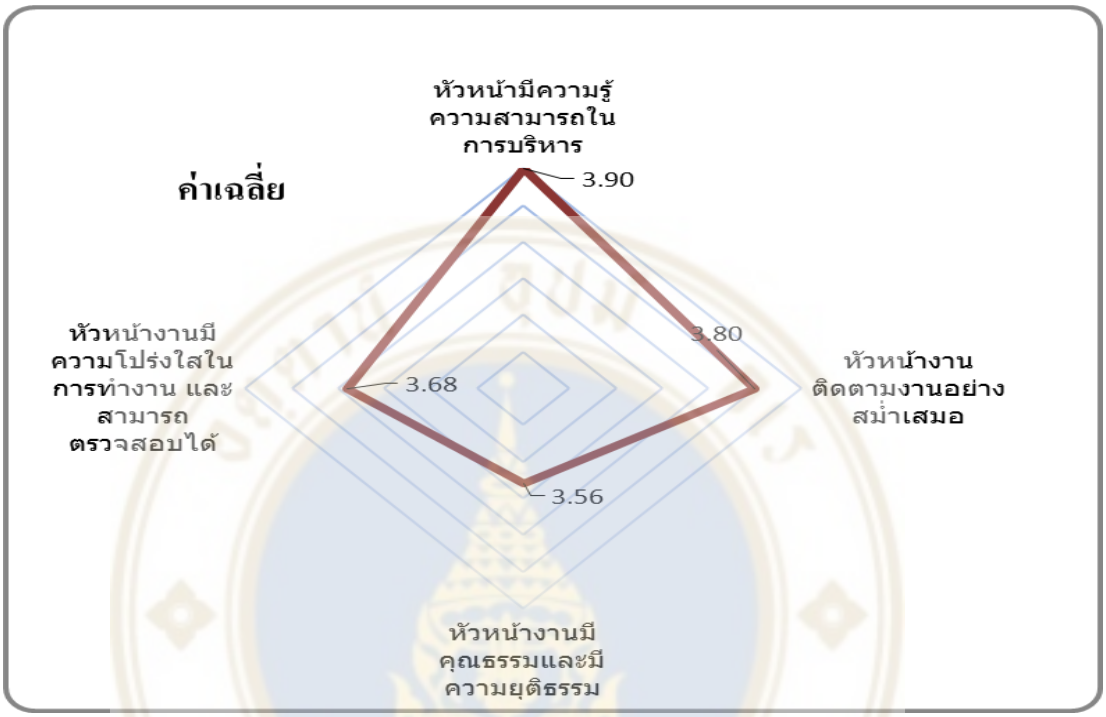


ภาพที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยด้านความไม่มั่นคงในงาน

ตารางที่ 4.15 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด			
หัวหน้ามีความรู้ความสามารถในการบริหาร		1	13	26	10	3.90	0.73	มาก
หัวหน้างานติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ	1	3	11	25	10	3.80	0.89	มาก
หัวหน้างานมีคุณธรรมและมีความยุติธรรม	1	4	17	22	6	3.56	0.88	มาก
หัวหน้างานมีความโปร่งใสในการทำงาน และสามารถตรวจสอบได้	2	3	13	23	9	3.68	0.97	มาก
รวม						**3.74**	**0.87**	มาก

จากตารางด้านปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) แสดงรายละเอียดด้านการปกครองบังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.56 –3.90 โดยหัวข้อย่อยที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันองค์กรในเรื่องของหัวหน้ามีความรู้ความสามารถในการบริหารเป็นลำดับที่หนึ่ง โดยแสดงออกเป็นกราฟได้ดังนี้



ภาพที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยด้านการปกครองบังคับบัญชา

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ)” โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความสำคัญของธุรกิจ

2. เพื่อให้รับรู้และตระหนักถึงสาเหตุของการขาดความผูกพันองค์กร

3.เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไขปัญหา และสร้างความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน (Operation) นำตำแหน่ง พนักงานบริการภาคสนาม (Service Technician) จำนวน 50 คน การสุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทธุรกิจบริการกำจัดแมงและสัตว์รบกวน (Pest control) ในเขตสำนักงานพื้นที่สาขากรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน(อายุงาน) รายได้ ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าตัวแปรต้นตามกรอบแนวคิดทฤษฎี Herzberg ประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor) และ ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) มีความสำคัญต่อความผูกพันองค์กร (Employee Engagement) ดังผลการวิจัยต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยด้านการจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
ด้านความสำเร็จของงาน	20.66	0.78	1
ด้านความรับผิดชอบ	20.44	0.87	2
ด้านลักษณะของงาน	19.44	0.90	3
ด้านความก้าวหน้า	15.44	1.02	4
ด้านการยอมรับนับถือ	15.22	0.82	5
รวม	91.20		

จากตารางปัจจัยด้านการจูงใจ (Motivating Factor) โดยเรียงลำดับตามความสำคัญจาก 1-5 ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติงาน (Operation) ตำแหน่งพนักงานบริการภาคสนาม (Service Technician) จำนวน 50 คน พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของงานมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง ต่อความผูกพันองค์กร ปัจจัยด้านความรับผิดชอบมีความสำคัญเป็นอันดับสอง ปัจจัยด้านลักษณะของงานมีความสำคัญเป็นอันดับสาม ปัจจัยด้านความก้าวหน้าเป็นอันดับที่สี่ และด้านการยอมรับนับถือเป็นอันอับที่ห้า

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพล กาญจนปาน (2552) ได้กล่าวว่า เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและอยากที่จะปฏิบัติงานต่อในองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกันงานวิจัยของ สมิหรา จิตตลถากร (2546) ปัจจัยแรงจูงใจซึ่งเกี่ยวกับเนื้อหาของงานจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนอยากทำงาน รวมไปถึงในส่วนของลักษณะด้านความรับผิดชอบ จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเป็นเวลานานมากกว่าปัจจัยอื่นๆ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Adnan Iqbal (2553 อ้างถึงใน ขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่, 2554: 25) ได้ทำการศึกษาเรื่อง An Empirical Assessment of Demographic Factor, Organization Ranks and Organization Commitment โดยพบว่าการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสามารถทำได้โดยการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านความก้าวหน้า

ตารางที่ 5.2 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยด้านสุขอนามัย	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ	14.94	0.90	1
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	14.94	0.87	1
ด้านสถานะของอาชีพ	14.90	0.81	2
ด้านความสัมพันธ์	14.58	0.89	3
ด้านสภาพการทำงาน	14.58	0.98	3
ด้านเงินเดือน	14.38	0.94	4
ด้านความไม่มั่นคงในงาน	14.38	1.08	4
ด้านนโยบายการบริหาร	14.06	0.98	5
ด้านชีวิตส่วนตัว	13.82	1.09	6

จากตารางปัจจัยด้านสุขอนามัย โดยเรียงลำดับตามความสำคัญจาก 1-6 ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติงาน (Operation) พบว่าปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพและด้านการปกครองบังคับบัญชามีความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่ง ปัจจัยด้านด้านสถานะของอาชีพเป็นอันดับที่สอง ปัจจัยด้านด้านความสัมพันธ์และด้านสภาพการทำงานเป็นอันดับที่สาม ปัจจัยด้านด้านความไม่มั่นคงในงานเป็นอันดับที่สี่ ปัจจัยด้านด้านนโยบายการบริหารเป็นอันอับที่ห้า และปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัวเป็นอันดับที่สุดท้าย

ซึ่งสอดคล้องกับปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไดกิ้นอินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในองค์กร จำนวน 336 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ Independent Sample (t-test) ผลการศึกษาวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไดกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่พนักงานรู้สึกว่าทำให้มีความผูกพันกับองค์กรคือ พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในบริษัท เพื่อนที่ร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัวของตนเอง ซึ่งเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัวนั้นอยู่ในชุดคำถามใน “ด้านความสัมพันธ์” รวมไปถึงชุดคำถามใน “ด้านสถานะของอาชีพ” ซึ่งมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 และ 4 ต่อความผูกพันองค์กร

นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับธัญรดา จิตสุรผล (2553: 4) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ใน

กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการทำงานฝ่ายที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การยอมรับนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการก้าวหน้า สภาพในการทำงาน ความเครียดทางด้านร่างกาย ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยสุขอนามัยในด้านของความสัมพันธ์

รวมไปถึงสอดคล้องกับ Adnan Iqbal (2553 อ้างถึงใน ขวัญชนก หงษ์ศิริ และพรพรรณ พยอมใหม่, 2554: 25) ได้ทำการศึกษาเรื่อง An Empirical Assessment of Demographic Factor, Organization Ranks and Organization Commitment ในเรื่องของการเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยการเพิ่มความพึงพอใจในโดยการเพิ่มความพึงพอใจของพนักงานด้วยค่าตอบแทน นโยบาย และสภาพการทำงาน ซึ่งตรงกับปัจจัยด้านสุขอนามัยในเรื่องของปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน และด้านนโยบายการบริหาร

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ) หรือที่เรียกว่า “Blue Collar” ซึ่งได้ใช้แนวคิดทฤษฎี Herzberg โดยศึกษาถึงปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor) และ ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) ว่ามีความสำคัญต่อความผูกพันองค์กรมากน้อยเพียงใด และเพื่อเป็นการนำผลการศึกษาไปเป็นแนวในสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการปรับใช้และพัฒนาเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด และรักษาระดับ Retention ของพนักงานกลุ่มดังกล่าวเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อลักษณะธุรกิจ โดยเปรียบเทียบข้อมูลทั้งสองปัจจัยเพื่อการอภิปรายดังนี้

ตารางที่ 5.3 แสดงข้อมูลสถิติค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย

	ปัจจัยด้านลักษณะต่างๆ	$\bar{X}$	S.D.
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ด้านความสำเร็จของงาน	20.66	0.78
	ด้านความรับผิดชอบ	20.44	0.87
	ด้านลักษณะของงาน	19.44	0.90
	ด้านความก้าวหน้า	15.44	1.02
	ด้านการยอมรับนับถือ	15.22	0.82
ปัจจัยด้านสุขอนามัย	ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ	14.94	0.90
	ด้านการปกครองบังคับบัญชา	14.94	0.87
	ด้านสถานะของอาชีพ	14.90	0.81
	ด้านความสัมพันธ์	14.58	0.89
	ด้านสภาพการทำงาน	14.58	0.98
	ด้านเงินเดือน	14.38	0.94
	ด้านความไม่มั่นคงในงาน	14.38	1.08
	ด้านนโยบายการบริหาร	14.06	0.98
	ด้านชีวิตส่วนตัว	13.82	1.09

จากตารางแสดงข้อมูลเปรียบเทียบค่า $\bar{X}$ ระหว่างสองปัจจัยในข้างต้น พบว่า 5 อันดับแรกที่มีความสำคัญต่อกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ คือ ด้านความสำเร็จของงานมีค่าคะแนนมากที่สุดที่ 20.66 อันดับที่สองคือด้านความรับผิดชอบ มีคะแนนอยู่ที่ 20.44 อันดับที่สามด้านลักษณะของงานมีค่าคะแนนอยู่ที่19.44 อันดับที่สี่ด้านความก้าวหน้ามีค่าคะแนนอยู่ที่ 15.44 และอันดับที่ห้าด้านการยอมรับนับถือ มีค่าคะแนนอยู่ที่ 15.22

ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า ความสำคัญของปัจจัยที่ผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรในกลุ่มระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ) เป็นไปตามที่ทฤษฎีได้กล่าวไว้ Herzberg (สมิหรา จิตตลถากร, 2546: 127 – 129 อ้างถึงใน ขวัญชนก พงษ์ศิริ) ว่าทั้งสองปัจจัยนี้มีผลกระทบต่อการทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor) เป็นตัวกระตุ้นให้คนอยากทำงาน ส่วนปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยอนามัยซึ่งเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานจะมีผลต่อการดำรงรักษาไว้ซึ่งองค์การเท่านั้น กล่าวคือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีพ

ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกันงานวิจัยของ Wiersma M.,Wright S.,&Dik B,(2016) . “Meaningful work: difference among blue-,pink-, and white-collar occupations”, Career Development International ได้ทำการศึกษาเรื่องทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณค่าหรือความหมายของการทำงานโดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มคนทำงาน 3 ระดับ โดยมีการจัดแบ่งกลุ่มประเภทอย่างชัดเจน คือ 1.Blue collar (กลุ่มพนักงานผู้ใช้แรงงาน) 2.Pink Collar (กลุ่มพนักงานผู้ให้บริการ เช่น งานด้านการโรงแรม ,ร้านเสริมสวย,พยาบาล,พนักงานเสริฟ์ และงานธุรการต่างๆ) และ White collar (กลุ่มพนักงานในออฟฟิต เช่น ระดับผู้บริหาร,ผู้จัดการ,ผู้ช่วยผู้จัดการ หรือ เจ้าของกิจการ ฯลฯ) กับพบว่ากลุ่มพนักงานผู้ใช้แรงงาน (Blue Collar) กลุ่มพนักงานผู้ใช้แรงงานคำนึงถึงเพียงแค่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน เท่านั้น จากผลการวิจัยไม่ได้เป็นไปตามข้อมูลดังกล่าวทั้งหมด กล่าวคือกลุ่มพนักงานบริการให้ความสำคัญในเรื่องของเงินเดือนในฐานะของปัจจัยในการดำรงชีพ ซึ่งไม่ได้ถูกจัดอยู่ใน 5 อันดับต้น และ สภาพการทำงานเช่นเดียวกัน อาจเป็นผลมาจากหากเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างพบว่าอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท/เดือน มีจำนวนกว่า 44 คน ซึ่งถือว่าเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในเขตกรุงเทพหากเปรียบเทียบกับค่าแรงขั้นต่ำที่ได้รับ ซึ่งเฉลี่ยแล้วได้รับค่าจ้างอยู่ในมาตรฐานของแรงงาน โดยทั่วไปแล้วพนักงานผู้ใช้แรงงานมีความพึงพอใจกับค่าแรงที่ได้รับ

นอกจากนี้ผลการวิจัยที่เกิดขึ้นเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ Baba, V.,&Jamal M(1976) .Company Sastisfaction, Commitment and Work Involvement : An Empirical Examination of Blue Collar,*Journal of Industrial Relations,* 31(3) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ความเกี่ยวข้องกับงาน ของกลุ่มพนักงานผู้ใช้แรงงานในกลุ่มธุรกิจโรงงานในประเทศแคนาดาจำนวน 377 คน พบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงานของกลุ่มพนักงานดังกล่าวส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการวิจัยในเรื่องของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ โดยลักษณะการทำงานของกลุ่มพนักงานบริการที่มีลักษณะของการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งกันและกัน โดยหากการทำงานเป็นทีมที่ดีประสบความสำเร็จไปตามเป้าหมายงาของแต่ละวัน ก็จะส่งผลต่อรายได้ที่มั่นคงและมากขึ้นตามประสิทธิภาพการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่เกิดขึ้นปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) ควรให้ความสำคัญในเรื่องของด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ และ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ในลำดับถัดไป ซึ่งการได้รับความก้าวหน้าในอาชีพยังเป็นสิ่งที่พนักงานในกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และอาชีวศึกษายังคงต้องการจากองค์กรเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น ซึ่งพนักงานยังไม่พึงพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเท่าที่ควร รวมทั้งยังมองไม่เห็นอนาคตในหน้าทีการงานของตนเองมากนัก ซึ่งหากองค์กรต้องการยกระดับตนเองเพื่อให้แข่งขันได้กับตลาด จึงจำเป็นที่จะต้องมีการวาง Career Path ให้กับพนักงานกลุ่มดังกล่าวเช่นเดียวกัน รวมไปถึงในเรื่องของการปกครองบังคับบัญชายังเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุง เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อความผูกพันองค์กร (Influencer) ต่อพนักงานเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นผลนำไปสู่ปัจจัยอื่นๆได้เช่น ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องส่งพนักงานไปอบรมและวางแผนทางด้าน Career ให้กับพนักงาน เพราะฉะนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานเป็นอย่างดี รวมไปถึงมีความยุติธรรมในการบริหารลูกน้อง เนื่องจากปัญหาที่ได้สัมภาษณ์เบื้องต้นพบว่า หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาไม่มีความรู้เพียงพอในการบริหารงานโดยเฉพาะทางด้าน Technical เป็นผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความเชื่อมั่น ซึ่งการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรนั้นส่งผลในทิศทางบวกต่อองค์การมากกว่า ซึ่งลดอัตราการลาออกในขณะเดียวยังรวมไปถึงค่าใช้จ่ายในการสรรหาว่างจ้างคนใหม่เข้ามาในองค์กร รวมไปถึงการใช้จ่ายในการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ความสามารถเทียบเท่ากับพนักงานท่านเดิมที่มีอยู่

