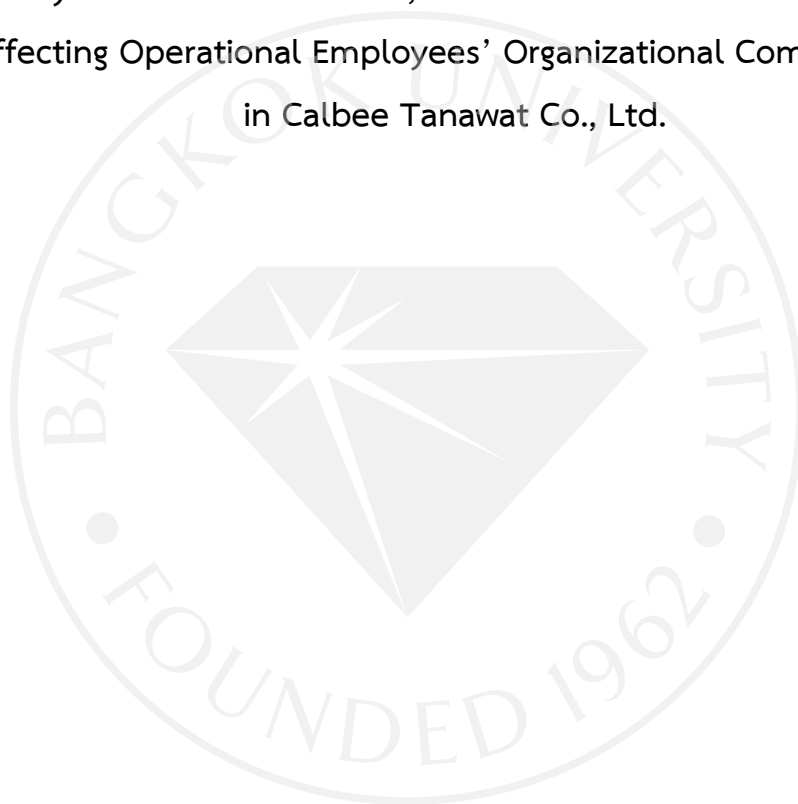


การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผล
ต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบี้ธนาวัฒน์ จำกัด

A Study of Work Environment, Work Process and Work Motivation
Affecting Operational Employees' Organizational Commitment
in Calbee Tanawat Co., Ltd.



การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพัน
ของพนักงานในบริษัท คาลบี้ธนาวัฒน์ จำกัด

A Study of Work Environment, Work Process and Work Motivation Affecting
Operational Employees' Organizational Commitment in Calbee Tanawat Co., Ltd.



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2561



© 2562

สุนิศา ศรีอุทัย

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อ
ความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบี้ธนาวิธน์ จำกัด

ผู้วิจัย สุนิศา ศรีอุทัย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

13 ธันวาคม 2562

สุนิศา ศรีอุทัย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2562, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพัน
ของพนักงานในบริษัท คาลปิตันวอร์น จำกัด (53 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อิทธิพลของ
ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่ อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานใน
บริษัทคาลปิตันวอร์น จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบ
ความถูกต้องของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ การทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธี ของครอนบาร์ค กับ
กลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.958 โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ
Krejcie และ Morgan ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน และวิธีการทางสถิติได้แก่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ วิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน ใช้สถิติทดสอบหา
ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และสถิติวิเคราะห์การถดถอย
เชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของข้อมูลลักษณะส่วน
บุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานของพนักงานบริษัท คาลปิตันวอร์น
จำกัด ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัย
กระบวนการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน
บริษัท คาลปิตันวอร์น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านปัจจัยค่าจ้างไม่มี
อิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิตันวอร์น จำกัด

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, กระบวนการทำงาน, แรงจูงใจ, ความผูกพันขององค์กร

Sriuthai, S. M.B.A., December 2019, Graduate School, Bangkok University.
A Study of Work Environment, Work Process and Work Motivation Affecting
Operational Employees' Organizational Commitment in Calbee Tanawat Co., Ltd.
(53 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwam, Ph.D.

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate 1) the influence of environmental factors affected to employee engagement of Calbee Thanawat Co.,Ltd 2) the influence of working procedure factors affected to employee engagement of Calbee Thanawat Co.,Ltd and 3) the influence of motivation factors affected to employee engagement of Calbee Thanawat Co.,Ltd. The questionnaire was used to collect the data and it was validated by the expert as well as reliability tested by Cronbach method with 30 samples obtained the reliability level of 0.958. The 200 samples of this study acquired by Krejcie and Morgan method. The statistic using in this study were Percentage, Mean, Standard Deviation while the hypothesis analysis used Simple Regression Analysis and Multiple Regression Analysis.

The result showed that the different of personal factors which were gender, age, level of education and the duration working of Calbee Thanawat Co.,Ltd's employee affected differently to the employee engagement. The environmental factors, working procedure factors and motivation factors, in terms of motivational factors, had significantly affected to employee engagement of Calbee Thanawat Co.,Ltd at level 0.05 Nevertheless, the hygiene factors did not influence to the employee engagement of Calbee Thanawat Co.,Ltd.

Keywords: Personal Factor, Working Procedure, Motivation, Organization Engagement

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ ที่ได้ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาเป็นอย่างดี ตลอดจนได้ตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องในงาน พร้อมทั้งอธิบายข้อสงสัยต่าง ๆ ทุกขั้นตอน เพื่อให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจในขั้นตอนและเนื้อหางานวิจัยมากขึ้น จนงานวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานและผู้บริหารบริษัท คาลปัตรนาวัลย์ จำกัดทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดาและทุกคนในครอบครัว รวมถึงบุคคลหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยช่วยเหลือให้กำลังใจ ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจเสมอมา จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

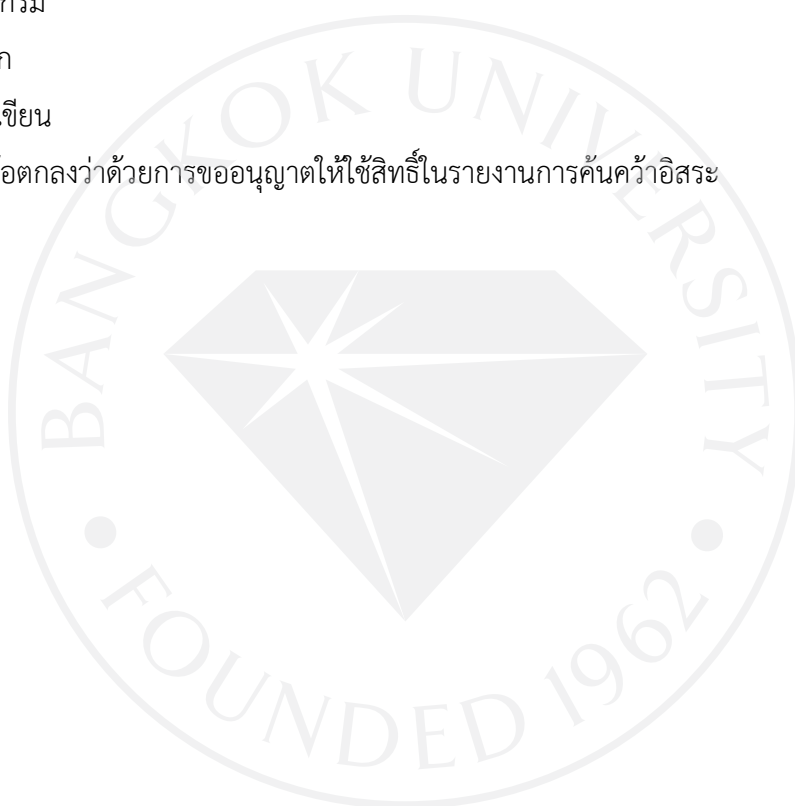
สุณิศา ศรีอุทัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 กรอบแนวคิด	7
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
1.6 นิยามคำศัพท์	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม	10
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน	13
2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	17
2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	24
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.4 สมมติฐานการวิจัย	29
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	31
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	37
5.2 การอภิปรายผล	38
5.3 ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	44
ประวัติผู้เขียน	53
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางความน่าเชื่อถือแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 3.2: ตารางแบ่งกลุ่มประชากร	28
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทำงานของ บริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด	32
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกระบวนการทำงานของบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด	33
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด	33
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน ในบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด	34
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าสภาพแวดล้อมทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของ บริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด ด้วยการทดสอบสถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	34
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่ากระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด ด้วยการทดสอบสถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	35
ตารางที่ 4.8: ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงค่าแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด ด้วยการทดสอบสถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	35

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมุติฐานการวิจัย	7
ภาพที่ 2.1: ปัจจัยที่ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามแนวคิดของ Burke	22



