ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน: ศึกษากรณี บริษัท อเมริกาน่า ซีสเต็ม จำกัด

Factors affecting the organizational commitment of employees A case study America company limited

ธัญวรัตม์ บุพศิริ[1]
สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การความเครียดในการทำงาน พร้อมทั้งเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ และความเครียดในการทำงานกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อเมริกาน่า จำกัด ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารบริษัท อเมริกาน่าจำกัด ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และลดความเครียดในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์การ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานทั้งหมด บริษัท อเมริกาน่า จำกัด จำนวน 130 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ และทดลองใช้ (tryout) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ด้านความผูกพันต่อองค์การ เท่ากับ .96 ด้านความเครียดในการทำงาน เท่ากับ .84 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency)ค่าร้อยละ (Percentage)ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า 1). ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย 72คน และหญิง 58คน มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-11 เดือน 2). ตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความผูกพันด้านความก้าวหน้าในอาชีพในเรื่องของการปฏิบัติงานที่ต้องประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์การด้านเงินเดือนและสวัสดิการตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ

[1]นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
[2]รองศาสตราจารย์ ดร. ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

ที่จัดให้ ด้านการพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่พอใจที่ องค์การสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรม และพัฒนาทักษะมากที่สุด ส่วนด้านพฤติกรรมพบว่า การใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานออกมาดีมากที่สุด ส่วนด้านทัศนคติ ตัวอย่างให้ความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์การมากที่สุด 3). ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในด้านลักษณะงานที่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์การ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ส่วนมากเครียดกับสภาพการทำงานภายในองค์การ ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงาน ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดกับนโยบายการบริหารงานขององค์การมากที่สุด 4). ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และความเครียดในการทำงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเช่นกัน

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานเอกชน บริษัทอเมริกาน่า

Abstracts.

The objectives of this research are to study the organizational commitment and work stress in order to overview 1) the relationship between personal factors and organizational commitment of the employee, and 2) affects of work stress on organizational commitment. Organizations would benefit by using the results conducted from this study to adjust and develop factors resulting in employee engagement to organization.

The data collected is to study the employee organizational commitment of 'Americana company' by using the sample size of 130 respondents. The study is analyzed by using questionnaires, which reveals correlation coefficient of the respondents to employee engagement at 0.96 and to work stress at 0.84. The statistic methods employed are 1) Frequency 2) Percentage 3) Mean 4) Standard Deviation 5) T-Test and 6) One-Way ANOVA.The research shows that 1). The employees of the company; male and female, are married and at the age between 30 – 39 years old, with Bachelor degree education. The samples have been working at Americana... for 6 up to 11 months with the monthly income ranges between 15,001 to 20,000 Baht. 2).There are relationships between level of organizational commitment with 1) career advancement, considering work condition both internal and external 2) income and welfare 3) personal development in organization, in terms of being supported or provided with training and development on their skills/ knowledge 4) task sacrifice and 5) personal attitude on organization goal and value; concerning acceptance, willingness and readiness to use efforts for the company. 3).There are positive relationships of work stress with 1) work overload 2) work environment 3) relationship with supervisor 4) company policies and administration and 5) participation in

organizational management. 4).The results of the hypothesis testing show that there is no relationship between organizational commitment and respondents' personal factors (which are gender, age, marriage status, educational level, duration of work experience, and average monthly income) at statistical significant level 0.05. Also, work stress has no relation with employee organizational commitment of Americana at statistical significant 0.05

Keywords: affecting the organizational, commitment of employees, America company limited

