

ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ
มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์
เรื่อง
ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ
มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2556



นาย ทรงฤทธิ์ คงสวัสดิ์
ผู้วิจัย

รวิน ระวิวงศ์

Ph.D. (Engineering Management)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์

Ph.D. (International Business)

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์อรณพ ต้นละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิศ่า รุ่งเรือง

Ph.D. (Human Resource Management)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร” สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงของอาจารย์ที่ปรึกษา ประธานกรรมการ และคณะกรรมการที่ปรึกษาของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งได้กรุณาเสียสละเวลาอย่างมากเพื่อให้ความรู้พร้อมทั้งคำปรึกษาที่มีค่าและได้แก้ไขตรวจสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.รวิน ระวิวงศ์ ที่ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนตรวจทานแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดลรุ่น 2, ผู้ที่เคยปฏิบัติงานกับบริษัท IBM on site ที่ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ในปี พ.ศ. 2552, ผู้ที่เคยปฏิบัติงานกับบริษัท Openface และผู้ที่ปฏิบัติงานให้กับบริษัท Group M International ที่เสียสละเวลา อำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุน ด้านการศึกษามาโดยตลอด รวมถึงขอบคุณพี่น้องและเพื่อนร่วมชั้นที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมาด้วยกัน ได้ช่วยเหลือเกื้อหนุนผู้วิจัยมาด้วยดีตลอดภาคการศึกษา และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือ รวมถึงผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้

ทรงฤทธิ์ คงสวัสดิ์

ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร
FACTORS THAT MAKE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY
OFFICERS HAVE GOOD RELATIONSHIP WITH THE ORGANIZATION

นาย ทรงฤทธิ์ คงสวัสดิ์ 5550072

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รวิน ระวังศ์, Ph.D. (Engineering Management), ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์, Ph.D. (International Business), ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง,
Ph.D. (Human Resource Management)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยของคนทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ Information Technology (IT) ว่าอะไรที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ เกิด ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาในกลุ่มคนที่ทำงานด้าน IT มาไม่น้อยกว่า 5 ปี ที่มีความรู้สึก ผูกพันที่จะทำงานให้กับที่ใดที่หนึ่งไปนานๆ โดยที่ไม่คิดจะย้ายหรือลาออกจากที่ทำงานเดิม โดยเก็บ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลที่ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศจำนวน 14 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้ได้คำตอบที่ตรง ประเด็นและชัดเจน

หลังจากทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้วิธีการ วิเคราะห์ข้อมูลแบบ Content Analysis เพื่อมาวิเคราะห์คำตอบ, หาคำอธิบาย, ตีความและสร้าง ข้อสรุปถึงสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ปรากฏชัดเจนว่า ในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนของเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ความสำคัญในเรื่องของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ ผู้ร่วมงานมาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือเรื่องของรายได้และผลตอบแทนที่คุ้มค่า และสุดท้ายคือ เรื่องความมั่นคงของบริษัทและความก้าวหน้าในอาชีพ

คำสำคัญ : ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ/ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	5
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	5
ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	7
ความพึงพอใจในการทำงาน	9
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	13
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	13
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	13
วิธีดำเนินงานวิจัย	14
การประมวลผลข้อมูล	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	16
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	16
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเภทของคำตอบของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง	17
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร	19
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	20
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	20
ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร	21
ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	21
ข้อจำกัดในการทำวิจัย	22
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป	23
บรรณานุกรม	24
ประวัติผู้วิจัย	26

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความผูกพันต่อองค์กร	11
4.1	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	16



สารบัญรูป

รูปภาพ		หน้า
2.1	แสดงทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์	8
4.1	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเภทของคำตอบของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง	17
4.2	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงาน สารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร	18



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันด้วยการเติบโตของธุรกิจ และความเจริญของบ้านเมืองประกอบกับประชาชนส่วนใหญ่มีความเป็นอยู่ที่ดี หลายครอบครัวที่พอจะมีกำลังทรัพย์ก็จะพยายามผลักดันลูกหลานเข้าสู่ระบบการศึกษาเพื่อหวังว่า การศึกษาจะทำให้ลูกหลานมีโอกาสที่จะทำงานที่ดี มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีต่อไป

จากข้อมูลของศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ สำนักงานสถิติแห่งชาติ เมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 พบว่า ประเทศไทยมีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา 185 สถาบันซึ่งในจำนวนนี้ มากกว่า 80% ของสถาบันทั้งหมดผลิตบัณฑิตในสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์, วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์, เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานที่เป็นที่ต้องการของตลาดในยุค Digital อย่างมากโดยเฉพาะผู้ที่มีความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น IT security, Mobile Application, Cobol, Web Service หรือ อื่นๆ อีกมากมาย