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

บริษัท คาลปัทนาวัธน์ จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตขนมขบเคี้ยว โดยเป็นการถือหุ้นร่วมกันระหว่าง บริษัท คาลปิ้งค์ จำกัด จากประเทศญี่ปุ่นและกลุ่มทุนไทย โดยมีโรงงานผลิตขนมขบเคี้ยวภายในแบรนดต่าง ๆ คือ ข้าวเกรียบกุ้งคาลป์ ขนมมันฝรั่งแท่งทอดกรอบแจ็กซ์ ขนมถั่วลันเตาอบกรอบบันบัน มีโรงงานตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ บริษัท คาลปัทนาวัธน์ จำกัดได้เริ่มกิจการในไทยมาเป็นเวลากว่า 39 ปี เครื่องจักรและวัตถุดิบส่วนใหญ่นำเข้าจากต่างประเทศ กระบวนการผลิตอยู่ภายใต้การดูแลโดย บริษัท คาลปิ้งค์ จากประเทศญี่ปุ่น ทั้งนี้เพื่อให้สินค้ามีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกับสินค้าจากประเทศญี่ปุ่นในกระบวนการผลิตสินค้าประเภทขนมขบเคี้ยว แม้ว่าจะมีเครื่องจักรเข้ามาเป็นเครื่องมือในการผลิต แต่แรงงานคนยังคงมีความสำคัญในหลาย ๆ กระบวนการผลิต เนื่องจากงานหลายชนิดเครื่องจักรยังไม่สามารถทดแทนได้ หรือหากทดแทนได้ ต้องมีการลงทุนที่สูงมาก ยังไม่เหมาะสมที่จะลงทุนเครื่องจักรเพื่อทดแทนแรงงานคนในปัจจุบัน บริษัท คาลปัทนาวัธน์ จำกัด มีพนักงานที่ทำงานประจำอยู่เป็นจำนวน 454 คน (ตัวเลข ณ เดือนกรกฎาคม 2562) และงานที่ทำจำเป็นต้องอาศัยทักษะและความชำนาญ นิคมอุตสาหกรรมบางปูมีโรงงานหลากหลายอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็นโรงงานผลิตอาหาร ผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ของใช้ต่าง ๆ ทุกโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมมีความต้องการแรงงานเป็นจำนวนมาก ทำให้บางครั้งเกิดปัญหาแรงงานขาดแคลน และปัญหาพนักงานลาออกในอัตราที่สูง ทำให้หลาย ๆ โรงงานขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะและความชำนาญ เนื่องจากมีพนักงานที่หมุนเวียนเข้าออกในอัตราที่สูง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานหรือแรงงานจำนวนหนึ่งไม่มีความผูกพันต่อองค์กรที่ทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งองค์กรไม่สามารถสร้างความผูกพันให้กับพนักงานให้ทำงานกับองค์กรได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยหลาย ๆ ประการ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน กระบวนการทำงานขององค์กร และสิ่งที่เป็นแรงจูงใจต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่ทำงานอยู่

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งในการตัดสินใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร ตามแนวคิดของ ชลธิชา สว่างเนตร (2552) ที่ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ต้องมีสภาพที่สบายกาย สบายใจ ในการทำงาน การทำงานจะมีความสุข รวมทั้งชัดเจนในผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม ก็จะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา มีความมั่นคง ซึ่งเป็นหลักประกันให้บุคคลในหน่วยงานมีความรู้สึกว่าอาชีพของเขามีความมั่นคง องค์กรที่เติบโตก้าวหน้ามีความมั่นคงและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ จะมีปัจจัยสำคัญหลายสิ่ง ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทุก

หน่วยงานให้ความสำคัญก็คือ พนักงาน องค์กรจะสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เติบโตก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ถาวร จะต้องมีความเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อน ดังนั้น องค์กร ต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงการบริหารจัดการสร้างความพึงพอใจ ความจงรักภักดีและมีความ ผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันเป็นความมั่นคง เป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างอุทิศตน แต่หาก พนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร หากมีปัญหา เกิดความไม่พอใจ หรือมีข้อเสนอจากภายนอก พนักงานก็จะลาออก ทำให้องค์กรต้องเสียเวลาในการหาคนใหม่ๆ ตามแนวคิดของ พรนพ พุกกะพันธ์ (2542) ก็ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและ ทำลายขวัญกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง แนวคิดของ Moos (1986) กล่าวว่า ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมต่อ พฤติกรรมมนุษย์ ได้แบ่งออกเป็น 3 มิติด้วยกัน ได้แก่ มิติสัมพันธภาพ คือ การมีส่วนร่วมและมีความ รักใคร่ของคนทำงาน มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ การรับรู้ในการจัดการกับสภาพแวดล้อม ของการทำงาน มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน คือ มีโครงสร้างของหน่วยงานที่ชัดเจน และยังมีความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตกับสภาพแวดล้อมตามงานวิจัยของ นางชนก ผิวเกลี้ยง (2551) ที่มีผลการวิจัยออกมาว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของบุคลากรใน สำนักงานประกันสังคมอยู่ในระดับมาก และศักยภาพในการทำงานล้วนมีผลมาจากสภาพแวดล้อมใน การทำงาน ดังงานวิจัยของ ทิวากาล ด่านแก้ว (2556) ที่ได้ทำการศึกษาไว้ว่า สภาพแวดล้อมภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านการเมือง ด้านกฎหมาย นั้นส่งผลต่อศักยภาพในการ ทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาด้วยเช่นกัน ส่วนประสิทธิผลใน การทำงานในองค์กรดังงานวิจัยของ โชติธัช มีเพียร (2557) ที่ได้ทำงานวิจัยมีผลออกมาว่า สภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้วย

เชื่อว่ากระบวนการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท การกำหนด ขั้นตอนในการทำงาน ตามแนวคิดของ Deming (1995) หรือวงจร PCDA เป็นขั้นตอนในการบริหาร คุณภาพการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างระบบการผลิตหรือบริการ ให้เป็นไปอย่างมีระบบ และมีแนวคิดของ วิฑูรย์ สิมะโชค (2545) ที่กล่าวว่า วงจรคุณภาพ PCDA จะเป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การปรับปรุง งานและการควบคุมงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น ซึ่งพื้นฐานของบุคคลนั้นย่อมต้องการความเสมอภาค ในการทำงาน ตามทฤษฎีของ Adam (1965) ทฤษฎีความเสมอภาค โดยพิจารณาจากผลตอบแทนที่ ได้รับ คือพฤติกรรมและคุณสมบัติที่ใส่ให้กับงาน ขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบการรับรู้ สอดคล้อง ระหว่างผลตอบแทน ตามงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ นิกรพรอุดม (2559) ที่มีผลวิจัยว่า กระบวนการในการ ทำงานนั้นมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ 16 แห่ง ใน กรุงเทพมหานคร กระบวนการทำงานจึงน่าจะเป็นสิ่งสำคัญต่อพนักงานในองค์กร ประสิทธิผลในการ บริหารงานตามงานวิจัยของ สีขรินทร์ วงษ์อ่อน (2558) ที่ได้ทำการศึกษาไว้ว่า กระบวนการทำงาน

นั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานในโรงเรียนเอกชนเขตบางกะปิด้วย และกระบวนการทำงาน สำหรับงานบริการ ได้มีงานวิจัยของ ปัทมน โรจนกนันท์ (2558) ได้ศึกษาไว้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทำงานและบุคลิกภาพของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการการชำระเงินของคู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอีกด้วย

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่น่าดึงดูดหรือชักนำให้บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ ตามแนวคิดของ Kidd (1973) แรงจูงใจจึงได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในทุก ๆ วงการ ในการทำงานที่เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความพึงพอใจและแสดงพฤติกรรมในทางบวก ตามทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) ที่พบว่า ถ้าได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและมีความเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพันต่อองค์กรและเต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป องค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรได้อีกด้วย เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน จะรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมต่อองค์กร พนักงานจะใช้ศักยภาพความสามารถที่มีปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย แรงจูงใจจึงเสมือนแรงกระตุ้น ผลักดันให้พนักงานมีความอยากทำงานให้สำเร็จตาม ในการที่จะพัฒนาให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันในงานได้นั้น ก็ต้องอาศัยกระบวนการที่มีการปฏิบัติอย่างมีขั้นตอน ได้แก่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ การวัดความผูกพัน และการปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอนเหล่านี้ ต้องกระทำอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงานของแต่ละองค์กรจะมีปัจจัยที่มีต่อความผูกพันแตกต่างกันออกไป โดยหากองค์กรสามารถสร้างความผูกพันในงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้แล้วก็จะสามารถทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขันจากการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรได้อย่างยั่งยืน และ Maslow (1954) ก็ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจว่า ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์คือ ความต้องการมีอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ ความต้องการของพนักงานในการทำงานของ Alderfer (1972) ได้ศึกษาไว้ว่า ประกอบไปด้วย 3 ด้านคือ ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ความสัมพันธ์ และการเติบโต ตามงานวิจัยของ กมลพร กล้วยนิมิตร (2559) มีผลสรุปการวิจัยพบว่า แรงจูงใจเปรียบเสมือนพลังพิเศษที่พร้อมจะปะทุออกมาเป็นพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงาน การสร้างแรงจูงใจและจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานให้หมดไปเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจมีความรักความผูกพันกับองค์กร และงานวิจัยของ วรณา อารณ (2556) เรื่องของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาออกมาว่า ด้านแรงจูงใจในการทำงานพบว่าอยู่ในระดับสูง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของแรงจูงใจตามงานวิจัยของ

ยุวรัตน์ ลีละพงศ์วัฒนา (2554) ได้ศึกษาและผลสรุปว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดี ส่วนในด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือและด้านความรับผิดชอบไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดี และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน สวัสดิการไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานของบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซ่น (ประเทศไทย) จำกัด

ความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Salancik (1983) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้แสดงออกอย่างมีความสัมพันธ์กับองค์กร เกิดจากองค์ประกอบที่ต้องเกี่ยวข้องกันระหว่างพนักงานกับองค์กร ตามแนวความคิดของ Allen & Meyer (1990) ที่ได้กล่าวว่า ความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากทัศนคติที่พนักงานมีต่อองค์กรในเชิงบวก เกิดความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งของแต่ละบุคคล โดยบุคคลมีความเชื่อมั่นอย่างสูงต่อการทำงานร่วมกับองค์กร มีความรักและความทุ่มเทกับองค์กร จะต้องประกอบไปด้วย ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อเนื่อง ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทาง และความผูกพันดังกล่าวเป็นการแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีต่อองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อองค์การ ตามแนวคิดของ Porter & Steers (1983) ได้กล่าวไว้ว่ามี 4 กลุ่มได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร ลักษณะของบทบาทงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และความผูกพันขององค์กรมี 3 ลักษณะด้วยกันคือ ผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึก ผูกพันต่อเนื่อง ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม และงานวิจัยของ Burke (2003) เรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ปัจจัยองค์กร ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในสายงาน ลูกค่า จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงานและผลของความผูกพันจะแสดงออกมา ในลักษณะผลการดำเนินงานของพนักงานและองค์กร การคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ความจงรักภักดีของลูกค่า ตามงานวิจัยของ ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) มีผลสรุปว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ ประจวบ คงอินทร์ (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท พีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) มีผลออกมาว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมาก

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบัสนาวัธน์ จำกัด ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน เพื่อนำผลข้อมูลจากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการ

ปรับปรุงการบริหารขององค์กร เพื่อรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร มีความผูกพันกับองค์กร เพื่อให้พนักงานและองค์กรได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและมีความผูกพันกับองค์กร องค์กรก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นที่ต้องการศึกษา ในประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน
2. ปัญหาด้านปัจจัยกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน
3. ปัญหาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษา ได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัทคาลบิธนาวัฒน์ จำกัด
- 1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่มีต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัทคาลบิธนาวัฒน์ จำกัด
- 1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัทคาลบิธนาวัฒน์ จำกัด

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของงานวิจัยนี้ จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน และข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงานและข้อมูลความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ พนักงานในบริษัท คาลบิธนาวันน์ จำกัด ณ โรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ และสำนักงานใหญ่ พระราม 4 กรุงเทพมหานคร รวมจำนวนทั้งสิ้น 460 คน

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนทั้งหมด 460 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในบริษัท คาลบิธนาวันน์ จำกัด ณ โรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ และสำนักงานใหญ่ พระราม 4 กรุงเทพมหานคร โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ในวันที่ 19 กันยายน 2562 จำนวน 200 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อม

1.3.3.1.2 ข้อมูลด้านกระบวนการทำงาน

1.3.3.1.3 ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย ข้อมูลด้านความผูกพัน

ต่อองค์กรของพนักงาน

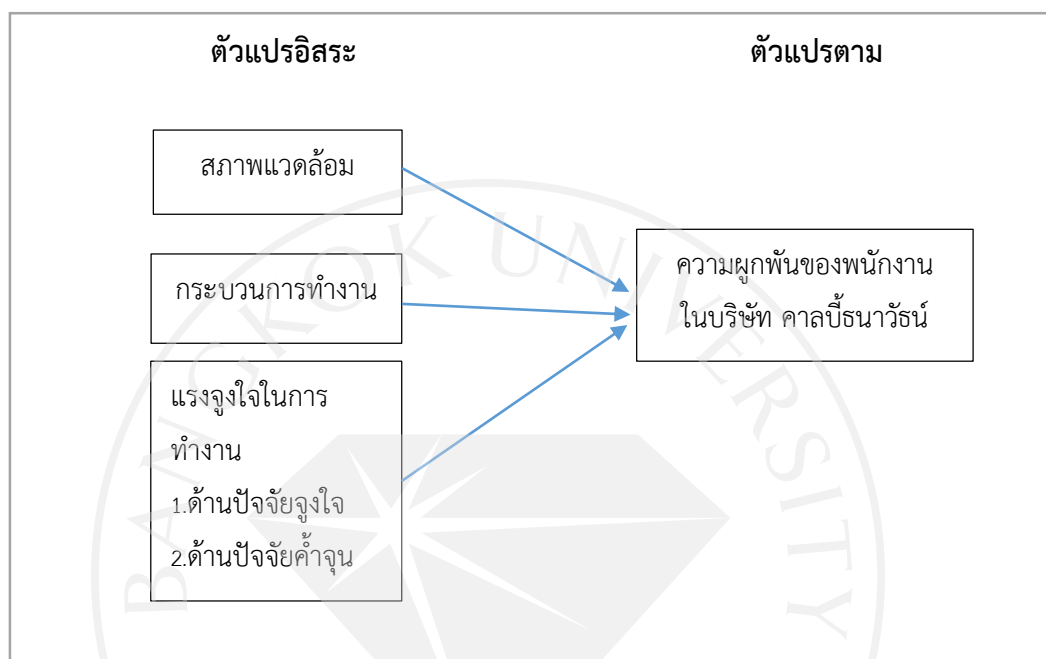
1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่ง กลุ่มวัดสภาพแวดล้อมของบริษัท คาลบิธนาวันน์ จำกัด กลุ่มที่สองคือ กลุ่มวัดกระบวนการทำงาน ของบริษัทคาลบิธนาวันน์ จำกัด กลุ่มที่สามคือ กลุ่มวัดแรงจูงใจในการทำงานของ บริษัท คาลบิธนาวันน์ จำกัด และกลุ่มตัวแปรตามจำนวน 1 กลุ่ม คือ ความผูกพันของพนักงานบริษัท คาลบิธนาวันน์ จำกัด

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

1.4 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมุติฐานการวิจัย



1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิ่นาวรรณ์ จำกัด มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.5.1.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 คือ อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิ่นาวรรณ์ จำกัด

1.5.1.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 คือ อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิ่นาวรรณ์ จำกัด

1.5.1.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 คือ อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิ่นาวรรณ์ จำกัด

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5.2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ของบริษัทศาลปิธานวรัตน์จำกัด ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคม

1.6.2 กระบวนการทำงาน คือ ขั้นตอนการทำงานหรือกิจกรรมที่ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ ด้านการวางแผน ด้านการนำไปปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบและด้านการปฏิบัติการแก้ไข โดยการวางแผนการนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ ตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้และถ้าผลลัพธ์ไม่ได้ตามที่คาดหมายไว้ จะมีการทบทวนแผนการเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่ง ซึ่งได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบประเมินผล และด้านการนำผลการประเมินงาน

1.6.3 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานของพนักงานบริษัทศาลปิธานวรัตน์จำกัด เช่น การมีระดับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอ การมีโอกาสดำเนินงานในการทำงาน การมีใจรักในการเรียนรู้ การมีความต้องการให้บริษัทจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การมีความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกมีความสุขเมื่องานที่ทำออกมาเรียบร้อยเสร็จสมบูรณ์ ความพร้อมที่จะเพิ่มศักยภาพ การมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานได้ตรงตาม ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ความยินดีที่จะปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายตามที่บริษัท

1.6.4 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร มีลักษณะเฉพาะ 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรคือ การที่บุคลากรและเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน รู้สึกเห็นด้วยและยอมรับกับจุดมุ่งหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลัง

กาย กำลังใจ สติปัญญาเพื่อประโยชน์ขององค์กรคือ การแสดงถึงความพยายามอย่างเต็มที่เต็มใจและตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาในการทำงานที่ดี

1.6.5 ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง หมายถึง พนักงานทุกระดับของบริษัท คาลปิตนาวัฒน์ จำกัด ทั้งในเขตอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ และสำนักงานใหญ่ พระราม 4 กรุงเทพมหานคร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรและทราบว่าปัจจัยใดใดมีผลต่อความผูกพันขององค์กร

1.7.2 ผลการวิจัยนี้จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร

1.7.3 สามารถนำผลวิจัยในครั้งนี้ไปเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรได้

บทที่ 2

วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัย เรื่องการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลป์ธันวอร์น จำกัด สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม

ชลธิชา สว่างเนตร (2552) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ต้องมีสภาพที่สบายกาย สบายใจ ในการทำงาน การทำงานจะมีความสุข ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ 1) สถานที่ทำงาน เป็นสิ่งที่ทำให้การทำงานมีความสุข เพราะสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของหน่วยงาน การจัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาดร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศให้คนในหน่วยงานมีความสุข อยากที่จะทำงาน โดยเฉพาะธุรกิจเอกชนมักจะเน้นในเรื่องอาคารสำนักงาน เพราะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงอันดับแรกของหน่วยงาน 2) ภารกิจหรืองานที่ทำของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นสำคัญที่สุด ในการสร้างบรรยากาศ มีลักษณะดังนี้ มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งชัดเจนในผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลตอบแทนในเรื่องผลกำไรหรือขาดทุนมีความต่อเนื่อง หมายถึง งานที่ต้องต่อเนื่องไม่ขาดช่วงขาดตอน มีงานทำอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา มีความมั่นคง ซึ่งเป็นหลักประกันให้บุคคลในหน่วยงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าของเขาที่มีความมั่นคง

พรนพ พุกกะพันธ์ (2542) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสภาพที่มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดการสภาพการทำงานที่ดีถูกหลักอนามัย สถานที่สะอาดเรียบร้อย จะทำให้พนักงานบังเกิดความสบายใจไม่รู้สึกไร้ค่าหรือมีอารมณ์ขุ่นมัว ขวัญและกำลังใจก็จะดี ถ้าจัดการสภาพการทำงานไว้ระเบียบขาดสิ่งจูงใจขาดความสะอาดความสวยงาม พนักงานจะขาดความตั้งใจในการทำงานและเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจอีกด้วย