1) บทนำ

องค์การเป็นระบบทางสังคมที่เกิดจากการรวมตัวของมนุษย์ที่มีการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์การประกอบด้วย โครงสร้าง เป้าหมาย การบริหารจัดการสารสนเทศ และบุคคล โดยในทรัพยากรเหล่านี้มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ากว่าทรัพยากรอื่นใด ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านการบริหารเกิดขึ้น มนุษย์เป็นผู้กำหนดในความสำเร็จของการบริหารองค์การ เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และดำเนินการในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์การให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และบรรลุตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ (ศิริพงศ์ อินทวดี, 2541) ความผูกพันต่อองค์การเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทุกองค์การต้องการให้มีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขัน สูง และองค์การถูกตัดสินด้วยคุณภาพของบุคลากร ดังนั้นทุกๆ องค์การจึงทุ่มเทงบประมาณรวมทั้งทรัพยากรด้านต่างๆ สำหรับการพัฒนาบุคลากร และคาดหวังว่าบุคลากรเหล่านั้นจะใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในทุก ๆ ด้านให้กับองค์การ กลไกสำคัญที่นำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลวล้วนเกิดจากมนุษย์เป็นส่วนใหญ่ หากบุคลากรมีความเต็มใจและทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานอย่างเต็มที่ก็จะทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ แต่ในบางครั้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็ส่งผลในทางบวกคือ องค์การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรกระตือรือร้นในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน แต่ในบางครั้งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไปอาจส่งผลไปในทางลบคือ พนักงานปฏิบัติงานโดยที่ไม่ได้ผูกผันต่อองค์การ ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน องค์การจะดำรงอยู่หรือพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้ล้วนมีพื้นฐานมาจากบุคลากรในองค์การทั้งสิ้น บุคลากรจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกส่วนของการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือการบริการ กล่าวคือ เป็นผู้จัดการกิจกรรมต่าง ๆ บุคลากรจึงเป็นหัวใจที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้องค์การเจริญเติบโตและอยู่รอดได้

ด้วยเหตุนี้ นักวิจัย นักบริหาร และนักทฤษฎีองค์การจึงหันมาให้การศึกษาถึงประสิทธิผลขององค์การโดยรวมได้ดีกว่า นั่นคือ แนวคิดที่เกี่ยวกับ **"ความผูกพันต่อองค์การ"** (Organization Commitment) ซึ่งมีแนวคิดว่า ทัศนคติของสมาชิกในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมขององค์การบางอย่าง กล่าวคือ การที่บุคคลตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์การ และแสดงพฤติกรรมตามที่องค์การต้องการก็เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับรางวัลที่องค์การจะเสนอให้เป็นการตอบแทน ซึ่งถ้าหากไม่สามารถสนองตอบความต้องการของสมาชิกในองค์การได้ เขาก็จะลาออกจากองค์การ ซึ่งย่อมเท่ากับองค์การต้องสูญเสียต้นทุนที่มีค่าไป โดยได้ผล

ตอบแทนที่ไม่คุ้มกับการลงทุน ในขณะเดียวกันกับจะต้องลงทุนอีกหลาย ๆ ด้าน เพื่อที่จะสรรหาคัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทนคนเก่าที่สูญเสียไป ซึ่งองค์การจะต้องเพื่อค้นหาแนวทางในอันที่จะรักษาบุคลากรให้ทำงานอยู่กับองค์การนานๆ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท อเมริกาน่า จำกัด
2. ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท อเมริกาน่า จำกัด
3. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ และความเครียดในการทำงานกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อเมริกาน่า จำกัด