นอกจากนี้ในเรื่องของค่าจ้างเงินเดือน ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ควรได้รับการแก้ไขและปรับปรุงถึงแม้ว่าผลการวิจัยโดยรวมจะเป็นที่น่าพอใจก็ตาม แต่ในแง่ของพนักงานกลุ่มระดับปฏิบัติการเรื่องของค่าจ้างเงินเดือนเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิต โดยเป็นปัจจัยพื้นฐานตามที่หลักทฤษฎี Maslow ได้กล่าวไว้ รวมไปถึงบริษัทหรือองค์กรต่างๆมีการจ่ายค่าจ้างหรือเงินเดือนที่สูงกว่าค่าแรงขั้นต่ำเพราะฉะนั้นจึงเป็นเรื่องที่ควรได้รับการแก้ไขเป็นลำดับถัดมาเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่างนอกเหนือจากเขตกรุงเทพและปริมณฑล เพื่อให้และมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้มีข้อมูลมากขึ้นในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.2 ควรมีการเพิ่มการศึกษาและวิจัยกลุ่มระดับ Blue Collar ในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เช่น อุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มเติมข้อมูลและงานวิจัยในกลุ่มพนักงานระดับดังกล่าวที่มีจำนวนน้อย

5.3.2.3 เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับงานวิจัย ควรมีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) หรือ การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ควบคุมหลายมิติ และเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูล

บรรณานุกรม

ขนิษฐา เพิ่มชัย (2550). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไทย เคเค อุตสาหกรรม*.สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ขวัญชนก หงษ์ศิริ และพรพรรณ พยอมใหม่. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมของพนัก กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)*. วิทยนิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

จิตตลถากร, ส. (2546). *แรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีองค์การ*.

ธัญรดา จิตสุรผล. (2553). *แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย* . สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบันฑิต มหาวิยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

ปัทมา พรมมินทร์. (2549). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด*. สารนิพนธ์.

ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไดกิ้นอินดัสทรีส์ประเทศไทย (จำกัด)*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

แพรดาว พงศาจารุ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลช่วงอายุเจเนอเรชั่นวาย ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปรมณฑล*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภัคภิชา เมืองขวัญใจ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภัทรพล กาญจนปาน. (2552). *จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ.

รักษ์รัศมี วุฒิมานพ. (2555). *ลักษณะบุคคลและลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินวิโรฒ.

Baba, V.,&Jamal M (1976). *Company Sastisfaction, Commitment and Work Involvement : An Empirical Examination of Blue Collar,Journal of Industrial Relations*.

Wiersma M.,Wright S.,&Dik B. (2016). *Meaningful work: difference among blue-,pink-, and white-collar occupations.* Career Development International.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจับเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม : โปรดทำเครื่องหมาย ✔ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ☐ ชาย
   ☐ หญิง

2. อายุ
   ☐ น้อยกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี
   ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41-50 ปี
   ☐ 51-60 ปี

3. จำนวนปีที่ทำงาน
   ☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1- 5 ปี
   ☐ 6 – 10 ปี ☐ 11-15 ปี
   ☐ 15 ปีขึ้นไป

4. การศึกษาสูงสุด
   ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ อาชีวศึกษา (ปวช หรือ ปวส)
   ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับรายได้ต่อเดือน
   ☐ ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน ☐ 10,001 – 20,000 บาท/เดือน
   ☐ 20,001 – 30,000 บาท/เดือน ☐ 30,001 – 40,000 บาท/เดือน
   ☐ 40,001 – 50,000 บาท/เดือน

6. สถานภาพ
   ☐ โสด ☐ สมรส
   ☐ หม้าย ☐ หย่า
   ☐ แยกกันอยู่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านปัจจัยปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✔ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อความผูกพันของท่านต่อบริษัท (องค์กร)

ระดับ 1= สำคัญน้อยที่สุด , ระดับ 2 = สำคัญน้อย , ระดับที่ 3 = สำคัญปานกลาง , ระดับที่ 4=สำคัญมาก , ระดับที่ 5 = สำคัญมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	1 สำคัญน้อยที่สุด	2 สำคัญน้อย	3 สำคัญปานกลาง	4 สำคัญมาก	5 สำคัญมากที่สุด
1. ด้านความสำเร็จของงาน					
1.1 ท่านสามารถทำงานสำเร็จภายในเป้าหมายที่กำหนด					
1.2 เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยทำความสำเร็จของงาน					
1.3 ท่านสามารถมีอำนาจในการตัดสินใจในงานของท่านได้					
1.4 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในงานได้เป็นอย่างดี					
1.5 ท่านสามารถมีความคิดริเริ่มในงานของท่านได้					
2. ด้านการยอมรับนับถือ					
2.1 หัวหน้างานให้กำลังใจ และชมเชยทุกครั้งเมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี					
2.2 เพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจท่านเสมอ					
2.3 ท่านปฏิบัติงานได้ดีเมื่อต้องทำงานร่วมกันผู้อื่น					
2.4 เพื่อนร่วมงานมักยกให้ท่านเป็นที่ปรึกษาเสมอ					
3. ด้านความก้าวหน้า					
3.1 ท่านมีโอกาสได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการทำงานเสมอ					
3.2 หัวหน้างานของท่านสนับสนุนให้ท่านอบรมเพิ่มเติม					
3.3 การเลื่อนตำแหน่งของท่านขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ					
3.4 หัวหน้างานให้ความรู้ใหม่ๆแก่ท่าน					
4. ด้านลักษณะของงาน					
4.1 ท่านมีอิสระในการทำงาน					
4.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องรอคำสั่ง					
4.3 งานที่ทำสร้างความท้าทายและน่าสนใจแก่ตัวท่าน					
4.4 งานที่ท่านทำมีความมั่นคง					
4.5 หัวหน้างานยอมรับในผลงานที่ท่านได้ปฏิบัติ					

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	1 สำคัญน้อยที่สุด	2 สำคัญน้อย	3 สำคัญปานกลาง	4 สำคัญมาก	5 สำคัญมากที่สุด
5. ด้านความรับผิดชอบ					
5.1 ท่านได้รับความไว้วางใจโดยที่หัวหน้างานมอบหมายงานให้มากขึ้น					
5.2 งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจ					
5.3 เพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นใจความสามารถของท่าน					
5.4 ท่านไม่ละทิ้งงานหรือหน้าที่ให้เป็นภาระต่อผู้อื่น					
5.5 ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานของท่านอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✔ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญต่อความผูกพันของท่านต่อบริษัท (องค์กร)

ระดับ 1= สำคัญน้อยที่สุด , ระดับ 2 = สำคัญน้อย , ระดับที่ 3 = สำคัญปานกลาง , ระดับที่ 4=สำคัญมาก , ระดับที่ 5 = สำคัญมากที่สุด

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	1 สำคัญน้อยที่สุด	2 สำคัญน้อย	3 สำคัญปานกลาง	4 สำคัญมาก	5 สำคัญมากที่สุด
1. ด้านเงินเดือน					
1.1 ท่านพึงพอใจกับการขึ้นเงินเดือนของท่าน					
1.2 ท่านพึงพอใจกับความมั่นคงของงานที่ท่านทำอยู่					
1.3 ท่านพึงพอใจกับรางวัลหรือของขวัญที่ให้เพื่อชื่นชมบุคลากร					
1.4 ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการที่ท่านได้รับ					
2. ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ					
2.1 ท่านพึงพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน					
2.2 ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ท่านทำ					
2.3 ท่านพึงพอใจกับรูปแบบการยกย่องบุคลากรให้เป็นที่รับรู้กันทั่วไน					
2.4 ท่านมองเห็นอนาคตในหน้าทีการงานของท่านเอง					
3. ด้านสถานะของอาชีพ					
3.1 ท่านได้รับความไว้วางใจและความเคารพจากบุคคลภายนอก เช่น					
3.2 ท่านได้รับเกียรติและการนับถือเท่าเทียมกับผู้อื่น					

3.3 ท่านภูมิใจที่เป็นตัวแทนขององค์กร					
3.4 ท่านได้รับการดูแลปฏิบัติจากเพื่อนร่วมงานเท่าเทียมกับทุกระดับ					
4. ด้านนโยบายการบริหาร					
4.1 นโยบายและแผนงานมีความชัดเจน ตรงประเด็น					
4.2 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานในแต่ละวัน					
4.3 ท่านได้รับข่าวสารต่างๆจากบริษัทอย่างทั่วถึง					
4.4 การบริหารในแผนกมีความยุติธรรมและเหมาะสม					

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	1 สำคัญน้อยที่สุด	2 สำคัญน้อย	3 สำคัญปานกลาง	4 สำคัญมาก	5 สำคัญมากที่สุด
5.ด้านความสัมพันธ์					
1.1 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคน					
1.2 เพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน					
1.3 ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง					
1.4 ท่านสามารถทำงานร่วมกับทีมอื่น ๆ ได้อย่างราบรื่น					
6. ด้านสภาพการทำงาน					
6.1 พื้นที่ทำงานของท่านสะอาดและมีความเหมาะสมต่อการทำงาน					
6.2 ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในการทำงาน					
6.3 ท่านมีอุปกรณ์เพียงพอในการทำงาน					
6.4 ท่านมีสุขภาพที่ดี ไร้การเจ็บป่วยจากการทำงาน					
7. ด้านชีวิตส่วนตัว					
7.1 ท่านสะดวกในการเดินทางมาทำงานเนื่องจากอยู่ใกล้บ้าน					
7.2 ท่านไม่มีภาระทางครอบครัวซึ่งบางครั้งส่งผลต่อการทำงาน					
7.3 ท่านสามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างสม่ำเสมอ					
7.4 ท่านเต็มใจที่จะโอนย้ายสาขาเสมอในการทำงาน					
8.ด้านความไม่มั่นคงในงาน					
8.1 ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของท่าน					
8.2 ท่านอยากทำงานที่นี้ไปจนกว่าเกษียณ					
8.3 ท่านรู้สึกว่าที่นี้สามารถให้รายได้ที่เหมาะสมในการเลี้ยงชีพไปตลอด					
8.4 ท่านไว้วางใจในองค์กรนี้					

รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
	1 สำคัญน้อยที่สุด	2 สำคัญน้อย	3 สำคัญปานกลาง	4 สำคัญมาก	5 สำคัญมากที่สุด
9.ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
9.1 หัวหน้ามีความรู้ความสามารถในการบริหาร					
9.2 หัวหน้างานติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ					
9.3 หัวหน้างานมีคุณธรรมและมีความยุติธรรม					
9.4หัวหน้างานมีความโปร่งใสในการทำงาน และสามารถตรวจสอบได้					