Moos (1986) กล่าวว่าผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมต่อพฤติกรรมมนุษย์ มีมาตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1976 โดยแบ่งมิติสิ่งแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ 1. มิติสัมพันธภาพ (Relationship Dimension) หมายถึง การรับรู้ในการมีความเกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วมและมีความรักใคร่ของ คนทำงานโรงงานต่องาน ความเป็นมิตรและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมปฏิบัติงาน และ หน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากร มี 3 ด้าน คือ 1.1) ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน (Involvement) คือ การที่บุคลากรรับรู้ตัวตนและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในงาน เช่นการเข้าร่วม ประชุม ร่วมเสนอความคิดเห็น หรือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน 1.2) ด้าน ความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Peer Cohesion) หมายถึง การรับรู้ถึงความเป็นมิตรระหว่าง บุคคลร่วมงานของคนทำงาน และการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกัน 1.3) ด้านการสนับสนุนจาก หัวหน้างาน (Supervisor Support) หมายถึง การรับรู้ว่าหัวหน้างานให้การส่งเสริมในด้านใน และยก ย่องให้กำลังใจแก่บุคลากร และกระตุ้นให้บุคลากรให้การสนับสนุนต่อเพื่อนร่วมงาน 2. มิติ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Personal Growth Dimension) หมายถึง การรับรู้ในการจัดการกับ สภาพแวดล้อมของการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 2.1) การสนับสนุนความมีเสรีในการ ทำงาน คือ การรับรู้ว่าหน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีเสรีในการตัดสินใจหรือปฏิบัติด้วย ตนเอง ใช้ทักษะส่วนตัวและทักษะในการทำงานนำมาพัฒนาตนเอง แต่ถ้าหากสภาพแวดล้อมของการทำงานนั้นขาดการสนับสนุนความเสรีในการทำงาน อาจจะทำให้เกิดความคับข้องใจ ทำให้รู้สึกว่ ตนเองล้มเหลวและเกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ทำได้ 2.2) การมุ่งมั่นในการทำงาน เป็นการทำให้ เข้าใจในความพร้อม การให้ความสำคัญของความสำเร็จของงานโดยยึดหลักในการวางแผนที่ดีและมี คุณภาพ 2.3) ความกดดันในการทำงาน คือการรู้ถึงการมีการทำงานที่เร่งรีบ ต้องปฏิบัติงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ ให้ทันตามกำหนดเวลาของหัวหน้างาน 3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System Maintenance and Change Dimensions) คือ การรับรู้ว่าโครงสร้างของหน่วยงานนั้น ชัดเจน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ต่อไปนี้คือ 3.1) ด้านความชัดเจนของงาน (Clarity) หมายถึง การ รับรู้ความชัดเจนของการทำงานประจำวัน โดยองค์กรมีการประกาศถึงความคาดหวังของผู้บริหาร ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำและมีการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ภายในองค์กรอย่าง ชัดเจน 3.2) ด้านการควบคุม (Control) หมายถึงการรับรู้ว่าองค์กรมีกฎเกณฑ์ หลักการ หรือแนวทาง ในการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของคนในองค์กร โดยหัวหน้าเป็นผู้ดูแลให้ทำงานภายใต้ กฎเกณฑ์ระเบียบมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการควบคุมงานจึงควรต้องมีการทำงานที่เหมาะสม 3.3) ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน (Innovation) หมายถึงการรับรู้ว่าองค์กรมีการส่งเสริมการ นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ โดยเน้นวิธีการแปลกใหม่หลากหลายและเปลี่ยนแปลง 3.4) ด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Comfort) หมายถึง องค์กรได้ตัดสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ให้เหมาะสม

นงชนก ผิวเกลี้ยง (2551) ได้ทำการศึกษาไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม แล้วพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความสัมพันธ์ได้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนด้านเพศ อายุ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ทิวากาล ด่านแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลกับศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา 2.ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา 3.ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 156 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณผลการวิจัย พบว่า 1.ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลกับศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2.ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านลักษณะเฉพาะของนโยบายด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านโครงสร้างด้านกระบวนการจัดการ และด้านเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาถึงร้อยละ 69.30 3.ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านการเมืองและกฎหมาย ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาถึงร้อยละ 62.90

โชติธัช มีเพียร (2557) ได้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้าน พฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรระดับกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือสภาพแวดล้อมขององค์กรด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ปัจจัยด้านพฤติกรรม

องค์กรระดับบุคคล ระดับองค์กร ส่วนสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป และด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน

Deming (1995) มีความเชื่อว่า คุณภาพสามารถปรับปรุงได้ จึงเป็นแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสร้างระบบการผลิตให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ มีการให้บริการที่ดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยใช้ได้กับทุก ๆ สาขาวิชาชีพ หรือแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวัน จึงได้กำหนดเครื่องมือที่เรียกว่า PDCA หรือ Deming Cycle คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบไปด้วย P (Plan) คือ ขั้นตอนการวางแผนเพื่อเลือกปัญหา ตั้งเป้าหมายการแก้ปัญหาและวางแผนแก้ปัญหา D (Do) คือ ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามแนวทางที่วางไว้ C (Check) คือ ขั้นตอนการตรวจสอบและเปรียบเทียบผล A (Action) คือ การกำหนดมาตรฐานและปรับปรุงให้ดีขึ้น เครื่องมือนี้ใช้เพื่อนำไปสู่การดำเนินการแก้ไขปัญหามาปรับปรุงและพัฒนาจนให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ข้อดีของ PDCA คือ 1) ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผนป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยที่เกินความพอดี ลดความสูญเสียในรูปแบบต่าง ๆ ได้ 2) มีการทำงานแบบตรวจสอบเป็นระยะ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้นหากเกิดปัญหาก็จะมีการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วทันเวลา 3) เมื่อมีการแก้ไขปัญหามาหลังการตรวจสอบ ก็จะไม่ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเกิดซ้ำหรือช่วยลดความรุนแรงลง 4) การตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหาได้ ก็จะนำมาซึ่งการวางแผนได้เพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป การนำ PDCA ไปใช้ P (Plan) ผู้บริหารกำหนดแผนงานร่วมกับพนักงานในทุกระดับ D (Do) พนักงานนำไปปฏิบัติโดยได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน C (Check) ตรวจสอบเพื่อค้นหาปัญหาและวิธีแก้ไขที่เหมาะสมที่สุด A (Action) กำหนดวิธีแก้ไขปัญหามาเป็นมาตรฐานเพื่อให้พนักงานได้นำไปปฏิบัติได้อย่างสะดวก

วิฑูรย์ สิมะโชค (2545) ได้กล่าวไว้ว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การปรับปรุงงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การนำแผนไปปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) กล่าวคือ จะเริ่มจากการวางแผนการนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และถ้าหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ ก็จะต้องทำการทบทวนแผนการ โดยการเริ่มต้นใหม่อีกครั้ง และทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีกครั้ง เมื่อวงจรคุณภาพถูกทำตามและหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและทำให้ระดับผลลัพธ์ที่ได้สูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นการกระทำตามวงจรคุณภาพจึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่น่าเชื่อถือมากขึ้น โดยจุดเริ่มต้นของวงจรคุณภาพอยู่ที่การพยายามตอบให้ได้ว่า ทำอย่างไรถึงจะดีขึ้น ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) ในองค์ประกอบทั้งหมด ถือว่าการวางแผนเป็นเรื่องสำคัญที่สุด เป็นเรื่องที่ทำให้

กิจกรรมอื่น ๆ ที่ตามมาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าการวางแผนไม่เหมาะสมจะทำให้กิจกรรมอื่น ๆ ที่ตามมา ไร้ประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่ถ้าหากมีการวางแผนที่ดีจะทำให้มีการแก้ไขน้อยและกิจกรรม จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย ขั้นตอนที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติให้เกิดผล (Do) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำแผนการไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง เราจะต้องสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนงานไปปฏิบัติ ได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้น ๆ มีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม มีการจัดอบรมและศึกษาเพื่อนำแผนการนั้น ๆ ไปปฏิบัติ จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เหมาะสมด้วย ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) ควรจะต้องมีการประเมินจาก 2 ประการคือ มีการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ หรือตัวแผนเองมีความเหมาะสมหรือไม่ การที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นเพราะไม่ปฏิบัติตามแผนการ หรือความไม่เหมาะสมของแผนการ หรือทั้งสองประการรวมกัน เราจำเป็นต้องหาสาเหตุมาจากประการไหน เนื่องจากการนำไปปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไขจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง สาเหตุที่ทำให้มีความล้มเหลว จากการนำแผนการไปปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้ 1.การทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ผิดพลาด 2.มีข้อมูลข่าวสารและมีความรู้ในขั้นตอนการวางแผนไม่เพียงพอจึงทำให้เลือกเทคนิคที่ใช้ผิดพลาด 3.ประเมินผลผิดพลาด 4.ประเมินความสามารถของบุคลากรที่ต้องนำแผนมาใช้ผิดพลาด สาเหตุที่ทำให้มีความล้มเหลว จากการไม่นำแผนการไปปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้ 1.ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุง 2.มีความเข้าใจแผนไม่เพียงพอและทำให้การติดต่อสื่อสารผิดพลาด 3.มีการศึกษาและฝึกอบรมไม่เพียงพอ 4.ปัญหาของผู้นำและการประสานงานระหว่างปฏิบัติงาน 5.ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้น้อยเกินไป ขั้นตอนที่ 4 ปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข (Action) ถ้าความล้มเหลวมาจากแผนที่ไม่เหมาะสม การทบทวนแผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา จะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพด้วยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสมด้วย ขั้นตอนที่สำคัญก็คือ การทบทวนแผนการที่ต้องมีการบ่งชี้ถึงสาเหตุของความล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และควรมีการวางแผนปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปี มีการทบทวนทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเชื่อถือได้และเหมาะสม การนำวงจร PDCA ไปใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง จะทำให้เราสามารถปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เมื่อปัญหาเดิมหมดไป เราก็จะสามารถแก้ปัญหาที่เข้ามาใหม่ได้ด้วยวงจรคุณภาพนี้ต่อไป

Adams (1965) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (output) กับตัวป้อน (input) คือพฤติกรรมและคุณสมบัติที่ใส่ให้กับงาน ความเสมอภาคจะขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (perceived inputs to outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็จะสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้

ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายไว้ว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ อาวุโส สถานภาพ สติปัญญาความสามารถและอื่น ๆ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (การยกย่องชมเชย ค่านิยม ค่าจ้างค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนก แม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขามีสมาเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเองไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ว่ามีเสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเองเพื่อทำให้รู้สึกว่าการเกิดความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขาได้รับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่นเมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักประเมินว่าตนเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ในขณะที่เดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตน เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตราบเท่าที่เขาได้รับรู้ว่ามีเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบเดียวกันกับเขาได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานก็จะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคโดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ 1.ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably Rewarded) พนักงานรับรู้ว่าตัวป้อนและผลตอบแทนมีความเหมาะสมกัน แรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวป้อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น 2.ผลตอบแทนต่ำไป (Under-rewarded) เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่าเขาได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทนลดตัวป้อน (ทำงานน้อยลง มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง พักครั้งละนาน ๆ) อ้างเหตุผลให้ตัวเองเปลี่ยนแปลงตัวป้อนหรือผลตอบแทนของคนอื่น (ให้ทำงานมากขึ้น หรือรับค่าจ้างน้อยลง) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับน้อยกว่า) 3. ผลตอบแทนสูงไป (Over-rewarded) การรับรู้ว่าได้ผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตามพบว่า พนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือเพิ่มตัวป้อน (ทำงานหนักขึ้น และอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ยอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้ตัวเองเพื่อที่จะพยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น ทฤษฎีนี้พิจารณาองค์ประกอบของสิ่งที่นำเข้า (Inputs) กับผลลัพธ์ (Outputs) ของบุคคล เปรียบเทียบกับความเสมอภาคและเน้นศึกษาแรงจูงใจที่แสดงออกจากมิติด้านทัศนคติ (เรื่องความพึงพอใจ) และพฤติกรรม (เรื่องการปฏิบัติงาน) แต่กลุ่มทฤษฎีการจูงใจที่เน้นในด้านกระบวนการจูงใจ ยังได้รับความสนใจนำมาศึกษาในแง่ของการนำไปใช้ทำนายและควบคุม

พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรไม่แพร่หลายมากนัก Adam ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพอใจของ คนงานเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนว่า เกี่ยวข้องกับระดับของการเรียนรู้ (Perceptions) ว่าในอัตรา ระหว่างสิ่งที่เขาได้รับจากงาน (Out Put) กับสิ่งที่เขาอุทิศให้ในการทำงานนั้น (In Put) เหมาะสม เสมอภาคหรือไม่ทฤษฎีความเสมอภาคนี้ จะเป็นสิ่งที่ความรู้สึกและมองในเชิงเปรียบเทียบ ความรู้สึก (Feeling) หรือการรับรู้ (Perceptions) ของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้น ประเมินศักยภาพในการทำงานของตนกับค่าจ้างที่ได้รับ และแน่นอน ความรู้สึกเหล่านี้ย่อมได้รับ อิทธิพลจากบรรทัดฐาน (Norms) ภายในองค์กรและกลุ่มวิชาชีพด้วย ซึ่งความรู้สึกว่าตนเองได้รับ ความเสมอภาคหรือไม่เสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น

ณัฐวุฒิ นิกรพรอุดม (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการ บริหารงานและกระบวนการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติใน 16 เขตกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ที่ เป็นประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า การศึกษา วัฒนธรรมในการทำงาน ในด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมี ผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษารูปแบบ การบริหารงานในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพและด้านความสัมพันธ์ มีผลต่อ คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและการศึกษา กระบวนการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติใน 16 เขต กรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิทธิพร วงษ์อ่อน (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการการบริหารหลักสูตรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเขตบาง กะปิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการการบริหาร หลักสูตรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนโดยแจกแบบสอบถามกับครูโรงเรียน เอกชนในเขตบางกะปิ จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทดสอบทางสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน พบว่า ด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ 1.ผู้บริหารมีการกำหนดแนวทางการบริหารที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ของสถานศึกษา 2.ผู้บริหารแสดงความกระตือรือร้นเมื่อพูดถึงสิ่งที่ต้องทำ 3.ผู้บริหารทุ่มเทตั้งใจเต็มที่ ในการจัดการกับข้อผิดพลาดต่าง ๆ ด้านกระบวนการทางงาน PDCA ได้แก่ 1.มีการนำผลประเมินมา ปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง 2.มีการจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ 3.มีการจัดสร้างและใช้ เครื่องมือในการตรวจสอบประเมินผลตามมาตรฐานการประเมิน คุณภาพภายใน 4.มีการนิเทศ ระหว่างการดำเนินการตามโครงการหรือการสอน ด้านกระบวนการ จัดการหลักสูตร ได้แก่ 1. สถานศึกษาของท่านต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้

มากนักน้อยเพียงใด 2.ท่านเห็นว่านักเรียนในสถานศึกษาของท่านมีวินัย มีความรับผิดชอบ เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์และกติกาสถานศึกษาเพียงใด 3.ท่านเห็นว่า นักเรียนในสถานศึกษาของท่านมีความรู้และทักษะตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายของหลักสูตรเพียงใด

ปัทมน โรจนกนันท์ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทำงาน และบุคลิกภาพของพนักงานที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน โดยใช้สถิติที่ใช้ในการรายงานผล ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการและบุคลิกภาพของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

Kidd (1973) ได้ให้ความหมายของคำว่า แรงจูงใจ (Motivation) มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า Mover ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า To Move มีความหมายว่าเป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงให้บุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To Move a Person to a Course of Action) ดังนั้น แรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมาก ในทุก ๆ วงการ

Herzberg (1959) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้าเพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน เพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุก ๆ คน คือความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น Herzberg ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลกรในองค์โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงานเพื่อที่จะทำให้คนงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะ พยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น เขาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1.ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้น กับพนักงานอันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำ มีดังนี้ 1.ความสำเร็จในชีวิต(Achievement) 2.การเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป (Recognition) 3.งานที่มีความรับผิดชอบ(Responsibility) 4.งานที่ทำแล้วมีโอกาสก้าวหน้า

(Advancement) 5.ตำแหน่งงานที่ดี (Work Itself) 6.งานมีความสุข (Growth) กลุ่มที่ 2.ปัจจัยบำรุง (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นได้ หรือเป็นหัวข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ดังต่อไปนี้ 1.นโยบายและการบริหารที่ดี 2.การควบคุมงาน 3.ความสัมพันธ์กับหน้าที่ 4.เงื่อนไขการทำงานที่ดี 5.เงินเดือนดี 6.ความสัมพันธ์อันดี 7.การมีชีวิตส่วนตัวที่ดี 8.ความสัมพันธ์แวดล้อมอื่น ๆ 9.สถานะภาพของตนเองในงาน 10.ความมั่นคงปลอดภัย

Maslow (1954) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับ แรงจูงใจ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) โดยมาสโลว์ ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลายสมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวกับ พฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้ 1.มนุษย์มีความต้องการ คือ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขนาดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการณ์นี้ไม่มีที่สิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย 2.ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม 3.ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที 4.ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้ 1.ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการทางเพศ เป็นต้น 2.ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ เป็นต้น 3.ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness Needs) ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้การยอมรับ เป็นต้น 4.ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จกสังคม ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้การเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้จักดีศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม 5.ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดบรรลุ

ความต้องการในขั้นนี้ได้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

Alderfer (1972) ได้ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการโดยได้พัฒนา ตามแนวคิดทฤษฎี ERG เกี่ยวกับการทำความเข้าใจเรื่องความต้องการของพนักงานในการทำงาน ประกอบไปด้วยความต้องการ 3 ด้าน ดังนี้ 1.ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ได้ (Existence Need) หมายถึง ความต้องการด้านร่างกาย การดำรงชีวิต และความสะดวกสบาย 2.ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Need) หมายถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่น และความพึงพอใจในด้านความรู้สึกรักมีเพื่อน มิตรภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน ความต้องการทางสังคม 3.ความต้องการเติบโตก้าวหน้า (Growth Need) หมายถึง ความพึงพอใจ ในความสมบูรณ์ของสิ่งที่ต้องการสูงสุด

กมลพร กัลยาณมิตร (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ ผลการสรุปพบว่า แรงจูงใจเปรียบเสมือนพลังพิเศษที่พร้อมจะปะทุออกมาเป็นพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงานที่จะสร้างประโยชน์แก่องค์กร แต่ต้องได้รับการเสริมแรงภายใน แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและส่งผลต่อความเติบโต ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงขององค์กร เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนที่ติดตัวมาก่อนที่จะได้รับการเสริมแรงจูงใจ ผู้บริหารจึงต้องจัดให้มีปัจจัยทั้งสองกลุ่ม เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคลากร ให้เหมาะสม เป็นการสร้างแรงจูงใจและจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้บุคลากรในองค์กร เกิดความพึงพอใจ มีความรัก และผูกพันกับองค์กร ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างกระตือรือร้น ในการช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เติบโตและเจริญก้าวหน้าไปอย่างมั่นคง โดยอาศัยองค์ประกอบของ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg เป็นแนวทางสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้แรงจูงใจ 2 ปัจจัยเป็นพลังนำไปสู่ความสำเร็จ ย่อมจะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นและส่งผลสำเร็จต่อองค์กร ในด้านคุณค่าและมูลค่าได้

วรรณภา อวารณ์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาคือ ด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์การโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับสูงเช่นกัน เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยข้าราชการรัฐสภาที่มีแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าข้าราชการรัฐสภาที่มีแรงจูงใจในการทำงานปานกลางและต่างกันทุกด้าน เมื่อพิจารณาจากขนาดค่า F ผลปรากฏว่าข้าราชการรัฐสภาที่มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างกันโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะของงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเทคนิคการควบคุมดูแลด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการได้รับการยอมรับ

ยุวรัตน์ ลิทะพงศ์วัฒนา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานของบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็ส เซ่น (ประเทศไทย) จำกัด เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็ส เซ่น (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 241 คน ผลการศึกษาพบว่า 1.ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานและความก้าวหน้าในการทำงาน มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงาน 2.ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความรับผิดชอบไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงาน 3.ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงาน 4.ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน สวัสดิการไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงาน

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Salancik (1983) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้แสดงออกอย่างมีความสัมพันธ์กับองค์กร โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า หรือต่ำกว่าโดยพฤติกรรมดังกล่าวเปรียบเสมือนความตั้งใจและความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับองค์กรโดยไม่มีข้อแม้อื่น