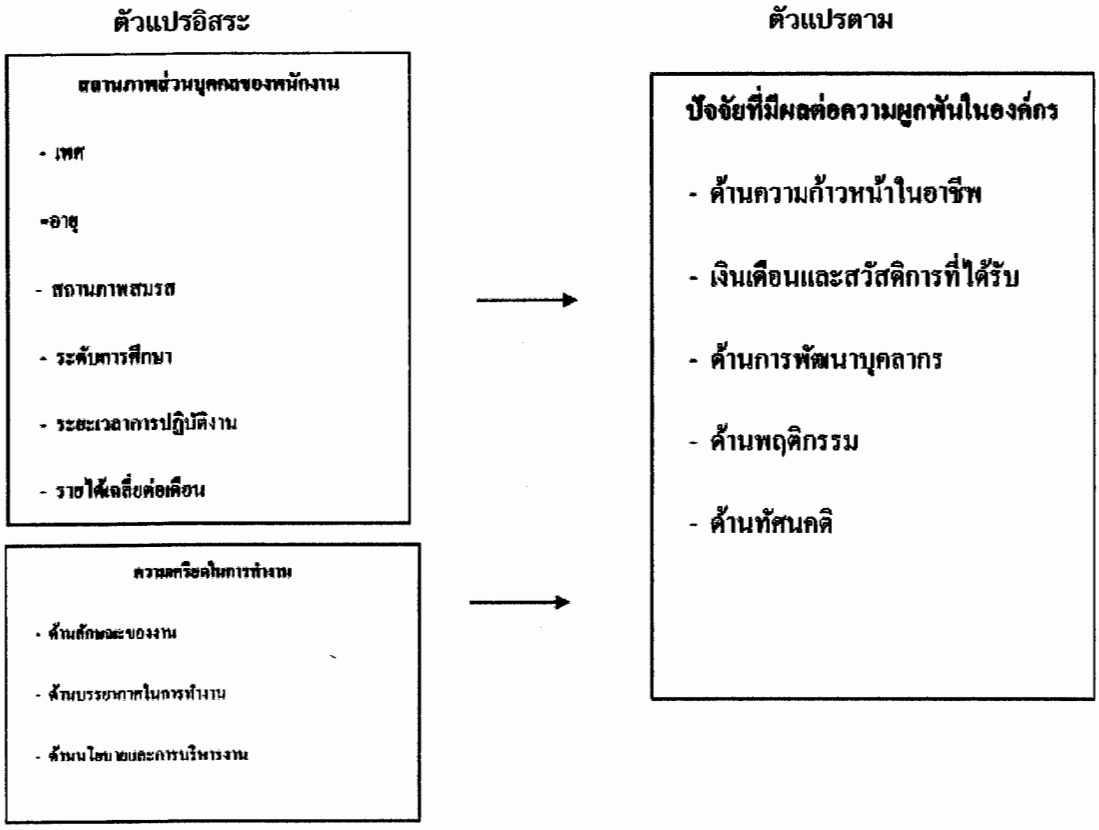
สมมติฐานการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน
2. ความเครียดในการทำงานของพนักงานต่างกัน มีผลต่อปัจจัยต่อความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงาน บริษัท อเมริกาน่า จำกัด เฉพาะระดับปฏิบัติการทั้งบริษัทปัจจุบันมีจำนวน 130 คนซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



2) ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การน้อยหรือไม่มีเลย เช่นเดียวกับ Mowday, Porter, and Steers (1982) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะจะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนาและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้นซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์การ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์การที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เพื่อให้สมาชิกในองค์การคงอยู่กับองค์การอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์การ และยังได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้

Buchanan (1974) เห็นว่าความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ และเป็นผู้มีส่วนเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์การ รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้นโดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์การเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์การทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ

Steers (1977) เห็นว่าความผูกพันในองค์การเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานเพราะการศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์การมีความสำคัญเพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงาน ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานความผูกพันในองค์การยังเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์การให้ทำงานได้ดีกว่า ผู้ไม่มีความผูกพันในองค์การที่ตนทำงานอยู่นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์การอีกด้วย

แนวคิดที่เกี่ยวข้องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดและความเติบโตขององค์การ องค์การใดที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงย่อมนำพาให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้มีปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การได้ทำการศึกษาแต่ละคนตามสภาพแวดล้อมขององค์การนั้นๆ

Meyer and Allen (1997) ได้สรุปแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การได้เป็น 3 พวกใหญ่ๆ ดังนี้

1. แนวความคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้เป็นแนวความคิดที่ได้รับความสนใจในการศึกษามากกว่าแบบอื่นๆ กลุ่มนักวิชาการที่สนับสนุนแนวความคิดนี้ จะมองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคล ที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้จะเน้นทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในองค์การนั้น โดยมองว่าความผูกพันต่อองค์การจะออกมาในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนที่มีความผูกพันต่อองค์การ ก็จะมีการแสดงออกในรูปพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง หรือคงเส้นคงวาในการทำงาน เช่น ไม่โยกย้ายเปลี่ยนเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องมาจากได้เปรียบเทียบอย่างถี่ถ้วนแล้ว

ถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์การไป ซึ่งผลเสียนี้จะถูกพิจารณาในลักษณะของสมาชิก หรือลาออกจากองค์การไป ซึ่งผลเสียนี้จะถูกพิจารณาในลักษณะของผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป เช่น บำเหน็จบำนาญ ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและจัดว่าเป็นพื้นฐานของแนวคิดนี้ คือ ทฤษฎี Side-bet ของ

3. แนวคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้มองความผูกพันขององค์การว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลจึงรู้สึกว่า เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การก็จะต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือความผูกพันและความเหมาะสมที่จะทำเป็นหน้าที่ หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

สรุปแนวคิดทั้ง 3 แนวได้ว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ ถ้าคนเรายิ่งมีความผูกพันต่อองค์การสูงมากยิ่งขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือละทิ้งไปก็น้อยลดลงเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามสาเหตุของความผูกพันต่อองค์การในทั้ง 3 แนวความคิดนี้ก็แตกต่างกันออกไป โดยแนวคิดแรกทางด้านทัศนคติจะมองว่าตนไม่ลาออกไปไหนเพราะเขามีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะอยู่กับองค์การ แนวความคิดที่สองในด้านพฤติกรรมนั้นมองว่าคนอยู่กับองค์การเพราะเขาจำเป็นต้องอยู่ มิฉะนั้นเขาจะสูญเสียประโยชน์หลายอย่างที่เขาควรจะได้รับจากการลงทุนของเขาไป ส่วนแนวความคิดที่สามมองว่าความผูกพันต่อองค์การและการที่เขาไม่ลาออกไปไหนเพราะเขาคิดว่าเขาควรจะอยู่เพื่อทำให้สิ่งที่ควรจะทำ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องและเหมาะสมทางสังคม

หลังจากนั้น Steer and Porter (1983) ได้สรุปว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ

1. โครงสร้างขององค์การ (Structural Characteristic) จะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของของความเป็นทางการ

2. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรสความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

3. ลักษณะของบทบาท (Role – related Characteristic) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทายความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับการมีความพยายามของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์การ เช่น ทัศนคติของกลุ่มทำงานที่มีผลต่อองค์การความน่าเชื่อถือขององค์การ การรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

Herzberg Mausner and Snyderman (1993). ได้คิดค้นทฤษฎีการ จูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางได้ข้อสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทที่สัมพันธ์กับความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคน ปัจจัยดังกล่าวเฮอร์ซเบอร์ก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และสร้างแรงจูงใจในทางบวกจะเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดปัจจัยจูงใจ (motivation factors)

ของ Herzberg, Mausner และSynderman (1959) มีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Performance) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างดี

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition)คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (the work itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือปฏิบัติ เป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

4. ความรับผิดชอบในงาน (responsibility) คือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (promotion) คือ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เฮอร์ซเบิร์ก กล่าวถึง ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยว่า เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (salary) หรือค่าตอบแทน (compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) เป็นสถาน-การณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานคือ การติดต่อกันโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะทางอาชีพ (status)คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน (policy and Administration)คือ การจัดการและการบริหารงานองค์การ และการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) คือ สภาพที่เหมาะสมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) คือ สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของตัวเอง

8. ความมั่นคงในงาน (security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงในองค์การ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (supervisor) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน รักงานที่ปฏิบัติ ซึ่งถ้ามีปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ผู้

ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เช่นความสำเร็จ และการยอมรับ เป็นต้น ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะช่วยในการสร้างบรรยากาศองค์การให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน และทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูล

แนวทางการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารวิชาการ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องความเหมาะสมและข้อเสนอแนะ นำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาชี้แนะ

3. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)ความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruency-IOC)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท อเมริกาน่า จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 130 คน

ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่างนำมาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท อเมริกาน่า จำกัด วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมาย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 112)

4) สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อเมริกาน่า จำกัด

พนักงานบริษัท อเมริกาน่า จำกัด เป็นชาย ร้อยละ 55.4 เป็นหญิง ร้อยละ 44.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 33.8 สมรสแล้ว ร้อยละ 63.8 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 41.5 และมีระยะเวลาในการทำงาน 6-11 เดือน ร้อยละ 33.1

2. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท อเมริกาน่า จำกัด

พนักงานบริษัท อเมริกาน่า จำกัด มีความผูกพันด้านความก้าวหน้าในอาชีพเรื่องการปฏิบัติงานต้องประสานกันทั้งภายในและภายนอกองค์การ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ด้านการพัฒนาบุคลากรเรื่องการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะมากที่สุด ด้านพฤติกรรมเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ด้านทัศนคติเรื่องการเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ

3. ความเครียดในการทำงาน

พนักงานบริษัท อเมริกาน่า จำกัด มีความเครียดด้านลักษณะงานเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณมาก ด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานมีความเครียดเรื่องความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานมีความเครียดเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลพนักงานบริษัท อเมริกาน่า จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.2 ความเครียดในการทำงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท อเมริกาน่า จำกัดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5) อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท อเมริกาน่า จำกัด ภาพรวมพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก (μ = 4.12) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรารักษ์ ศักดิ์ ธรรมเจริญ (2549) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่เป็นเช่นนี้เพราะบริษัท อเมริกาน่า จำกัด ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน เพราะหากพนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์การย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานความตั้งใจในการทำงาน รักทุ่มเท และเสียสละอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์การประสบผลสำเร็จ ซึ่งปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.10) ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท อเมริกาน่า จำกัด ให้ความสำคัญกับบุคลากร เพราะถือเป็นกำลังสำคัญที่จะทำให้องค์การประสบผลสำเร็จในการบริหารงาน ประกอบกับบริษัท อเมริกาน่า จำกัด ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จึงจำเป็นต้องพัฒนาพนักงานให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า บริษัทสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.41 สอดคล้องกับที่ สมาน รังสิโยกฤษณ์ (2541, หน้า 83) กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรว่าเป็นกระบวนการที่ต้องทำต่อเนื่องไปตลอดที่พนักงานทำงานอยู่ในองค์การ เพราะเทคโนโลยีและวิทยาการต่าง ๆ ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่ต้องพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

1.2 ด้านทัศนคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.16) เนื่องจากแนวความคิดด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้ที่ได้รับความสนใจ ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การตลอดจนมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อประสิทธิภาพของงาน และจะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป หากพิจารณาปัจจัยเป็นรายข้อพบว่าพนักงานจะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานออกมาดีโดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.36

1.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.12) ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท อเมริกาน่า จำกัด ได้เล็งเห็นถึงความเป็นอยู่ของพนักงาน ซึ่งหากพนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีโดยเฉพาะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันก็จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข ดังนั้น บริษัท จึงพิจารณาค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ที่พนักงานจะได้รับให้ทัดเทียมกับธุรกิจในลักษณะเดียวกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ที่พบว่าพนักงานพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้แล้ว ซึ่งเป็นไปตามที่ Porter and Steers (1973) กล่าวถึง การขึ้นเงินเดือนเลื่อนตำแหน่งถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

1.4 ด้านความก้าวหน้าในองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.10) สอดคล้องกับ Joe Conway, Business Wire (2003 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2551, หน้า 25) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานว่าหากพนักงานได้รับการพัฒนาก้าวหน้าย่อมทำให้ประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

นอกจากนี้ ประไพพร สิงหเดช (2539, หน้า 99) กล่าวไว้ว่า พนักงานทุกคนย่อมต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน ต้องการมีตำแหน่งที่สูงขึ้น เพราะหากมีความก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในองค์การ

1.5 ด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.07) หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานออกมาดี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.36 นั่นแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรักและผูกพันกับองค์การด้วยการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

2. ความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวมพนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 4.10) และปัจจัยทั้ง 3 ด้านก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน หากพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานมีความเครียดในระดับน้อย ได้แก่ งานที่ทำซ้ำซาก จำเจ ทำให้น่าเบื่อหน่าย และการติดต่อสื่อสารการประสานงานภายในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 และ 2.29 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะบริษัท อเมริกาน่า จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีครบวงจร ได้แก่ การบริการให้คำปรึกษา ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ และออกแบบระบบเครือข่าย (LAN, WAN) การดูแลบำรุงรักษาโดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับ Microsoft Certified Professional และ 3COM Certify High Speed LAN Solution อีกทั้งทาง Intel Corporation ได้ทำการแต่งตั้งให้บริษัทฯ เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าของ Intel ในระดับ premier PROVIDER ด้วยความมั่นใจในประสิทธิภาพและคุณภาพของทีมงานพร้อมประสบการณ์มากกว่า 10 ปีในด้าน IT บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะให้บริการ โดยกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานที่มุ่งหวังให้ลูกค้าได้ประโยชน์สูงสุด โดยมี Solution ที่เหมาะสมกับหน่วยงานและลูกค้าในแต่ละราย เพื่อให้ธุรกิจของท่านมุ่งสู่ความสำเร็จตลอดไป จะเห็นว่าลักษณะงานบริษัทฯ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน และต้องออกพบปะลูกค้า ดังนั้น พนักงานที่ทำงานจึงไม่เกิดความเครียด เพราะมิได้เป็นงานประจำที่ต้องนั่งอยู่แต่ในห้องทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความผูกพันต่อองค์การ

1.1 บริษัทต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานรักและอยู่กับองค์การตลอดไปโดยไม่คิดลาออก

1.2 เปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

1.3 การโอนย้าย หรือสับเปลี่ยนพนักงานควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน

2. ด้านความเครียดในการทำงาน

2.1 เมื่อนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานควรอบรมให้พนักงานให้สามารถใช้อุปกรณ์ดังกล่าว เพื่อมิให้เกิดความเครียดและกังวล

2.2 ผู้บริหารควรมีสัมพันธภาพที่ดีกับพนักงาน

2.3 ควรกำหนดนโยบาย และโครงสร้างการบริหารขององค์การให้ชัดเจน และประกาศให้พนักงานทราบกันอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรของความผูกพันต่อองค์การในด้านอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เป็นต้น

2. ควรศึกษาสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน

3. ควรศึกษาบรรยากาศในการทำงานของบริษัท อเมริกาน่า จำกัด

4. ควรศึกษาตัวแปรของความเครียดในการทำงาน

5. ควรศึกษาระดับความเครียดของพนักงานตามหลักจิตวิทยา

****

บรรณานุกรม

ธานินทร์ ศิลปะจารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วี.อินเตอร์ พริ้น.

ประไพพร สิงหเดช. (2539). *การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ.* กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริพงษ์ อินทวดี. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต้องการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัลและความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การคณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ.* การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมาน รังสิโยกฤษณ์. (2541). *การบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: อักษรสารการพิมพ์.

Buchanan, B. (1974). "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organization." *Administrative Science Quarterly, 19*(4), 533-546.

Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. B. 1959, The Motivation to Work. John Wiley. New York.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1993). *The motivation to work.* New Brunswick, N.J., .S.A: Transaction Publishers.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace.* California, Sage.

Mowday, R.T., Porter, & Steers. R. M. (1982). *Employee – Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover.* New York: Academic Press.

Steers, M. R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly, 22*(1), 46-75.

Steers, R. M. & Porter, L. M. (1983). *Motivation and Work Behavior.* 3rd ed. New York: McGraw – Hill.

Conway, J. (2003 BUSINESS WIRE). *Ruling on IBM's pension plan raises more questions than it Answers,* According to Towers Perrin.