ถึงแม้ว่าจะมีบัณฑิตจบมาในสาขาวิชานี้เป็นจำนวนมาก แต่คนที่มีความรู้และมีความสามารถเป็นที่ต้องการขององค์กรมีน้อย และแน่นอนว่าไม่ใช่ทุกคนจะได้เข้าทำงานในบริษัทที่ดีๆ ในจำนวนคนเหล่านี้ที่ได้ทำงานในบริษัทที่ตนเองได้เลือก หลายคนอยู่ในบริษัทเดิมได้ไม่นาน อาจจะ 1 - 2 หรือ 3 ปีแล้ว ลาออก ย้ายไปอยู่ที่ใหม่โดยเฉพาะคนที่อายุยังน้อย ทำให้องค์กรต้องคัดเลือกหาคนใหม่และใช้เวลาในการฝึกฝนทักษะความสามารถ ซึ่งความไม่แน่นอนของความมั่นคงในการทำงานของคนในสายงานคอมพิวเตอร์เหล่านี้ จึงเป็นที่มาของงานวิจัยฉบับนี้ว่าอะไรเป็นปัจจัยที่จะทำให้พวกเขาทำงานอยู่กับองค์กรได้นานๆ เนื่องจากความต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลเหล่านี้มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก ในสายงานคอมพิวเตอร์ พนักงานบางคนอาจมีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลในชั้นความลับลึกๆ ที่อาจเป็นประโยชน์หรือก่อให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงแก่บริษัทได้ซึ่งคงไม่ดีแน่ถ้าความลับเหล่านี้มีคนหลายคนารู้ แล้วขำร้ายคนที่รู้ดีในข้อมูลของบริษัท ถ้าวันหนึ่งเขาย้ายไปอยู่บริษัทคู่แข่งหรือเปิดบริษัททำธุรกิจลักษณะเดียวกันกับบริษัทเดิม บริษัทใหม่ย่อมมีความได้เปรียบในเชิงข้อมูลและการทำธุรกิจมากกว่า ซึ่งจะทำให้เป็นผลเสียแก่บริษัทเดิมได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยของคนที่ทำงานด้าน Information Technology (IT) ว่าอะไรที่จะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยต่างๆ โดยศึกษาในกลุ่มคนที่ทำงานด้าน IT มาไม่น้อยกว่า 5 ปีซึ่งในที่นี้จะหมายถึง บุคคลที่ทำงานในตำแหน่ง Programmer, System Analyst, Project Manager, Quality Assurance, System Administrator, Chief Information Officer และ IT Support ที่มีความรู้สึกผูกพันที่จะทำงานให้กับที่ใดที่หนึ่งไปนานๆ โดยไม่คิดจะย้ายหรือลาออกจากที่ทำงานเดิม โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลในตำแหน่งดังกล่าวจำนวน 14 คน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ หมายถึง คนที่ทำงานในด้านคอมพิวเตอร์ หรือ บุคคลที่ทำงานอยู่ในตำแหน่ง Programmer, System Analyst, Project Manager, Quality Assurance, System Administrator และ IT Support

ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ในที่นี้หมายถึง การที่มีความรู้สึกที่ดีกับองค์กร รู้สึกว่าอยู่แล้วสบายใจ มีความสุข ไม่คิดจะย้ายไปทำงานที่บริษัทอื่น

Programmer หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่หลักในการเขียน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งอาจเป็นโปรแกรมเฉพาะด้าน หรือเขียน โค้ดหรือชุดคำสั่งได้สำหรับพัฒนาและปรับปรุง software ต่างๆ

System Analyst หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบงานข้อมูล รับผิดชอบในการศึกษาถึงปัญหาและความต้องการของธุรกิจ เพื่อที่จะหาทางนำเอาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ วิธีการทางธุรกิจ รวมถึงบุคลากรต่างๆ มาใช้ในการพัฒนาเพื่อหาทางแก้ไขซึ่งปัญหา และบรรลุถึงความต้องการของธุรกิจนั้นๆ ซึ่งอาจรวมไปถึงการออกแบบและจัดวางระบบฐานข้อมูล รวมทั้งการติดตั้งด้วย ตลอดจนการให้คำแนะนำและอบรมทั้งทางด้านเอกสารและการพบปะพูดคุย หรือสัมมนาในหัวข้อของระบบงาน

Project Manager หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่จัดทำกำหนดการโครงการ คือ รายละเอียดของงาน, การตรวจสอบลักษณะทางเทคนิคและการควบคุมค่าใช้จ่ายโครงการ, กำหนดทิศทางการดำเนินการทางเทคนิคและหน้าที่การปฏิบัติงาน, จัดโครงสร้างองค์กรและควบคุมการออกแบบระบบ, ติดต่อประสานงาน, ควบคุมการบริหารงาน, วางแผนจัดสรรกำลังคน, กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน, เตรียมความพร้อมในการดูแลจัดการปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไข, ดำเนินการจัดให้มีการประชุมเพื่อรายงานความคืบหน้าของโครงการ ทั้งในด้านการบริหารและลักษณะงานทางเทคนิคของโครงการ รวมถึงการอภิปรายผล การทำงาน กิจกรรมทางเทคนิค การวิเคราะห์ และการทดสอบจากผลการดำเนินงานจริง

Quality Assurance หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ทดสอบและตรวจสอบคุณภาพของงานหรือ Programme และ Software ต่างๆ รวมถึงการทำ Test Procedures และ Test Case สำหรับทั้งโปรแกรมที่ใช้อยู่เดิมและโปรแกรมใหม่ เพื่อให้มั่นใจว่าโปรแกรมที่จะส่งมอบให้ลูกค้า นั้น ทำงานอย่างได้สมบูรณ์และถูกต้อง

System Administrator หมายถึง บุคคลที่มีส่วนในการควบคุมดูแล, กำหนดกลยุทธ์, วางแผนและกำหนดสถาปัตยกรรมของ Server รวมถึงการจัดการพื้นที่จัดเก็บข้อมูล, การพัฒนา Application และ IT Security ของ Computer Network System

Chief Information Officer (CIO) หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดทางด้าน IT ขององค์กร มีหน้าที่วางแผนกลยุทธ์ของงานสารสนเทศและสร้างมาตรฐานของระบบ IT เพื่อเป็นส่วนสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนองค์กรและติดตามประเมินผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่วางไว้

IT Support หมายถึง บุคคลที่คอยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์, การเชื่อมต่อ Internet หรือ LAN บริษัท หรือบุคคลที่ซ่อมแซมและเปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และ Internet ในเบื้องต้นได้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบคนทำงาน ในขณะที่ทำงานอาจเป็นคน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงานหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เป็นสารเคมี เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทน

รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่จะได้รับเมื่อปฏิบัติงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อย หรือเป็นที่พอใจของผู้ว่าจ้าง ซึ่งมักจะเป็นในรูปแบบของเงินที่ได้รับจากการทำงานจากองค์กรหรือบริษัทผู้ว่าจ้าง

ความมั่นคงของบริษัท หมายถึง บริษัทที่มีผลประกอบการในช่วง 1 – 2 ปีที่ผ่านมาดี หรือมีแนวโน้มที่บริษัทจะมีความเจริญเติบโตในช่วงระยะเวลา 1 – 2 ปีข้างหน้า โดยอาจดูได้จาก

การขึ้นเงินเดือนให้พนักงานในอัตราที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง หรือเงินพิเศษที่มอบให้กับพนักงาน เช่น โบนัส, การจัดเลี้ยงสังสรรค์ในโอกาสสำคัญของบริษัท และเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของคนในวงการ

ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งจากการปฏิบัติหน้าที่ ที่ดี ที่เหมาะสมตามคุณวุฒิ ตามความสามารถ โดยการเสนอตนเองหรือมีผู้สนับสนุน เพื่อให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปรับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้น ซึ่งอาจเป็นการเลื่อนตำแหน่งตามกฎข้อบังคับตามที่บริษัทกำหนดไว้อย่างชัดเจนตามระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ตามสายงานอาชีพหรือทักษะความสามารถ นั้นๆ โดยไม่ถูกรีดรอนสิทธิ์ด้วยเหตุผลที่ไม่สมควร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ ต้องการในการทำงาน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการกับผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ

สำหรับองค์กร

3. เพื่อให้องค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ ทำงานอยู่เกิด

Awareness ถึงความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ ในมุมมองที่บริษัทควรที่จะรักษาคนที่มีความรู้ความสามารถในด้าน IT ไว้ให้ดีที่สุด

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยของคนที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าพวกเขาต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างไร เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร” ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความผูกพัน ต่อองค์กร
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
3. ความพึงพอใจในการทำงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรมีการศึกษากันมาก เนื่องจากเชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมขององค์กรได้อย่างน่าเชื่อถือ เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่พยายามหาคำอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของสมาชิกหรือผู้ปฏิบัติ งานกับองค์กร

Porter และ Smith (Steers and Porter, 1991) (อ้างในเบญจมาภรณ์ นวลิมป์, 2546) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กร

ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรและมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Meyer และ Allen (Meyer & Allen, 1991) ได้ให้คำจำกัดความว่า คือสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีความผูกพันและผูกมัดกับองค์กรในการคงสภาพเป็นสมาชิกกับองค์กรต่อไป

Marsh และ Mannari (Marsh & Mannari, 1977:57) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับความต้องการ มากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร รวมทั้งมีทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปได้ในทางบวกขององค์กร

Steer (1997) (อ้างในจักรพันธ์ เทพพิทักษ์, 2551) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าและการออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่า
2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้
4. มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร
5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักความผูกพันต่อองค์กรของตน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steer และ Porter (Steer and Porter 1983: 426) พบว่ามี ปัจจัย 4 ประการที่จะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ลักษณะส่วนตัว (Personal Characteristics) ที่สำคัญได้แก่ อายุ, ความต้องการความสำเร็จ และการศึกษา
2. ลักษณะงาน (Job Characteristics) ที่สำคัญได้แก่ ความท้าทายของงาน, โอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, ความมีความหมายของงานและผลสะท้อนกลับจากงานที่ทำ
3. ลักษณะโครงสร้างขององค์กร (Organization Design Characteristics) ที่สำคัญได้แก่ การกระจายอำนาจ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) ที่สำคัญ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ทิศนคติของกลุ่มต่อองค์กร และความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541) (อ้างในพัชรภรณ์ศุภมั่งมี, 2548) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของความมั่นคงของสมาชิกในองค์กร การที่บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร และมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต้องอาศัยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คือคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซาว์ ปัญญา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน โครงสร้างของงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ รายรับ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตาแหน่งหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์



รูปภาพ 2.1 แสดงทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

ทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้นของมาสโลว์ กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง ความต้องการเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความ ต้องการ ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ซึ่งมีอยู่ 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน
3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก

ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย เฮอริเบิร์ก ในปี ค.ศ.1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ.1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย 1 ปัจจัยจูงใจหรือจูงใจ 2 ปัจจัยการธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยดังภาพที่ 3 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factor หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายนอก (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น

2. ปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ เฮอริเบิร์ก แต่เป็นการป้องกันความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น

ความพึงพอใจในการทำงาน

Stephen J. Bigelow (Survey results: Employment survey says IT job satisfaction is all about the work 2012) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ ส่วนใหญ่จะพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในด้านต่างๆ และเพื่อนร่วมงานที่ดี ประกอบกับเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่นได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541: 125) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและความเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Vroom (1964 อ้างใน อารี เพชรสุต, 2530) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานของตน คำว่าทัศนคติต่องาน (job attitudes) อาจใช้แทนกันได้กับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติทางบวกที่มีต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการทำงานและทัศนคติทางลบที่มีต่องานเทียบได้กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ทำวิจัยได้ศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ที่ได้ศึกษาปัจจัยของคนทำงานทั่วไป และคนที่ทำงานด้าน IT ว่าพวกเขาต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างไร เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร



ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความผูกพันต่อองค์กร

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ภาพรวมของงานวิจัย	ผลของการวิจัย
Gartner, Inc.	อุตสาหกรรม IT และการจ้างงาน	ภายในปี 2004, งาน IT จำนวน 500,000 ตำแหน่งอาจถูกแทนที่ โดย ทุก 1 ใน 10 ของงานIT ในอเมริกาจะเป็นการจ้างงานแบบ outsource
Walker and Guest (1952)	การศึกษาคนงานในโรงงาน ประกอบขึ้นส่วนรถยนต์ ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีลักษณะแบบเดิมๆ และเหมือนกันทุกๆ วัน	อัตราการลาออกและโอนย้ายของคนงานเหล่านี้อยู่ในระดับที่สูงมาก
Sheldon (1971)	ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกยึดมั่นและผูกพันต่อองค์กร ในกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก และปฏิบัติงานในห้องทดลอง	การเกี่ยวข้องกับทางสังคม กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร
จุฑามาศ โพธิ์ศรี (2549)	ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)โดยนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg และแนวคิดของGallup Path มาเป็นพื้นฐานในการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	การพัฒนาความก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรม และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจนจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนอกจากนี้พบว่าการบริหารจัดการความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทมีส่วนสำคัญมากในการสร้างหรือกำหนดแนวนโยบายให้เกิดขึ้นภายในองค์กรและกำหนดให้ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการจัดการความพึงพอใจ

ตารางที่ 2.1 แสดงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ภาพรวมของงานวิจัย	ผลของการวิจัย
กิ่งแก้ว สุนทรปิติ ภัทร และ อภิรดี ศานติศาสน์ (2546)	ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานกรณีศึกษา พนักงานบริษัท อินเทลเงิน ออโตเมชัน จำกัดการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนมากเป็น เพศชาย อายุเฉลี่ย 26 -30ปี มี สถานภาพโสด การศึกษาใน ระดับปริญญาตรี มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานและระยะเวลา ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง น้อยกว่า 2 ปี	ปัจจัยสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจัย ด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านทักษะใน การทำงาน ปัจจัยด้านการมอบหมายงาน ปัจจัยด้านลักษณะของงานและปัจจัยด้าน ระยะเวลาในการเดินทาง ปัญหาและ อุปสรรคที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจใน การปฏิบัติงาน คือ การขาดการสื่อสาร ค่าตอบแทน การไม่ได้รับการยอมรับ ฐานะความมั่นคงของบริษัท และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน
Global Insight, Inc.	ศึกษาการส่งผู้ปฏิบัติงานใน ส่วนของงานสารสนเทศ ให้ ไปทำงานที่สาขาของบริษัท ในต่างประเทศ	ราวๆ 1 ใน 3 ของคนที่ทำงานด้าน IT ใน ประเทศที่ Hi-Technology จะหายไป ในช่วงปี 2000 ถึง 2003 ซึ่งจะเปลี่ยนไป ทำงานที่ต่างสำนักงานในต่างประเทศ แทน เนื่องจากต้องกระจายทักษะความรู้ ด้าน IT ไปในส่วนต่างๆ ของธุรกิจ
ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532)	ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหาร ระดับ หัวหน้าแผนก/ เทียบเท่า ของเครือซีเมนต์ ไทย	มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อระดับ ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งคือ การได้รับการฝึกอบรม/ พัฒนาของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความ ผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กร” ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานด้าน IT ในตำแหน่งต่างๆ เช่น Programmer, System Analyst, Project Manager, Quality Assurance, System Administrator และ IT Support

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive) จากคนที่ทำงานด้าน IT โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคลากรด้าน IT ที่มีประสบการณ์ทำงานและมีตำแหน่งหน้าที่รวมถึงความรับผิดชอบที่ต่างกันตามประเภทต่อไปนี้

- Chief Information Officer (CIO)
- Senior IT Staff (experience 5 – 10 years)
- บุคคลที่ทำงานด้าน IT ไม่น้อยกว่า 5 ปี และมีค่าเฉลี่ยในการย้ายบริษัท ทุกๆ 2 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็นและชัดเจน จากบุคลากรที่ทำงานด้าน IT มาไม่น้อยกว่า 5 ปีโดยใช้

วิธีการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากคนที่ทำงานด้าน IT ในตำแหน่งต่างๆ ซึ่งคำถามหลักที่ใช้ในการถาม มีดังต่อไปนี้

- คุณทำงานมาทั้งหมดกี่ปี
- คุณย้ายหรือเปลี่ยนบริษัทที่ทำงานมาแล้วทั้งหมดกี่ครั้ง
- ปัจจุบันคุณทำงานในตำแหน่งใด
- ปัจจุบันคุณทำงานที่บริษัทอะไร
- อะไรเป็นปัจจัยที่จะทำให้คุณมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

โดยคำถามดังกล่าวจะเป็นคำถามหลักในการเก็บข้อมูลงานวิจัย อย่างไรก็ตามในรายละเอียดของคำตอบ ผู้วิจัยมีการสอบถามผู้ถูกสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนและตรงประเด็นตามหัวข้องานวิจัย

วิธีดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถกล่าวรวมโดยสรุปคือ พนักงานส่วนใหญ่จะรู้สึกผูกพันกับองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีคือ เพื่อนร่วมงานดี ช่วยเหลือกันได้ เจ้านายดี ตรงไปตรงมา รวมถึงสวัสดิการที่เหมาะสม และเป็นองค์กรที่สนับสนุนในทักษะด้านต่างๆที่จะทำให้พนักงานมีโอกาสได้พัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการ 2 รอบ ดังนี้

1. Pilot Interview ผู้วิจัยร่วมกันสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 ท่าน เพื่อดูลักษณะของคำถามและคำตอบเพื่อที่จะได้กลับมาปรับคำถามและรู้ว่าควรถามอย่างไรเพื่อให้ได้คำตอบที่ตอบโจทย์ปัญหางานวิจัย

2. In-depth Interview หลังจากการทดลองถามจากกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนแรกจนเข้าใจถึงแนวทางของคำถามแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามเป้าหมาย คือคนที่ มีประสบการณ์ในการทำงานมาพอสมควรเพื่อที่จะได้เห็นมุมมองที่หลากหลาย

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Content Analysis ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อมาวิเคราะห์ หาคำอธิบาย ตีความและสร้างข้อสรุปถึงสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ โดยการจัดแบ่งหมวดหมู่ของคำตอบของผู้ถูก สัมภาษณ์ ไว้ในแต่ละประเภท

การประมวลผลข้อมูล

ในการประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแสดงสัดส่วนเป็น จำนวนตัวเลขและแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ โดยอิงจากคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดแล้วนำมาแสดง ในรูปแบบของตารางและกราฟโดยแบ่งประเภทต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน



บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างของคนที่ทำงานอยู่หรือเคยทำงานในบริษัท IT ชั้นนำของประเทศจำนวนทั้งสิ้น 14 ตัวอย่าง โดยผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน 2556 ถึง 15 ธันวาคม 2556 โดยมีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

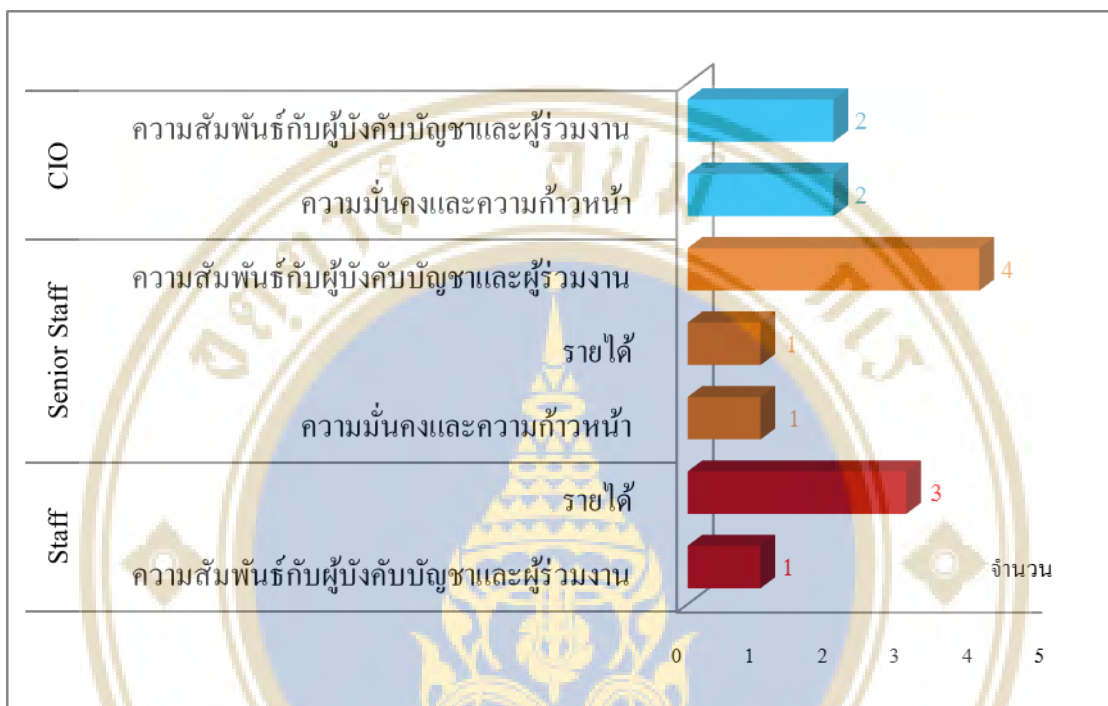
ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	9	64.3
หญิง	5	35.7
รวม	14	
ตำแหน่งความรับผิดชอบ		
Chief Information Officer (CIO)	4	28.6
Senior IT Staff (experience 5 – 10 years)	6	42.8
บุคคลที่ทำงานด้าน IT ไม่ต่ำกว่า 5 ปีและมีค่าเฉลี่ยในการย้ายบริษัททุกๆ 2 ปี	4	28.6
รวม	14	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ถูกสัมภาษณ์มีทั้งหมด 14 คน เป็นเพศชายจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 และเป็นเพศหญิงจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยในจำนวนนี้มี 4 คน ที่เป็นระดับ Chief Information Officer คิดเป็นร้อยละ 28.6 มี 6 คนที่เป็นระดับ Senior IT Officer ซึ่ง

ทำงานมาไม่น้อยกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8 และมีอีก 4 คน ที่เป็นผู้ที่ทำงานด้าน IT มาไม่ต่ำกว่า 5 ปี และมีค่าเฉลี่ยในการย้ายบริษัท ทุกๆ 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6

จากจำนวนคนที่ทำงานด้าน IT ดังตารางที่ 4.1 สามารถแยกประเภทของคำตอบของแต่ละกลุ่มตัวอย่างได้ตามรูปภาพที่ 4.1



รูปภาพ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเภทของคำตอบของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเภทของคำตอบของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

จากรูปภาพที่ 4.1 CIO หรือ กลุ่ม Chief Information Officer แสดงในกราฟแท่งแนวนอน สีฟ้า ช่วงบนสุด แสดงให้เห็นว่า 2 ใน 4 คน หรือคิดเป็น 50% ของคนกลุ่มนี้บอกว่าปัจจัยที่ทำให้พวกเขารู้สึกผูกพันกับองค์กร คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่ดี และอีก 2 ใน 4 คน ซึ่งคิดเป็นอีก 50% ที่เหลือ บอกว่า ปัจจัยที่ทำให้พวกเขารู้สึกผูกพันกับองค์กร คือ เรื่องของความมั่นคงของบริษัทและความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน ในส่วนของ Senior IT Staff (experience 5 – 10 years) แสดงในกราฟแท่งแนวนอน สีส้ม ช่วงกลาง แสดงให้เห็นว่า 4 ใน 6 คน หรือคิดเป็น 66.67% ของคนกลุ่มนี้บอกว่า ปัจจัยที่ทำให้พวกเขารู้สึกผูกพันกับองค์กร คือ เรื่องของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่ดี อีก 1 ใน 6 คน หรือคิดเป็น 16.66% บอกว่า ปัจจัยที่ทำให้พวกเขารู้สึกผูกพันกับองค์กร คือเรื่องของรายได้ที่เหมาะสม และอีก 1 ใน 6 คน หรือคิดเป็น

16.665% ที่เหลือบอกว่า ปัจจัยที่ทำให้พวกเขารู้สึกผูกพันกับองค์กร คือเรื่องของความมั่นคงของบริษัทและความก้าวหน้าในอาชีพ ในกลุ่มสุดท้าย คือกลุ่มของบุคคลที่ทำงานด้าน IT มาไม่ต่ำกว่า 5 ปี และมีค่าเฉลี่ยในการย้ายบริษัท ทุกๆ 2 ปี แสดงในกราฟแท่งแนวนอน สีแดง ช่วงล่าง แสดงให้เห็นว่า 3 ใน 4 คน หรือคิดเป็น 75% ของคนกลุ่มนี้บอกว่า ปัจจัยที่ทำให้พวกเขารู้สึกผูกพันกับองค์กร คือ เรื่องของรายได้ที่เหมาะสม และที่เหลือคือ 1 ใน 3 คน หรือคิดเป็น 25% บอกว่าปัจจัยที่ทำให้พวกเขารู้สึกผูกพันกับองค์กร คือเรื่องของ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและร่วมงานที่ดี

จากรูปภาพที่ 4.1 สามารถนำมาแสดงผลโดยรวมทั้งหมดของผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ โดยไม่แบ่งประเภทตามลักษณะของงานได้ตามรูปภาพที่ 4.2



รูปภาพ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

จากรูปภาพที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ ทั้งหมด 14 คน มี 7 คน หรือคิดเป็น 50% บอกว่าปัจจัยที่ทำให้พวกเขารู้สึกผูกพันกับองค์กร คือ เรื่องของการมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่ดี และมี 4 คน หรือคิดเป็น 29% บอกว่าปัจจัยที่ทำให้พวกเขารู้สึกผูกพันกับองค์กร คือ เรื่องของรายได้ ในขณะที่อีก 3 คนที่เหลือ ซึ่งคิดเป็น 21% บอกว่าปัจจัยที่ทำให้พวกเขารู้สึกผูกพันกับองค์กร คือ เรื่องของความมั่นคงของบริษัทและความก้าวหน้าในอาชีพ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร” ได้ดำเนินการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยของคนที่ทำงานด้าน Information Technology (IT) ว่าอะไรที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากคนที่ทำงานด้าน IT มาไม่น้อยกว่า 5 ปีซึ่งเป็นบุคคลที่ทำงานในตำแหน่ง Programmer, System Analyst, Project Manager, Quality Assurance, System Administrator, Chief Information Officer และ IT Support จำนวนทั้งสิ้น 14 คน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แยกตามประเภทของคำตอบของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกตามตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ที่ทำงานในระดับ CIO จะให้ความสำคัญกับเรื่องของการสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่ดีและความมั่นคงของบริษัทกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับคำตอบของผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ ในส่วนของ Senior IT Staff คือ ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องของการสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานซึ่งได้แก่ การดูแลเอาใจใส่และความรับผิดชอบ (Accountability) ของเจ้านาย รวมถึงการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน มีเพียงส่วนน้อยที่ให้ความสำคัญคล้ายกับบุคคลที่ทำงานในตำแหน่ง CIO คือให้ความสำคัญในเรื่องของความมั่นคงของบริษัทและความก้าวหน้าในอาชีพ และมีคนส่วนน้อยอีกกลุ่มหนึ่งในกลุ่มของ Senior IT Staff นี้ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของการได้หรือคำตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งในภาพรวมแล้ว คำตอบทั้งหมดของคนกลุ่ม Senior IT Staff นั้น น่าสนใจมาก กล่าวคือ จะเห็นได้ว่า Senior IT Staff คือคนกลุ่มกลางๆ ระหว่าง CIO และ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานสารสนเทศ ที่มีแนวโน้มว่าจะเปลี่ยนงานบ่อย และจากคำตอบก็แสดงให้เห็นว่า เป็นคำตอบที่

ส่วนใหญ่เน้นเรื่องของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน มีเพียงส่วนน้อยที่ให้อำนาจไป ในทางเดียวกับ CIO และผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศที่มีแนวโน้มว่าจะเปลี่ยนงานบ่อย ดังจะเห็นได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ ที่มีแนวโน้มว่าจะเปลี่ยนงานบ่อยนั้น คำตอบส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของความต้องการรายได้ที่ดี มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ให้ความสำคัญกับ เรื่องของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่ดี

ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกดังที่สรุปไว้ในตารางที่ 4 แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ใน กลุ่มคนทำงานด้าน IT คนส่วนใหญ่หรือกว่าครึ่งหนึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องของสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดี และอีกประมาณ 1 ใน 4 ให้ความสำคัญกับเรื่องของรายได้ และความมั่นคงของบริษัท กับความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างไรก็ตามปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงอย่างเดียวจะไม่สามารถนำมา ตัดสินได้ว่าปัจจัยนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยอื่นที่รองลงมา

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

ผลการวิจัยนี้ได้แสดงถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพัน มีความสุขที่จะได้ทำงานอยู่กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นเวลานานหลายปี ซึ่งใน ภาพรวมแล้ว เรื่องของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน คือเรื่องของ บรรยากาศในการทำงานนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด แต่ก็มีปัจจัย อื่นที่ผู้บริหารขององค์กรต้องให้ความสำคัญควบคู่กันไป คือเรื่องของ ความมั่นคงของบริษัทและ ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ เพราะ ปัจจัยนี้ไม่ใช่แค่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ อยู่กับองค์กรไปนานๆ แต่จะทำให้เขาอยากขึ้นมาช่วยบริหารจัดการระบบ IT ขององค์กรในอนาคต แต่ผู้บริหารก็ต้องไม่ลืมเรื่อง ของผลตอบแทนโดยเฉพาะการจัดการเรื่องรายได้ที่ดีที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นปัจจัยดึงดูดผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนของงานสารสนเทศ ที่มีความรู้ความสามารถ ที่ active ตัวเองอยู่ตลอดเวลา อยากที่จะเข้ามา ร่วมงานกับบริษัท

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรในการปฏิบัติเพื่อรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

1. จัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ เช่น กิจกรรมท่องเที่ยวประจำปี, पार्टीหลังจากจบงานในแต่ละโปรเจก หรือ งานเลี้ยงสังสรรค์เล็กน้อยในวันเกิดของพนักงาน
2. ทำให้บรรยากาศในการทำงานไม่ตึงเครียดจนเกินไป อาจจัดให้มีมุมนั่งเล่นหรือมุมพักผ่อนเพื่อผ่อนคลายระหว่างการทำงาน โดยอาจมีอุปกรณ์สำหรับกีฬาในร่มให้พนักงานได้เล่นผ่อนคลาย
3. ชี้แจงรายละเอียดของสายการปฏิบัติงาน งานที่จะเติบโตไปในสายงาน และการที่จะเติบโตก้าวหน้าตั้งแต่ช่วงแรกของการทำงานให้พนักงานเข้าใจ
4. จ่ายค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่เหมาะสมกับ ตำแหน่ง ความรับผิดชอบ โดยควรศึกษาเปรียบเทียบอัตราผลตอบแทนของบริษัทเรากับบริษัทอื่น ในตำแหน่งที่คล้ายๆกันด้วย เพื่อให้ฐานเงินเดือนต่างกันมากนัก
5. บริษัทต้องดูแลรักษาและให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของพนักงาน

ข้อจำกัดในการทำวิจัย

แม้ว่างานวิจัยนี้จะพบปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร อย่างไรก็ตามจากการดำเนินการวิจัยตั้งแต่การกำหนดแนวทางในการสัมภาษณ์จนถึงสิ้นสุดการสัมภาษณ์พบว่าข้อจำกัดสองประการดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งความรู้สึกผูกพันกับองค์กรอาจมีความเกี่ยวเนื่องกับลักษณะการใช้ชีวิต ผู้ที่ทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมต่างกัน อาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นผู้ที่ทำงานในลักษณะเป็นพนักงานประจำของบริษัท แต่ในลักษณะการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ หลายคนรับงานในลักษณะเป็น outsource หรือรับงานเป็น job เป็น project คือว่าจ้างกันไปเป็นงานๆ ซึ่งผู้ที่ทำงานในลักษณะดังกล่าวอาจมีปัจจัยอื่นที่ตอบสนองความต้องการในชีวิตการทำงานของเขาได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นลักษณะของการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งพอจะทำให้เห็นแนวทางของคำตอบสำหรับปัญหาของงานวิจัย อย่างไรก็ตามการทำข้อมูลลักษณะเชิงปริมาณเพื่อนำผลมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเพิ่มเติมจะช่วยให้ได้ผลของงานวิจัยที่แม่นยำมากขึ้น
2. ระยะเวลา สภาพเศรษฐกิจและสังคม มีผลต่อคำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์ ในอนาคตเมื่อสภาวะแวดล้อมเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไป ความรู้สึกของคนก็อาจเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น คำตอบของงานวิจัยนี้อาจเป็นจริงอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น
3. งานวิจัยในอนาคตควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ร่วมด้วยเช่น ปัจจัยที่ทำให้มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อที่ทำงานหรือปัจจัยที่คนทำงานต้องการเพื่อสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น



บรรณานุกรม

กิ่งแก้ว สุนทรพิติภัทร และอภิรดี ศานติศาสตร์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงานบริษัท อินเทลลิเจน ออโตเมชัน จำกัดการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนมากเป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 26 -30ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 2 ปี

งานวิจัย “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรม Centara Grand @ Central World BKK” โดย สุพัฒนา อศวกา

จุฑามาศ โพธิศรี (2549) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษา บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)โดยนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ของ Frederick Herzberg และแนวคิดของGallup Path มาเป็นพื้นฐานในการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ธีระ วีระธรรมสาริต (2532) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับ หัวหน้าแผนก/เทียบเท่า ของเครือซีเมนต์ไทย

ปริญญา สัตยธรรม (2550) สารนิพนธ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา 185 สถาบัน
<http://www.nic.go.th/gsic/uploadfile/university-asean.pdf>

อุษณีย์ ดำนวนนันท์ (2536)ผลงานวิจัย “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Gartner, Inc.อุตสาหกรรม IT และการจ้างงาน

Global Insight, Inc. ศึกษาการส่งคน IT ให้ไปทำงานที่สาขาของบริษัทในต่างประเทศ

Herzberg F. (1964), Job Attitudes in the Soviet Union, Personnel Psychology Volume 18, Issue 3, pages 245-252, September 1965

<http://searchdatacenter.techtarget.com/feature/Employment-survey-says-IT-job-satisfaction-is-all-about-the-work>

บรรณานุกรม (ต่อ)

<http://www.computerweekly.com/news/1280092324/IT-industry-job-satisfaction-double-UK-average-survey-shows>

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991) A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review* volume 1, 61

Sheldon (1971) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกรับผิดชอบต่อองค์กร ในกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก และปฏิบัติงานในห้องทดลอง

Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-57

Walker and Guest (1952) การศึกษาคณงานในโรงงานประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีลักษณะแบบเดิมๆ และเหมือนกันทุกๆวัน