Porter & Steers (1983) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อองค์การแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
2. โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมี

ความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เช่น ทักษะคติของกลุ่มการทำงาน ที่มีผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา

Allen & Meyer (1990) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากองค์ประกอบที่ต้องเกี่ยวข้องกันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากทัศนคติที่พนักงานมีต่อองค์กรในเชิงบวก เกิดความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งของแต่ละบุคคล โดยบุคคลมีความเชื่อมั่นอย่างสูงต่อการทำงานร่วมกับองค์กร มีความรักและความทุ่มเทกับองค์กรและกำหนดว่าความผูกพันต่อองค์กรจะต้องประกอบด้วย โครงสร้าง 3 ลักษณะที่เป็นปัจจัยสร้างความผูกพันองค์กรดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) คือความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีบทบาทในการดำเนินธุรกิจขององค์กร

2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณของบุคคลที่ประกอบด้วยทางเลือกที่มีหรือภาระหน้าที่และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กรโดยมีพื้นฐานในการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่องจากการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมการทำงานจะวัดว่า บุคคลจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคม อาจมาจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กรหรือกับหัวหน้างานก็ตามจะเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กรและความผูกพันดังกล่าวเป็นการแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีต่อองค์กร

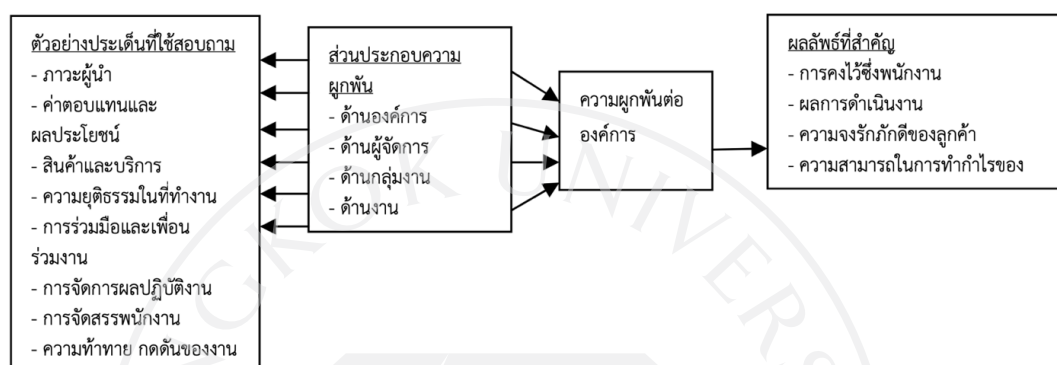
Burke (2003) ได้ทำการวิจัยในเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานในแนวคิด Employee Engagement Model ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัย 6 ปัจจัย ได้แก่

1. องค์กร (Company) องค์กรต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
2. ผู้บริหาร (Manager) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม
3. เพื่อนร่วมงาน (Work Group) ต้องให้ความร่วมมือในการทำงานที่ดี
4. ลักษณะงาน (The Job) งานต้องท้าทายมีระบบการประเมินผลงานที่ดี

5. ความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ (Career/Profession) พนักงานต้องมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง

6. ลูกค้า (Customer) ต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงต่อลูกค้าได้

ภาพที่ 2.1: ปัจจัยที่ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามแนวคิดของ Burke



ที่มา: Burke, Inc. Research. (2003). *Employee Engagement & Retention Management*. Retrieved from <http://www.burke.com>.

จากแผนภาพแสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบของการเกิดความผูกพันของพนักงาน โดย Burke ได้นำปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ มาเป็นปัจจัยในการวัดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีหัวข้อต่าง ๆ ที่ใช้เป็นประเด็นเพื่อวัดความผูกพันของพนักงาน โดยปัจจัยในด้านต่าง ๆ จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงานและผลของความผูกพันของพนักงานดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะผลการดำเนินงานของพนักงานและองค์กร การคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ความจงรักภักดีของลูกค้าและความสามารถในการทำกำไร

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าคือ พนักงานบริษัท ไตกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) จำนวน 336 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ Independent Sample (t-test) สำหรับตัวแปรสองกลุ่ม One-Way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานสำหรับตัวแปรที่มากกว่าสองกลุ่ม และใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนประมาณ 10,000–20,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1–5 ปี นอกจากนั้นการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกัน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ มากที่สุดคือ ด้านความรู้สึกร่องลงมาคือ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่อง

ประจวบ คงอินทร (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท กรณีศึกษา บริษัทพีรพัฒน์เทคโนโลยีจำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานและปัจจัยด้านลักษณะบุคคล จากกลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพนักงานของบริษัทพีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) จำนวน 145 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางคณิตศาสตร์ในการวิเคราะห์ทางสถิติ จากผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership) วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร (Culture/ Purpose) ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation) ความสัมพันธ์ (Relationship) ลักษณะงาน (Work Activity) คุณภาพชีวิต (Quality of Life) และโอกาสที่ได้รับ (Opportunity) มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับมาก ผลการศึกษาข้อมูลต่อองค์กรในภาพรวมดีมาก มีปัจจัยจาก 3 ด้าน ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร (Identification) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับมาก

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบี้ธนาวัธน จำกัด มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทคาลบี้ธนาวัธน จำกัด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัท คาลบี้ธนาวัธน จำกัด

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3. การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. อายุงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบี้ธนาวัธน จำกัด

สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ประกอบด้วย ความคิดเห็นของพนักงานในบริษัท คาลบี้ธนาวัธน จำกัด เกี่ยวกับสถานที่ทำงาน นโยบาย แผนงาน ผู้บังคับบัญชา งานที่ได้รับมอบหมาย การฝึกอบรมพัฒนา การตัดสินใจในการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพการงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดความคิดเห็นมีระดับการวัดดังนี้

1. เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

2. เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 กระบวนการทำงานในบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด

ข้อมูลกระบวนการทำงานในบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด ประกอบด้วย เป้าหมายการดำเนินงาน การตัดสินใจผลการดำเนินงาน การส่งเสริมให้ความรู้ การดำเนินงานตามที่กำหนดในแผน การพัฒนาคุณภาพการจัดการ การจัดระบบตรวจสอบ การตรวจติดตามผล และประเมินผล การนำมาปรับปรุงแก้ไข การสรุปผลการแก้ไข โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดความคิดเห็นมีระดับการวัดดังนี้

1. เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 แรงจูงใจในการทำงานในบริษัท คาลปิตันวอร์น จำกัด

ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานในบริษัท คาลปิตันวอร์น จำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดความคิดเห็นมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท คาลปิตันวอร์น จำกัด

ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท คาลปิตันวอร์น จำกัด ประกอบด้วย การรักษาชื่อเสียงขององค์กร ภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร การทุ่มเทกายใจในงานที่ทำ การพัฒนาทักษะของตนเอง การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน ความรู้สึกผูกพันและอยากที่จะทำงานด้วย องค์กรนี้คือครอบครัว โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดความคิดเห็นมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|---------------------|------------------|
| 1. ผูกพันน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ผูกพันน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ผูกพันปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ผูกพันมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ผูกพันมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก

2.61 – 3.40 ปานกลาง

1.81 – 2.60 น้อย

1.00 – 1.80 น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับ รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามข้อที่ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว ได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่ารวมเท่ากับ 0.958 โดยสามารถจำแนกออกมาเป็นรายการ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: ตารางความน่าเชื่อถือแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1.สภาพแวดล้อม	10	0.879
2.กระบวนการทำงาน	10	0.942
3.แรงจูงใจ	15	0.918
4.ความผูกพัน	10	0.905
รวม	45	0.958

หลังจากนั้นได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 8 ของเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัท คาลปีธนาวัธน์ จำกัด โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ณ โรงงาน คาลปีธนาวัธน์ นิคมอุตสาหกรรมบางปู และสำนักงานใหญ่ อาคารวิบูลย์ธานี ถนนพระราม 4 มีทั้งหมด 13 แผนก รวมกันตามลำดับดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2: ตารางแบ่งกลุ่มประชากร

แผนก	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. วัตถุดิบ	61	30
2. ผลิต	62	30
3. โลจิสติกส์	33	10
4. สิ่งแวดล้อม	9	4
5. บรรจุ	191	85
6. บัญชี	7	3
7. จัดซื้อ	14	5
8. การตลาด	13	6
9. บุคคล	24	10
10. วิจัยและพัฒนา	8	3
11. ประกันควบคุมระบบคุณภาพ	19	8
12. นำเข้า-ส่งออก	6	3
13. ซ่อมบำรุง	7	3
รวม	454	200

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 454 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง อธิบายตามตาราง 3.2 จำนวน 13 แผนก และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 200 คน ในวันที่ 19 เดือนกันยายน พ.ศ. 2562 โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกับพนักงานบริษัท คาลป์ธันนาว์ธน์ จำกัด จำนวน 200 คน โดยแจกทั้งหมดในวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2562

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาจากผู้ตอบแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลป์ธันนาว์ธน์ จำกัด มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลป์ธันนาว์ธน์ จำกัด

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานที่มีต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลป์ธันนาว์ธน์ จำกัด

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลป์ธันนาว์ธน์ จำกัด

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อนี้จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบิธนาวัธน์ จำกัด มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	107	53.5

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ 25-30 ปี	82	41.0
3. ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	163	81.5
4. ประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป	79	39.5

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.5 อายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.5 และ ประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.5

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของ บริษัท คาลบี้ธนาวรัตน์ จำกัด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทำงานของบริษัท คาลบี้ธนาวรัตน์ จำกัด

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.22	0.545	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมทำงานของบริษัท คาลบี้ธนาวรัตน์ จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.545)

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของบริษัท คาลบี้ธนาวรัตน์ จำกัด ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของบริษัท คาลบี้ธนาวรัตน์ จำกัด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกระบวนการทำงานของบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด

ปัจจัยกระบวนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
กระบวนการทำงาน	4.25	0.594	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นกระบวนการทำงานของบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.594)

4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด

แรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
1.ปัจจัยจูงใจ	3.88	0.619	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.ปัจจัยค้ำจุน	4.18	0.545	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.545) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.619)

4.1.5 ข้อมูลระดับความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด ข้อมูลระดับความคิดผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด

ความผูกพัน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
ความผูกพัน	4.49	0.052	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.49$, S.D.=0.052)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าสภาพแวดล้อมทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด ด้วยการทดสอบสถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1.สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.182	6.646	0.000*

$R^2 = 0.182$, F-Value = 44.166, n = 200, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของบริษัทคาลปิตันาวรัตน์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพัน ร้อยละ 18.2

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของบริษัท คาลปีธนาวัฒน์ จำกัด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่ากระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของบริษัท คาลปีธนาวัฒน์ จำกัด ด้วยการทดสอบสถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

กระบวนการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1.กระบวนการทำงาน	0.115	5.078	0.000*

$R^2 = 0.115$, F-Value = 25.789, n = 200, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กระบวนการในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของบริษัทคาลปีธนาวัฒน์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพัน ร้อยละ 11.5

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปีธนาวัฒน์ จำกัด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของบริษัท คาลปีธนาวัฒน์ จำกัด ด้วยการทดสอบสถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

แรงจูงใจในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1.ปัจจัยจูงใจ	- 0.098	-1.622	0.106
2.ปัจจัยค่าจ้าง	0.538	8.893	0.000*

$R^2 = 0.287$, F-Value = 39.730, n = 200, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยค่าจูนมีผลต่อความผูกพันของบริษัทคาลบัตนาวัฒน์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยค่าจูนมีผลต่อความผูกพัน ร้อยละ 53.8 แต่ปัจจัยสูงใจไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบัตนาวัฒน์ จำกัด



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบัสนาวัธน์ จำกัด มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 จบการศึกษาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.5 มีระยะเวลาประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.5

5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบัสนาวัธน์ จำกัด สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D.=0.545) ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D.=0.594) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในด้านปัจจัยค่าจ้างในการทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D.=0.545) ปัจจัยแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D.=0.619)

5.1.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบัสนาวัธน์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพัน ร้อยละ 18.2

5.1.4 ปัจจัยกระบวนการในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของบริษัทคาลบัสนาวัธน์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพัน ร้อยละ 11.5

5.1.5 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบัสนาวัธน์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยค่าจ้าง มีผลต่อความผูกพัน ร้อยละ 53.8 แต่ปัจจัยจูงใจไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบัสนาวัธน์ จำกัด

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลสามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญตามสมมุติฐานของการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 ตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบิธนาวัธน์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัท คาลบิธนาวัธน์ จำกัด มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ พรนพ พุกกะพันธ์ (2542) ที่ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น เป็นสภาพที่มีอิทธิพลต่อร่างกาย จิตใจ ของบุคคลเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดการสภาพการทำงานที่ดี ถูกหลักอนามัย สถานที่สะอาดเรียบร้อย ก็จะทำให้พนักงานบังเกิดความสุขสบายใจ ไม่รู้สึกไร้ค่าหรือมีอารมณ์ขุ่นมัว อาคาร สถานที่ ห้องทำงาน มีสภาพที่สบายกาย สบายใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชลธิชา สว่างเนตร (2552) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานจะมีความสุขจะต้องมีเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวข้องเช่น สถานที่ทำงาน เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความสุข เพราะสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของบริษัท และการสร้างบรรยากาศ ที่มีลักษณะของความชัดเจนในภาระหน้าที่ งานที่ทำต่อเนื่องไม่ขาดช่วงขาดตอน ก็จะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา มีความมั่นคง พฤติกรรมมนุษย์ที่ได้รับผลกระทบมาจากสิ่งแวดล้อม ตามแนวคิดของ Moos (1986) ที่ได้กล่าวไว้ว่า มิติสิ่งแวดล้อมในการทำงานออกจะแบ่งเป็น 3 มิติ คือ 1.มิติสัมพันธภาพ (Relationship Dimension) คือ การที่บุคลากรรับรู้ว่าตนเองและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในงาน 2.มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Personal Growth Dimension) คือ การรับรู้ในการจัดการกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน 3.มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System Maintenance and Change Dimensions) คือ การรับรู้ว่าโครงสร้างของหน่วยงานนั้นชัดเจน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบิธนาวัธน์ จำกัด และยังมีงานวิจัย นางชนก ผิวเกลี้ยง (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม ซึ่งผลการวิจัยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัย ทิวากาล ด่านแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ล้วนส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา และงานวิจัยของ โชติธัช มีเพียร (2557) ได้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้าน พฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทั้งสิ้น

5.2.2 ตามสมมุติฐานข้อที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระบวนการในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของบุคลากรบริษัท คาลปัตร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท คาลปัตร จำกัด มีระบบการทำงานที่ดี มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบระเบียบ สอดคล้องกับแนวคิดของ Deming (1995) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างระบบการผลิตให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ จะทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ จึงได้กำหนดเครื่องมือที่เรียกว่า PDCA หรือ Deming Cycle เป็นวงจรการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ และมีแนวคิดของ วิศุทธิ์ สิมะโชค (2545) ที่ได้กล่าวไว้ว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การปรับปรุงงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบ การกระทำตามวงจรคุณภาพจึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่นาเชื่อถือมากขึ้น การนำวงจร PDCA ไปใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง จะทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เมื่อปัญหาเดิมหมดไป เราก็จะสามารถแก้ปัญหาที่เข้ามาใหม่ได้ด้วยวงจรคุณภาพนี้ต่อไป และมีทฤษฎีความเสมอภาค (equity theory) ของ Adams (1965) ที่ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับกับพฤติกรรมและคุณสมบัติที่ใส่ให้กับขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในเรื่องของปริมาณงานที่ได้รับกับค่าตอบแทน และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ นิกรพรอุดม (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงานและกระบวนการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติใน 16 เขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน และงานวิจัยของ สิริรินทร์ วงษ์อ่อน (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการการบริหารหลักสูตรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเขตบางกะปิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการการบริหารหลักสูตรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชน และงานวิจัยของ ปัทมน โรจนกานันท์ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทำงานและบุคลิกภาพของพนักงานที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการและบุคลิกภาพของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

5.2.3 ตามสมมุติฐานข้อที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปัตร จำกัด โดยด้านปัจจัยค่าจ้าง มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปัตร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท คาลปัตร จำกัด มีการสร้างแรงจูงใจในด้านปัจจัยค่าจ้างในการทำงานให้กับพนักงานใน

องค์กร ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน และอยากทำงานในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ที่ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน เพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน เพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุก ๆ คน มีปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow (1954) ที่กล่าวถึง ความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ และสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1972) ที่กล่าวไว้เกี่ยวกับการทำความเข้าใจเรื่องความต้องการของพนักงานในการทำงาน ว่ามีความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ต้องการความสัมพันธ์และต้องการเติบโตก้าวหน้า และมีงานวิจัยของ กมลพร กัลยาณมิตร (2559)) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ 2 ปัจจัยหลังสู่ความสำเร็จ ผลการสรุปพบว่า แรงจูงใจเปรียบเสมือนพลังพิเศษที่พร้อมจะปะทุออกมาเป็นพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงานที่จะสร้างประโยชน์แก่องค์กร แต่ต้องได้รับการเสริมแรงภายใน แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ วรณา อวรณ์ (2556) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาคือ ด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยค้ำจุน และในด้านปัจจัยจูงใจ ที่ไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลบิธนาวัธน์ จำกัด นั้น อาจเป็นเพราะในด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบริษัท การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพัน ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวรัตน์ ลีละพงศ์วัฒนา (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานของบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็ส เซ่น (ประเทศไทย) ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้ทำวิจัยจึงเสนอข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งเป็น 3 ลักษณะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1.1 จากผลการศึกษาวิจัย ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อการทำงานของพนักงานของบริษัท คาลบิธนาวัธน์ จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

องค์กรก็ควรที่จะให้ความสำคัญในการจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรเกิดการพัฒนาและขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ดีขึ้นในอนาคต

5.3.1.2 บริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด ควรจะมีกำหนดนโยบายให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและมีความเป็นเจ้าของในกิจกรรมหรือสิ่งที่ทำร่วมกัน

5.3.1.3 บริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความผูกพันอย่างต่อเนื่อง และเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.3.2.1 บริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด ควรจะจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องให้พนักงานเพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถทำงานได้เป็นอย่างดีภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี และมีกระบวนการทำงานที่ดี เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

5.3.2.2 บริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด ควรจัดให้มีระบบในการฝึกสอนงานร่วมกันในกลุ่มพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างความผูกพัน และเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติต่อกัน

5.3.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.3.3.1 ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบ อื่น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้วยการสัมภาษณ์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายในการนำไปใช้เป็นประโยชน์เพิ่มเติม

5.3.3.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรแทรกอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานแต่ละฝ่าย ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการทำงานแต่ละแผนก หรือภาคส่วน ความละเอียดรอบคอบ ทักษะในการให้คำปรึกษา เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2550). การนำนโยบายอยู่ดีมีสุขไปปฏิบัติ ในจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลธิชา สว่างเนตร. (2552). พฤติกรรมในองค์กร. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- โชติธัช มีเพียร. (2556). ปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทิวากาล ด่านแก้ว. (2555). ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชี องค์กร บริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- ณัฐวุฒิ นิกรพรอุดม. (2559). การศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และ กระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพ ชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ใน 16 เขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นงชนก ผิวเกลี้ยง. (2551). สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตใน การทำงานของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประจวบ คงอินทร์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย นานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) (รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.
- ปัทมน โรจนทนต์. (2558). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทำงานและบุคลิกภาพของ พนักงาน ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทาง อินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2554). องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วรรณ อารณ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในผู้จัดการรายวัน*. กรุงเทพฯ: เนตรนิมิตการพิมพ์.

สิขรินทร์ วงษ์อ่อน. (2557). *การศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการบริหารหลักสูตรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเขตบางกะปิ*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Adam, J.S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 276-299.

Allen & Meyer. (1990). The measurement and antecedents of affective, Continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 64, 1-18.

Alderfer, C.P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free.

Burke, Inc. Research. (2003). *Employee Engagement & Retention Management*. Retrieved from <http://www.burke.com>.

Deming, E.W. (1995). *Out of the crisis*. USA: The Massachusetts Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.

Kidd, J.R. (1973). *How adults learn*. New York: Association.

Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.

Moos, R.H. (1986). *Work environment scale manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist.

Porter, L.W., & Steers, R.M. (1983). Organization work and personal factor in turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.

Salancik, G.R. (1983). *Commitment and the Control of Organizational Behavior and Belife*. In B.M. Staw (Ed.). *Psychological Foundations of Organizational Behavior* (2nd ed) (pp.202-207). Glenview, IL: Scott, Foresman.





แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท คาลปัตรนาวัธน์ จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัท คาลปัตรนาวัธน์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 2. 25 – 30 ปี

☐ 3. 31 – 35 ปี

☐ 4. สูงกว่า 35 ปี

3. การศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน

☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี

☐ 2. 1 – 3 ปี

☐ 3. 3 – 5 ปี

☐ 4. 5 ปี ขึ้นไป

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาล
ปิ่นาวรรณ์ จำกัด**

คำชี้แจง สภาพแวดล้อมของบริษัท คาลปิ่นาวรรณ์ จำกัด ต่อไปนี้มีผลต่อการสร้างความผูกพันของ
พนักงานบริษัท คาลปิ่นาวรรณ์ จำกัด มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดย
เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
1) สถานที่ทำงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการ ทำงาน					
2) สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยต่อ การปฏิบัติงาน					
3) สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์ที่เหมาะสม สำหรับการทำงาน					
4) บริษัทของท่านมีนโยบาย แผนงาน และสาย บังคับบัญชาที่ชัดเจน					
5) ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นใน ความสามารถของลูกน้อง					
6) ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในทุกข์สุขของ ลูกน้อง					
7) งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถ					

สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
8) การฝึกอบรมและการพัฒนา ให้กับพนักงาน รวมถึงให้ทราบแผนงานของบริษัท					
9) การมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จ ในงาน					
10) ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพการงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการทำงานในบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด

คำชี้แจง กระบวนการทำงานของบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด ต่อไปนี้มีผลต่อการสร้างความผูกพัน
ของพนักงานบริษัท คาลบิธนาวัฒน์ จำกัด มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง
โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

กระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของ พนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
1) บริษัทของท่านมีการกำหนดเป้าหมายการ ดำเนินงานอย่างชัดเจน					

กระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	ไม่เห็นด้วย 1
2) บริษัทของท่านมีการกำหนดกฎเกณฑ์การตัดสินผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ					
3) บริษัทของท่านมีการส่งเสริมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ปฏิบัติงาน					
4) บริษัทของท่านมีการดำเนินงานตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน					
5) บริษัทของท่านมีการพัฒนาคุณภาพการจัดการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติงาน					
6) บริษัทของท่านมีการจัดระบบตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ					
7) บริษัทของท่านมีการตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง					
8) บริษัทของท่านมีการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง					
9) บริษัทของท่านมีการรายงานผลปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง					
10) บริษัทของท่านมีการสรุปผลการแก้ไขปรับปรุงและเผยแพร่ให้ทราบอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด

คำชี้แจง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท คาลปิตันาวรัตน์ จำกัด ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

แรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ปัจจัยจูงใจ					
1) ท่านปฏิบัติหน้าที่บรรลุตามเป้าหมายของบริษัท					
2) ท่านสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบริษัทได้					
3) ท่านปฏิบัติงานโดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
4) ท่านภูมิใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ					
5) ผลการทำงานของท่านประสบความสำเร็จ					
ปัจจัยค้ำจุน					
1) เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิต และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					

แรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
2) ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน					
3) บริษัทของท่านมีการจัดสรรและให้สวัสดิการแก่พนักงานอย่างเพียงพอ					
4) บริษัทของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย					
5) บริษัทของท่านมีอุปกรณ์สำนักงานใช้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
6) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสะดวกสบายและเอื้อต่อการทำงาน					
7) บริษัทมีการจัดแบ่งสรรงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร					
8) ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน					
9) บริษัทที่ท่านทำงานมีความมั่นคง					
10) ท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงาน					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท คาลบิธนาวัธน์ จำกัด

คำชี้แจง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท คาลบิธนาวัธน์ จำกัด มากน้อยเพียงใด โปรดทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างโดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

5 หมายถึง ผูกพันมากที่สุด

4 หมายถึง ผูกพันมาก

3 หมายถึง ผูกพันปานกลาง

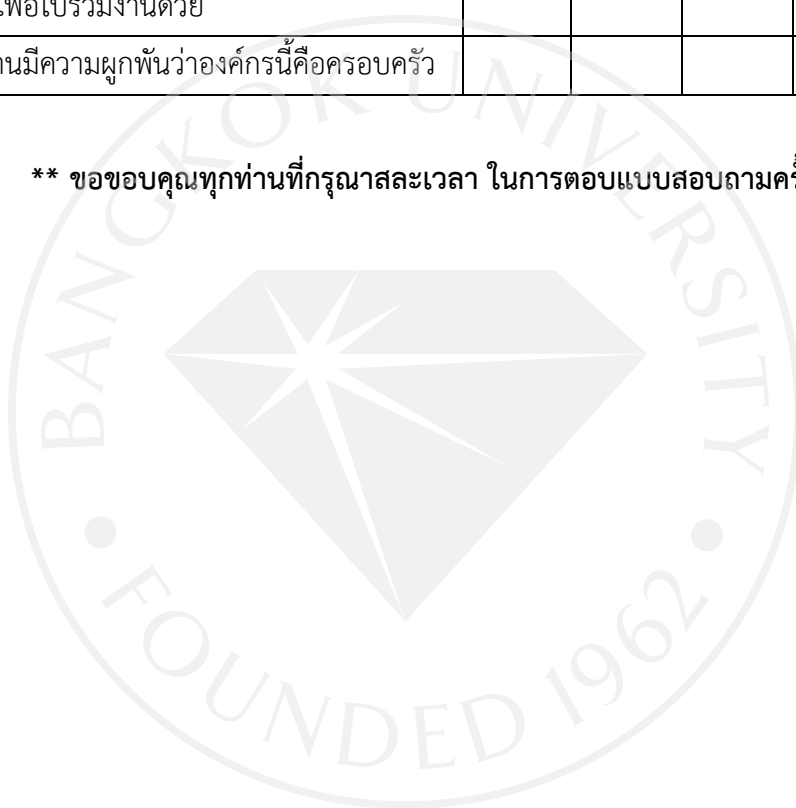
2 หมายถึง ผูกพันน้อย

1 หมายถึง ผูกพันน้อยที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ระดับความผูกพัน				
	ผูกพัน มาก ที่สุด 5	ผูกพัน มาก 4	ผูกพัน ปาน กลาง 3	ผูกพัน น้อย 2	ผูกพัน น้อย ที่สุด 1
1) ท่านพร้อมที่จะรักษาชื่อเสียงขององค์กรด้วยความเต็มใจ					
2) ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้					
3) ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทกายใจในงานที่ได้รับมอบหมายเต็มที่					
4) ท่านใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้ได้ผลดีที่สุด					
5) ท่านพร้อมที่จะพัฒนาทักษะของตนเองเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีสำหรับองค์กร					
6) องค์กรแห่งนี้สร้างแรงบันดาลใจอย่างแท้จริง ให้ท่านแสดงความสามารถในการทำงาน					
7) ท่านมักพูดให้เพื่อนฟังว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ควรร่วมทำงานด้วยอย่างยิ่ง					
8) องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ท่านรู้สึกผูกพันและอยากจะทำางานด้วยมากที่สุด					

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ระดับความผูกพัน				
	ผูกพัน	ผูกพัน	ผูกพัน	ผูกพัน	ผูกพัน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
9) ด้วยความผูกพันของท่านถึงแม้ว่าองค์กรอื่นให้โอกาสที่ดีและเงินเดือนที่มากกว่าท่านก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย					
10) ท่านมีความผูกพันว่าองค์กรนี้คือครอบครัว					

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****



ประวัติผู้เขียน**ชื่อ-นามสกุล**

สุนิศา ศรีอุทัย

อีเมล

sunisa.sriu@bumail.net

ประวัติการศึกษาสำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**ประสบการณ์การทำงาน**ปัจจุบัน HR & Marketing Administrative
บริษัท คาลปัตรนาวิธน์ จำกัด

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 16 เดือน มกราคม พ.ศ. 2563

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ศุภิสรา ศรีอ่อน อยู่บ้านเลขที่ 837/29
ชอย ลาซาล ถนน สุขุมวิท 105 ตำบล/แขวง บางนา
อำเภอ/เขต บางนา จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10260
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7610200755
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การพัฒนาระบบสหภาพค่อม การรวมการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน
ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร ตามโมเดลชุนน์ จักโก้

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางศุภณิศา ศรีอุทัย)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อรุณิกา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.สุชาติ เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร