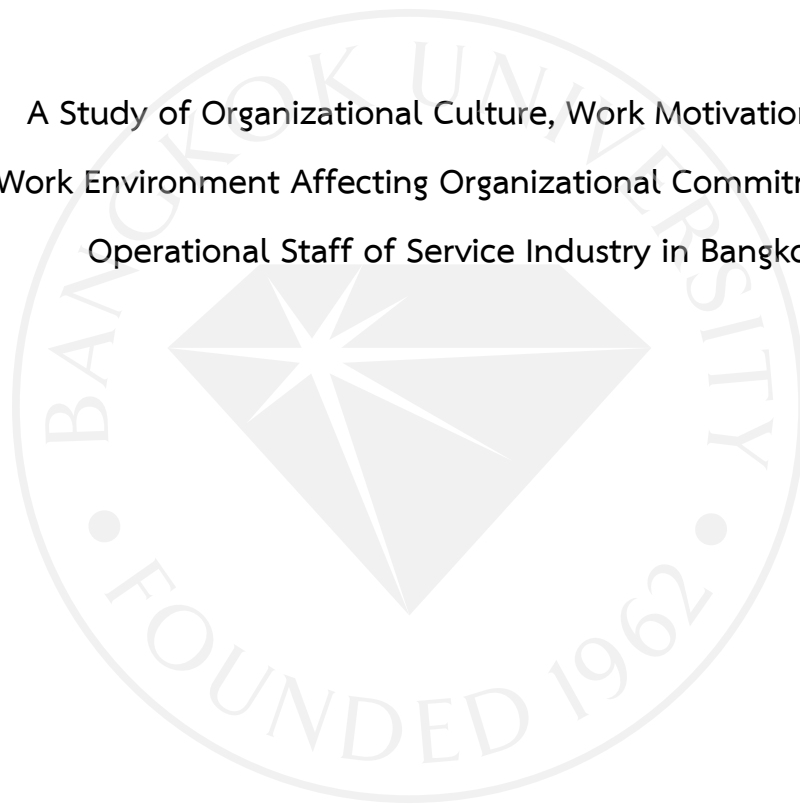


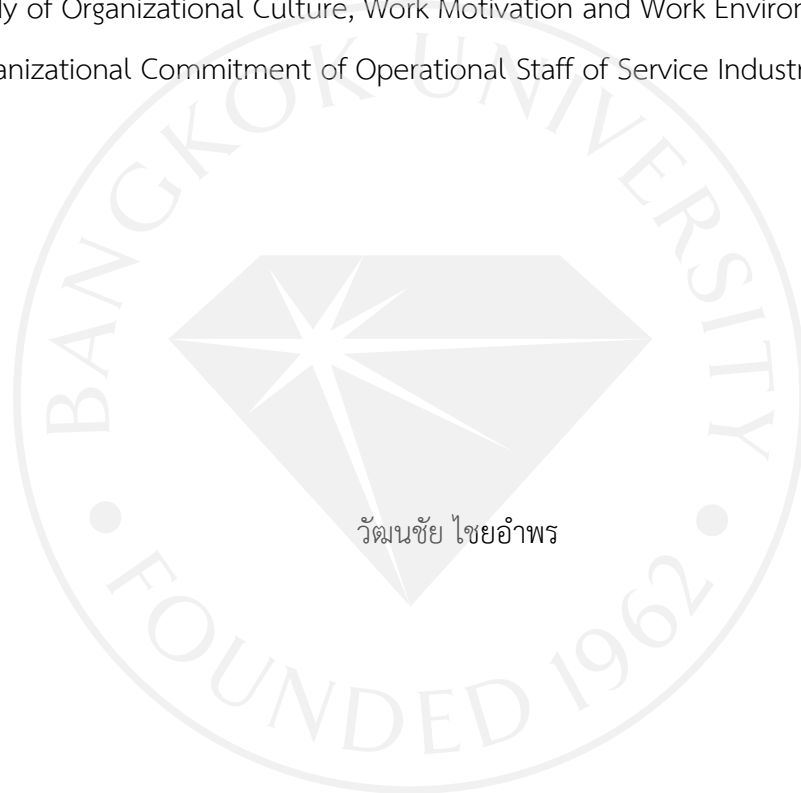
การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการ
ของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

A Study of Organizational Culture, Work Motivation and
Work Environment Affecting Organizational Commitment of
Operational Staff of Service Industry in Bangkok



การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

A Study of Organizational Culture, Work Motivation and Work Environment Affecting
Organizational Commitment of Operational Staff of Service Industry in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2562



©2564

วิฒนชัย ไชยอำพร

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผล
ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการใน
กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย วัฒนชัย ไชยอำพร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

18 มกราคม 2564

วัฒน์ชัย ไชยอำพร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2564, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร (62 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิธีการทางสถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 64.6 (3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 67.2 และ (4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ร้อยละ 63.3

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, แรงจูงใจในการทำงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร



Chaiamporn, V. M.B.A., January 2021, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Organizational Culture, Work Motivation and Work Environment Affecting Organizational Commitment of Operational Staff of Service Industry in Bangkok (62 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were : (1) to study the influence of organizational culture factors that affecting organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok, (2) to study the influence of work motivation factors that affecting organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok, and (3) to study the influence of work environment factors that affecting organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok. The samples is 400 operational staff of the service industry in Bangkok. Questionnaires were used as the data collection tool. The statistical data analysis was conducted by using the descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation, and the inferential statistics including simple regression analysis. The results showed that : (1) their attitudes toward organizational culture factors, work motivation factors, environment factors and organizational commitment that all factors have averages at high level, (2) organizational culture factors affect organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok with the statistical significance of 0.05 level by organizational culture factors affect organizational commitment 64.6 percent, (3) work motivation factors affect organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok with the statistical significance of 0.05 level by work motivation factors affect organizational commitment 67.2 percent, and (4) work environment factors affect organizational commitment of operational staff of service industry in Bangkok with

the statistical significance of 0.05 level by work environment factors affect organizational commitment 63.3 percent

Keywords: Organizational Culture, Work Motivation, Work Environment, Organizational Commitment



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระซึ่งท่านได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน และสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอด วิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ บิดามารดา ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาเล่าเรียน ขอขอบคุณ คุณเคັก ที่คอยอยู่เป็นเพื่อน และช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคน ในกลุ่ม MBA ที่คอยให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และเป็นกำลังใจให้เสมอมา จนกระทั่งสามารถสำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

วัฒน์ชัย ไชยอำพร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 กรอบแนวคิด	6
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.6 นิยามศัพท์	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร	9
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน	18
2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	25
2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	27
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	30
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.4 สมมติฐานการวิจัย	35
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	35

สารบัญ (ต่อ)

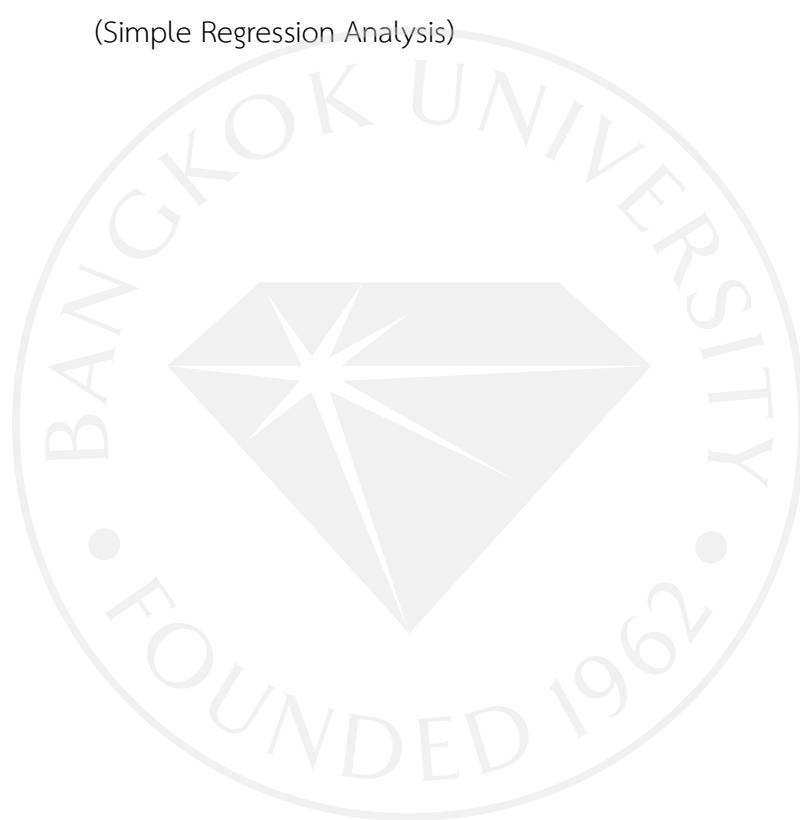
	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	36
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	39
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผล	41
5.2 อภิปรายผล	42
5.3 ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	50
ประวัติผู้เขียน	62
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 : ตารางเปรียบเทียบ 7 ประเด็นหลักของวัฒนธรรมองค์กร ทั้ง 3 รูปแบบของ Ouchi	12
ตารางที่ 3.1 : ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	33
ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 4.2 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในระดับ ปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร	37
ตารางที่ 4.3 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับ ปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.4 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานใน ระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.5 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ความผูกพันเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร	39
ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการใน กรุงเทพมหานครด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	39
ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการ ในกรุงเทพมหานครด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	40



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิด

6



บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน วงการธุรกิจในประเทศไทยนั้นมีการแข่งขันที่สูง ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันภายในประเทศ หรือว่าการแข่งขันกับบริษัทต่างชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งองค์กรธุรกิจจำนวนมากนี้ ได้เริ่มมีการปรับตัวเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอด ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และยังคงได้เปรียบองค์กรอื่นๆ ในการแข่งขัน ด้วยการเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลกันมากขึ้น โดยเฉพาะ ในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ และยังคงกล่าวได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่เกิดจากการรวมตัวกันของ ธุรกิจจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและอำนวยความสะดวก โดยใช้แรงงานคนเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจอาหารเครื่องดื่ม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ยิ่งต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก

การบริหาร และจัดการองค์กรนั้นประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยหลักๆ คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ ใน 4 ปัจจัยนี้ คน เป็นส่วนประกอบที่สำคัญมากที่สุด จึงกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ ที่ใช้ในการบริหารองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า และประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากที่กล่าวไว้ข้างต้น ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับทุกองค์กร ดังนั้นนอกจากการที่เราจะต้องจัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถเหล่านี้ให้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถแล้ว ยังต้องทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด และต้องรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในระยะยาวให้ได้อีกด้วย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงพิจารณา ถึงประเด็นปัญหาที่มีความจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไข โดยจะ ให้ความสำคัญกับ พนักงานที่ทำงานอยู่ในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการ ในประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กร

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น Hofstede (1991) ซึ่งกล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรคือค่านิยม แม้ว่าองค์กรจะไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นสิ่งที่สามารถรับรู้ได้ด้วยการ สังเกตพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่ปฏิบัติร่วมกันมาในองค์กร วัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบได้ว่าควรจะทำปฏิบัติตัวอย่างไร หรือควรที่จะปฏิบัติอะไร Robbins (1997) ได้กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กร นั้นหมายถึง ระบบของความหมายร่วม (System of Shared Meaning) ที่สมาชิกได้ยึดร่วมกัน และเป็นสิ่งที่ใช้แยกแยะองค์กรหนึ่งออกจากอีกองค์กรหนึ่ง

จากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น วิไลวรรณ บ้านกรด (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มัณฑนา อ่อนน้อม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ลลิตา พลซื่อ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง โซติวิทย์ วัฒนาศิริ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ของข้าราชการในกองทัพเรือ ในเขตอำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี

2. ปัญหาด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น Daft (2000) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกในตัวบุคคล ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมถึงการเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ Robbins (2003) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้น คือกระบวนการภายในจิตใจ ที่ทำให้เกิดพลังและเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยเต็มใจที่จะทำ รวมถึงเต็มใจที่จะพยายามให้มากขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น

จากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น เกศริน ป่งกวน (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร นพคุณ พลับจ้อย (2559) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทสอบบัญชี ธานีพร สุวรรณคาม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อาชวิน ปีตินันท์กุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศในการทำงาน แรงจูงใจการทำงาน คุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา และความผูกพันของข้าราชการตำรวจต่อหน่วยงาน

3. ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น Gilmer (1973) ได้ทำการแบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ทั้งหมด 10 ด้าน ที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้ ความมั่นคงปลอดภัย (Security), โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement), องค์กรและการจัดการ (Company and Management),

ค่าจ้าง (Wages), คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs), การนิเทศงาน (Supervision), คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs), การติดต่อสื่อสาร (Communication), สภาพการทำงาน (Working Conditions) และสวัสดิการ หรือผลประโยชน์อื่นที่ได้รับ Moos (1986) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งแวดล้อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ มาตั้งแต่ ปี 1976 โดยแบ่งมิติสิ่งแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติสัมพันธภาพ (Relationship Dimension), มิติการพัฒนาบุคลิกภาพ (Personal Development Dimension), มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System Maintenance and System Change Dimension)

จากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น ศุภลักษณ์ พรหมศร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน กัญญาณัฐ ปิ่นเกษ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การทำเรื่องกรุงเทพ ขวัญชัย ชมศิริ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร สุนิศา ศรีอุทัย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท ศาลปิ่นนาวัฒน์ จำกัด

4. ปัญหาด้านความผูกพันต่อองค์กร

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น Allen & Meyer (1990) ได้กล่าวว่า ลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร มักจะเป็นบุคคลที่ไม่ว่าอย่างไรก็ตาม ก็จะเลือกที่จะอยู่กับองค์กร และจะมีพฤติกรรมทุ่มเทต่อการทำงาน การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีเป้าหมายร่วมกับองค์กร และปกป้องทรัพย์สินของบริษัท Steers & Porter (1991) ได้กล่าวว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 1 ใน 3 ขั้นตอน ของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคคล (Organizational Attachment) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment), การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry), การลาออกและการขาดงานของพนักงาน (Absenteeism and Turnover)

จากปัญหาดังกล่าวนั้น ได้มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น โชติรส คนรักษา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ภาพ 8 ก็นต์สุดา โกญจนาท (2558) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ลลิตา จันทร์งาม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ศศิธร แก้วศรี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

และการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการใน กรุงเทพมหานคร

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่ได้กล่าวถึง สามารถนำมาจัดทำแนวทางการศึกษาเป็น หัวข้อวิจัย ได้ดังนี้ การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการใน กรุงเทพมหานคร โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผล ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตการวิจัยนี้ จะอธิบายได้ตามประเด็นหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถาม แบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลด้านแรงจูงใจใน การทำงาน ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการใน กรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการ จากเขตพื้นที่ทองหล่อ สุขุมวิท สาทร และบางนา ในกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากว่า กลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการ

คำนวณหาขนาด กลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้ วันที่ 1 ธันวาคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปร ที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

1.3.3.1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

1.3.3.1.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

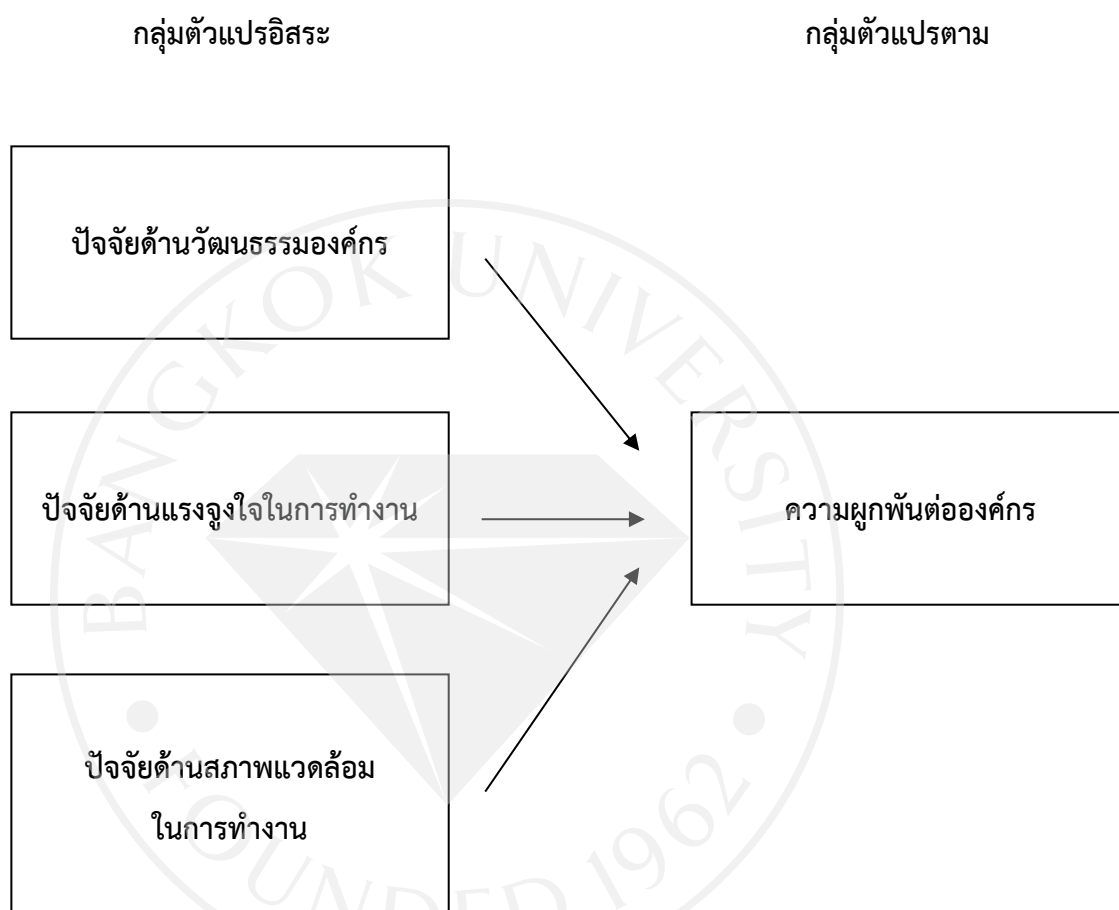
1.3.3.2.1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของ อุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

1.3.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จะประกอบไปด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ ข้อมูลปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ข้อมูลระดับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม เป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

1.4 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิด



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร มีการตั้งสมมติฐานดังนี้

1.5.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

1.5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้ ในงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การ วิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติในการวิจัย ดังนี้

1.5.2.2.1 สมมติฐานข้อ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอย อย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5.2.2.2 สมมติฐานข้อ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอย อย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมติฐานข้อ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอย อย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.6 นิยามศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัย มีดังต่อไปนี้

1.6.1 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากพนักงานภายในองค์กร โดยมีการ เรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นขนบธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กร

1.6.2 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นทั้งจาก ภายในและภายนอกในตัวพนักงาน ที่ทำให้พนักงานพยายามทำงานด้วยความมุ่งมั่น และเต็มใจ ทำงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.6.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่อยู่รอบตัวภายใน องค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งอาจจะส่งผลได้ทั้งใน

แบ่งบวกและแง่ลบ

1.6.4 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของพนักงานภายในองค์กรที่ทำงานด้วยความมุ่งมั่น ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในองค์กร ตลอดจนมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

1.6.5 พนักงาน หมายถึง พนักงานในระดับปฏิบัติของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จากงานวิจัยนี้ สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนทางด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรธุรกิจ อย่างเช่น การสร้างแรงจูงใจในการเชิญชวนให้เข้าร่วมกับองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปใช้ประโยชน์ในการนำเสนอผู้บริหาร เพื่อที่จะปรับปรุงและแก้ไขให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้นตามเป้าหมายที่บริษัทได้คาดหวังไว้ และประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทาง และเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจปฏิบัติงานที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการใน กรุงเทพมหานคร อธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้วิจัยจะสามารถอธิบายกรณีศึกษาได้ ตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

แนวคิดของ Harrison (1972) เสนอว่า วัฒนธรรมองค์กรมี 4 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ อำนาจ บทบาท งาน และบุคคล ซึ่งต่อมาในปี ค.ศ.1978 Handy (1993) ได้นำแนวคิดของ Harrison มาศึกษา และจัดแบ่งประเภทของ วัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. อำนาจนิยม (Power) ส่วนใหญ่จะพบในองค์กรขนาดเล็ก งานจะถูก ควบคุมโดยคนใดคนหนึ่ง ผู้ปฏิบัติต้องปฏิบัติตามกฎกติกาขององค์กรอย่างเคร่งครัด
2. เน้นบทบาท (Role) เป็นการจัดบทบาทตามแนวคิดบริหารแบบราชการ ที่ต้องกำหนด หน้าที่งานให้ชัดเจนตามสายงาน ผู้มีหน้าที่ต้องแสดงบทบาทให้ถูกต้อง
3. เน้นเรื่องงาน (Task) พนักงานนั้นให้ความสำคัญกับงานหรือโครงการที่ตนเองรับผิดชอบ โดยจะมีการทำงานเป็นกลุ่มคณะร่วมมือร่วมใจและแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
4. เน้นตัวบุคคล (Person) โดยเชื่อว่าถ้าองค์กรอยู่ได้ ตนเองก็อยู่ได้ หมายความว่าการทำงานให้องค์กรบรรลุความสำเร็จเท่ากับตนเองก็ได้ประโยชน์ด้วย

Cooke & Lafferty (1989) แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะ สร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว

1. ลักษณะสร้างสรรค์ (Constructive Style) หมายถึง เป็นสิ่งที่ยอมรับให้ความสำคัญถึง

ค่านิยมในการปฏิบัติงานโดยจะเน้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ คือ ได้รับความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ที่จะส่งผลให้พนักงานมีความรัก ความสัมพันธ์สนับสนุนกันภายในองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 มิติ

- 1.1 มิติมุ่งความสำเร็จ (Achievement Dimension)
- 1.2 มิติมุ่งสัจการแห่งตน (Self-actualizing Dimension)
- 1.3 มิติมุ่งบุคคลและการสนับสนุน (Humanistic-encouraging Dimension)
- 1.4 มิติมุ่งไมตรีสัมพันธ์ (Affiliative Dimension)

2. ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา (Passive/Defensive Style) หมายถึง องค์กรมีการกำหนดหรือตั้ง ค่านิยมและพฤติกรรมในการแสดงออกที่จะมุ่งเน้นถึงความต้องการ ความมั่นคงของพนักงาน และผู้นำที่เน้นบุคคลที่ยึดกฎระเบียบ ฟังพาและคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา และการหลีกเลี่ยงงานที่ต้องรับผิดชอบ แต่ทั้งนี้ก็ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุผลได้ช้า และสามารถแบ่งออกเป็น 4 มิติ

- 2.1 มิติมุ่งเห็นพ้อง (Approval Dimension)
- 2.2 มิติมุ่งยึดกฎเกณฑ์ (Conventional Dimension)
- 2.3 มิติมุ่งการพึ่งพา (Dependent Dimension)
- 2.4 มิติมุ่งการหลีกเลี่ยง (Avoidance Dimension)

3. ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว (Aggressive/Defensive Style) หมายถึง องค์กรที่มีค่านิยม และมีพฤติกรรมในการแสดงออกในลักษณะที่จะมุ่งเน้นความต้องการ ทางด้านความมั่นคงของพนักงาน มุ่งเน้นงานจากพนักงาน โดยจะมีลักษณะความคิดและพฤติกรรมซึ่งตีชิงเด่นกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งมุ่งเน้นความสมบูรณ์และจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงให้องค์กรบรรลุผลได้ยาก ซึ่งสามารถแบ่ง ออกได้เป็น 3 มิติ

- 3.1 มิติมุ่งใช้อำนาจ (Power Dimension)
- 3.2 มิติมุ่งการแข่งขัน (Competitive Dimension)
- 3.3 มิติมุ่งความสมบูรณ์แบบ (Perfectionistic Dimension)

Hofstede (1991) ซึ่งกล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรคือค่านิยม แม้ว่าองค์กรจะไม่ได้เขียนไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นสิ่งที่สามารถรับรู้ได้ด้วยการ สังเกตพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่ปฏิบัติร่วมกันมาในองค์กร วัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบได้ว่าควรจะทำปฏิบัติตัวอย่างไร หรือควรที่จะปฏิบัติอะไร

Daft (1992) ให้นิยาม ความหมายของคำว่า วัฒนธรรมองค์การ เอาไว้ว่า เป็นความเข้าใจ และวิถีชีวิตร่วมกันของบุคลากรภายในองค์การ และดำเนินการถ่ายทอดให้แก่บุคลากรที่เป็นสมาชิกใหม่ ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนเอง เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

Schein (1992) ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์การ ว่า เป็นแบบแผน ของคติฐานที่กลุ่มมีการเรียนรู้ร่วมกันว่าสามารถแก้ปัญหาและมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ภายนอกรวมทั้งปัญหาภายในองค์การอย่างมีเหตุผล จากนั้นจะถูกถ่ายทอดให้แก่สมาชิกใหม่เพื่อเป็น แนวทางในการคิด การยอมรับ และความรู้สึกถึงความเกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าว และได้อธิบายถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ และปฏิบัติให้เห็นอย่างสม่ำเสมอ (Observed Behavioral Regularities) ได้แก่ ภาษา ศัพท์เฉพาะ รวมทั้งประเพณีที่สมาชิกปฏิบัติด้วยการยอมรับ และเคารพ
 2. มีบรรทัดฐาน (Norms) หมายถึง มีมาตรฐานการประพฤติปฏิบัติของกลุ่ม เพื่อให้มีพฤติกรรมเป็นไปในทางเดียวกัน
 3. มีค่านิยมที่สำคัญ (Dominant Values) ที่สมาชิกในองค์การยึดถือร่วมกัน
 4. มีปรัชญา (Philosophy) คือ มีแนวทางสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน นโยบาย บทบาทและหน้าที่ขององค์การ
 5. กฎระเบียบ (Rules) ที่สมาชิกต้องเรียนรู้ ยอมรับ และปฏิบัติตาม
 6. มีความรู้สึก (Feeling) ซึ่งเป็นบรรยายภาคโดยรวมที่สมาชิกปฏิบัติต่อกัน ในองค์การ
- Robbins (1997) ได้กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์การ นั้นหมายถึง ระบบของความหมายร่วม (System of Shared Meaning) ที่สมาชิกได้ยึดร่วมกัน และเป็นสิ่งที่ใช้แยกแยะองค์การหนึ่งออกจากอีกองค์การหนึ่ง

2.1.1 กรอบความคิดของ Ouchi (The Ouchi Framework)

มีนักวิชาการมากมาย ที่ได้พยายามพัฒนาตัวแบบจำลองสำหรับการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การของกลุ่มบุคคลที่อยู่ภายในองค์การนั้นๆ ซึ่งหนึ่งในนักวิจัยที่มีผลงานโดดเด่นชัดเจน คือ

Ouchi (1981) โดยได้ทำการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การของบริษัทออกมาได้ทั้งหมด 3 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

- รูปแบบที่ 1 เป็นลักษณะบริษัทแบบอเมริกันรุ่นเก่า (American Firms หรือ Type A Firms)
- รูปแบบที่ 2 เป็นลักษณะบริษัทแบบญี่ปุ่น (Japanese Firms หรือ Type J Firms)
- รูปแบบที่ 3 เป็นลักษณะบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (U.S. Type Z Firms)

จากการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การขององค์กรทั้ง 3 รูปแบบดังกล่าว Ouchi ใช้เกณฑ์ในการเปรียบเทียบได้เป็น 7 ประเด็นสำคัญ ดังสรุปในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 : ตารางเปรียบเทียบ 7 ประเด็นหลัก ของวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 3 รูปแบบของ Ouchi

ประเด็นค่านิยมเชิงวัฒนธรรมองค์การ	Type J companies	Type Z companies	Type A companies
• ความผูกพันต่อพนักงาน	จ้างตลอดชีวิตงาน	จ้างระยะยาว	จ้างระยะสั้น
• การประเมินงาน	ช้าและเชิงคุณภาพ	ช้าและเชิงคุณภาพ	เร็วและเชิงปริมาณ
• เส้นทางอาชีพ	กว้างมาก	ปานกลาง	แคบเฉพาะด้าน
• การควบคุม	ไม่ชัดเจนและไม่เป็นทางการ	ไม่ชัดเจนและไม่เป็นทางการ	ชัดเจนและเป็นทางการ
• การตัดสินใจ	โดยกลุ่มและฉันทานุมัติของเสียงส่วนใหญ่	โดยกลุ่มและฉันทานุมัติของเสียงส่วนใหญ่	โดยบุคคล
• ความรับผิดชอบ	โดยกลุ่มร่วมกัน	โดยบุคคล	โดยบุคคล
• การดูแลพนักงาน	ครอบคลุมกว้างทุกด้าน	ครอบคลุมกว้างทุกด้าน	ครอบคลุมเฉพาะบางด้าน

1. ความผูกพันต่อพนักงาน (Commitment to Employees)

จากผลวิจัยของ Ouchi พบว่า ทั้งรูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) ทั้งสองรูปแบบ มีวัฒนธรรมองค์กร ที่คล้ายคลึงในหัวข้อนี้ คือ มีค่านิยมในการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัทนานๆ และมักจะเลือกที่จะปลดพนักงานออก เป็นทางเลือกสุดท้ายเมื่อไม่มีทางเลือกแล้วเท่านั้น ในประเทศญี่ปุ่น บริษัทต่างๆ มักจะมีค่านิยมในการรักษาพนักงานไว้ตลอดไป ด้วยวิธีการจ้างระยะยาวตลอดชีวิตงาน เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ไม่ต้องกังวลว่า ตนเองจะถูกไล่ออกจากงาน ส่วนในประเทศอเมริกา บางบริษัทที่มี

รูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) ผู้บริหารและพนักงาน มักจะได้รับสัญญาว่าจ้างระยะยาว (Long-term Employment) แต่ก็ยังมีโอกาสที่อาจจะถูกให้ออกจากงานได้ ถ้าผลการทำงานไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

และยังพบว่า บริษัทอเมริกันส่วนใหญ่ที่มีรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นเก่า (Type A) นั้น มีความแตกต่างจาก รูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) โดยสิ้นเชิง กล่าวคือ ผู้บริหารและพนักงาน มักจะได้รับสัญญาว่าจ้างเพียงระยะสั้น ๆ (Short term Employment) และเมื่อใดก็ตาม ที่กิจการของทางบริษัท พบเข้ากับปัญหาหรือวิกฤติทางการเงิน บุคลากรเหล่านี้มีโอกาสสูงที่จะถูกให้ออกจากงานได้

2. การประเมินงาน (Evaluation)

จากผลวิจัยของ Ouchi พบว่า ทั้งรูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) ทั้งสองรูปแบบ มีวิธีการประเมินงานของผู้บริหารและพนักงาน ตามระยะที่เหมาะสม โดยจะยึดถือผลงานที่เกิดขึ้นในระยะยาวเป็นสำคัญ ซึ่งอาจใช้เวลามากถึง 10 ปี เป็นวิธีประเมินงานทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพต่อผลงาน ด้วยเหตุนี้ การสนับสนุน ความก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานจึงค่อนข้างช้า โดยการแต่งตั้งบุคคล สู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้นจะต้อง ผ่านกระบวนการ การสัมภาษณ์ และการเห็นชอบจากหลายๆ บุคคลผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินงานของพนักงานคนดังกล่าว

แต่ในส่วนบริษัทอเมริกันส่วนใหญ่ที่มีรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นเก่า (Type A) นั้นมีความแตกต่างจาก รูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) โดยสิ้นเชิง กล่าวคือ มีวิธีการประเมินงานของผู้บริหารและพนักงาน โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการเป็นระยะเวลาสั้นๆ โดยจะวัดกันที่ปริมาณของผลงานเป็นสำคัญ ด้วยวิธีการประเมินงานในรูปแบบนี้ จะส่งผลให้ผู้บริหารและพนักงาน เกิดความรู้สึกผูกพันกับบริษัทเพียงระยะเวลาสั้นๆ และขาดซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เตรียมพร้อมที่ลาออกจากบริษัทได้ตลอดเวลา

3. เส้นทางอาชีพ (Career Path)

จากผลวิจัยของ Ouchi พบว่า ทั้งรูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) ทั้งสองรูปแบบ มีความคล้ายคลึงในหัวข้อนี้ คือ ให้ออกภาพพนักงานสามารถโยกย้ายตำแหน่งงานได้ คือ รูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) พนักงานมักจะได้รับประสบการณ์จากการปรับเปลี่ยน หรือโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน ในแนวนอน (แนวนอนในที่นี้ หมายถึง การปรับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน ในระดับเดียวกัน ไม่ใช่การเลื่อนตำแหน่ง) อยู่ที่ประมาณ

6-7 ครั้ง ตลอดระยะเวลา ที่ยังคงอยู่ในเส้นทางอาชีพเดิม แต่กับรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) จะแตกต่างออกไปเพียงเล็กน้อย

อย่างไรก็ตาม สำหรับรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นเก่า (Type A) แล้วโอกาสที่จะได้โยกย้าย ตำแหน่งงานนั้น อยู่ที่ประมาณ 1-2 ครั้ง ตลอดอายุงานเท่านั้น โดย Ouchi ได้อธิบายถึงเหตุผล สำหรับกรณีนี้ เอาไว้ว่า เป็นเพราะรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นเก่า (Type A) นั้นค่อนข้างที่จะเน้น ไปที่ ความชำนาญเฉพาะด้านของพนักงาน

4. การควบคุม (Control)

จากผลวิจัยของ Ouchi พบว่า ทั้งรูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) ทั้งสองรูปแบบ มีวิธีการที่ใช้ในการควบคุมที่เหมือนกัน คือ การใช้วิธี ควบคุมแบบไม่เป็นทางการและไม่ชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น การให้ผู้บริหารเรียนรู้ กลไก จากวัฒนธรรม ที่ปฏิบัติกันภายในบริษัท อย่างการใช้วิธีสื่อสาร เพื่อให้พนักงานทราบถึงประเด็นที่มีความสำคัญ ที่ ผู้บริหารระดับสูงคาดหวังผลงานจากพนักงานเหล่านั้น

แต่ในส่วนของบริษัทแบบอเมริกันรุ่นเก่า (Type A) นั้นมีความแตกต่างจาก รูปแบบ บริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) โดยสิ้นเชิง กล่าวคือ รูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นเก่า (Type A) นั้นจะใช้วิธีการควบคุมแบบเป็นทางการและชัดเจน โดย จะมีการระบุหรือกำหนดออกมาเป็น คู่มือในการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับต่างๆ ที่ ผู้บริหารและพนักงาน จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ตามที่ระบุเอาไว้อย่างเคร่งครัด

5. การตัดสินใจ (Decision-making)

จากผลวิจัยของ Ouchi พบว่า ทั้งรูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) ทั้งสองรูปแบบ มีวิธีการที่ใช้ในการตัดสินใจที่เหมือนกัน คือ การตัดสินใจ จากกลุ่มบุคคลที่เป็นกรรมการ ซึ่งกรรมการเหล่านี้จะได้รับข้อมูล ข่าวสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อใช้ ในการประกอบการตัดสินใจ โดยใช้เสียงส่วนใหญ่ของกรรมการเป็นข้อยุติ

แต่ในส่วนของบริษัทแบบอเมริกันรุ่นเก่า (Type A) นั้นมีความแตกต่างจาก รูปแบบ บริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) โดยสิ้นเชิง กล่าวคือ จะ ตัดสินใจโดยผู้บริหารหรือหัวหน้าเพียงคนเดียวเท่านั้น ผู้บริหารที่มีตำแหน่งรองลงมา หรือพนักงานไม่ สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือได้รับข้อมูล ข่าวสารที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจได้ ถ้าหากไม่มีการร้องขอ

6. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

จากผลวิจัยของ Ouchi พบว่า ในหัวข้อนี้ เป็นเพียงหัวข้อเดียว ที่รูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) นั้นมีค่านิยมที่แตกต่างจาก รูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) คือ ในประเทศ ญี่ปุ่น บริษัทต่างๆ จะมีวัฒนธรรมที่ปฏิบัติกันภายในบริษัท ว่า เมื่อการตัดสินใจที่เกิดจากกลุ่มบุคคล ดังนั้นกลุ่มบุคคลดังกล่าวย่อมต้องเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นตามมาของการตัดสินใจนั้น ด้วยเช่นกัน

แต่ในส่วนของรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) นั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้า จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว โดย Ouchi ได้อธิบายถึงเหตุผล สำหรับกรณีนี้ เอาไว้ว่า จากวิธีการ ประเมินงานที่ใช้ระยะเวลานานและยึดถือผลงานที่เกิดขึ้นในระยะยาวเป็นสำคัญ ทำให้ในช่วงเริ่มต้นที่ ผู้บริหารหรือหัวหน้า ให้กลุ่มร่วมกันตัดสินใจนั้น ในระยะเวลาอันสั้นย่อมไม่สามารถที่จะเห็นผลงานที่เป็นผลจากการตัดสินใจของกลุ่มได้ ในเวลาต่อมาผู้บริหารหรือหัวหน้าที่มีโอกาสได้ให้คำแนะนำ กลุ่ม พนักงานหลากหลายกลุ่ม จนทำให้มีผลงานที่ดีขึ้น จากงานที่ร่วมกันตัดสินใจในตอนแรก ซึ่ให้เห็นว่า ผู้บริหารหรือหัวหน้า นั้น มีความสามารถที่จะดึงศักยภาพสูงสุดของพนักงานออกมาได้ และทำให้ผลงานนั้นดีขึ้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าจึงนับว่าเป็นผู้รับผิดชอบที่มีส่วนในความสำเร็จนี้ด้วย แต่ในทาง ตรงกันข้าม หากกลุ่มพนักงานนั้นๆ มีผลงานที่แย่ลง ผู้บริหารหรือหัวหน้าย่อมต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบ ในความล้มเหลวนั้นเช่นกัน จากที่ได้อธิบายไป ซึ่ให้เห็นว่า ไม่ว่าจะ เป็น รูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) หรือรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นเก่า (Type A) ยังคงมีวัฒนธรรมที่เป็นค่านิยมที่ ยึดถือกันในสังคมอเมริกัน ซึ่งเป็นค่านิยมที่ ให้ ผู้บริหารหรือหัวหน้าจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อผลที่ เกิดขึ้นแต่เพียงผู้เดียว ไม่ว่าจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ตาม

7. การดูแลพนักงาน (Concern for People)

จากผลวิจัยของ Ouchi พบว่า ทั้งรูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) ทั้งสองรูปแบบ มีวิธีการที่ใช้ในการดูแลพนักงานที่เหมือนกัน คือ การดูแล ที่รวมไปถึงคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงาน ไม่ว่าจะ เป็น ในด้านคุณภาพชีวิต ด้านความเชื่อทาง ศาสนา ด้านความคาดหวังหรือกระทั่งความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นของพนักงาน ไม่ได้มองว่าพนักงานเป็น เพียงแค่พนักงานเท่านั้น

แต่ในส่วนของรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นเก่า (Type A) นั้นมีความแตกต่างจาก รูปแบบ บริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) โดยสิ้นเชิง กล่าวคือ จะ ดูแลพนักงานแค่เพียง ภายในกรอบของที่ทำงานเท่านั้น ทำให้การที่จะรักษาพนักงานให้อยู่กับ

องค์การนั้นสามารถทำได้ยาก หากผู้บริหารนั้นมีค่านิยมที่จะมุ่งเน้นไปที่งาน ไม่ได้มุ่งเน้นไปที่คน

ทฤษฎี z และผลงาน (Theory Z and Performance)

Ouchi (1981) ได้สรุปผลงานวิจัย เอาไว้ว่า วัฒนธรรมของรูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และรูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (Type Z) มีความสามารถในการสร้างผลงานที่สูงมากกว่า รูปแบบบริษัทแบบอเมริกันรุ่นเก่า (Type A) อย่างชัดเจน โดยยกตัวอย่าง บริษัท TOYOTA ที่ได้ใช้ วัฒนธรรมของรูปแบบบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) เข้าไปบริหารจัดการ กับบริษัทที่มีสาขาที่ตั้งอยู่ใน ประเทศสหรัฐ จนประสบความสำเร็จ ซึ่งมาจากการที่ทาง บริษัท TOYOTA ได้ให้ความสำคัญกับการ ลงทุนในด้านการพัฒนาพนักงานเป็นอย่างมาก ส่งผลให้บริษัท TOYOTA มีความเจริญก้าวหน้าที่ รวดเร็วและมั่นคงในระยะยาว

2.1.2 กรอบความคิดของ Peters and Waterman (The Peters and Waterman Framework)

ปีเตอร์ส และ วอเตอร์แมน (1982/2539) ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของกรอบแนวคิดที่ใช้ในอธิบายถึง วัฒนธรรมองค์กร ด้วยวิธีที่ง่ายกว่าของ Ouchi อีกทั้งยังเป็นผู้ที่เขียนหนังสือ In Search of Excellence ที่มียอดขายที่ดีที่สุด ได้ทำการคัดเลือกบริษัทตัวอย่างสัญชาติอเมริกันที่ประสบความสำเร็จ แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ถึง วิธีการบริหาร ที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ จนได้ ค้นพบ ประเด็นสำคัญ ว่า ค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรมจะนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งลักษณะสำคัญของค่านิยม ที่จะนำพาบริษัทไปสู่ความสำเร็จนั้น มีดังต่อไปนี้

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ

จากผลการศึกษา Peters & Waterman (1982) พบว่า บริษัทที่ประสบความสำเร็จนั้น มักจะมีผู้บริหารที่สามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว ตัดสินใจลงมือทำ โดยที่ไม่ ลังเล หรือต้องรอให้ข้อมูลต่างๆ ครบถ้วนสมบูรณ์แล้วจึงค่อยตัดสินใจ

Peters & Waterman (1982) ได้ให้ความเห็นเอาไว้ว่า ในบางครั้งการตัดสินใจในเรื่องที่มี ความสำคัญ อาจจะต้องตัดสินใจในขณะที่ยังมีข้อมูลไม่เพียงพอ เพราะถ้าไม่สามารถที่จะตัดสินใจได้ หรือทำการตัดสินใจล่าช้า อาจทำให้เสียโอกาส หรือโดนผู้อื่นฉกฉวยโอกาสนั้นไปก่อน

2. ใกล้ชิดกับลูกค้า

จากผลการศึกษา Peters & Waterman (1982) พบว่า บริษัทที่ประสบความสำเร็จนั้น มักจะยึดถือลูกค้าเป็นหลัก เนื่องจากตัวลูกค้านั้นจะช่วยให้มองเห็นถึงข้อมูลสำคัญต่างๆ และความ เป็นไปได้ ที่เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในปัจจุบัน และนำข้อมูลเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไข จนเกิดเป็น

สินค้าหรือบริการใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อีกด้วย ดังนั้นการยึดถือลูกค้าเป็นหลัก จึงมองได้ว่า เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ อีกด้วย

3. อิสระในการทำงาน

จากผลการศึกษา Peters & Waterman (1982) พบว่า ขนบธรรมเนียมเดิมๆ หรือความเคยชินเป็นปัญหาสำคัญ สำหรับการที่จะรักษาความสำเร็จของบริษัทเอาไว้ ดังนั้นการที่มอบความอิสระในการตัดสินใจในการทำงานให้ ผู้บริหารรุ่นใหม่ ที่กล้าได้กล้าเสีย จะช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ มุมมอง และแนวคิดใหม่ๆ ที่อาจจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในด้านของกลยุทธ์ หรือในด้านของผลิตภัณฑ์ก็ตาม

4. เพิ่มผลผลิตโดยผ่านพนักงาน

จากผลการศึกษา Peters & Waterman (1982) ได้ให้ความเห็นเอาไว้ว่า พนักงานนั้นถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากต่อบริษัท บริษัทจะสามารถประสบความสำเร็จ หรือขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างราบรื่นนั้น ล้วนเป็นผลที่เกิดจากพนักงานทั้งสิ้น ดังนั้นบริษัทจึงควรสร้างค่านิยมเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ ที่ให้เกียรติพนักงานภายในบริษัท

5. สัมผัสใกล้ชิด

จากผลการศึกษา Peters & Waterman (1982) พบว่า ผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่ มักจะมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการของบริษัท น้อยกว่าความรู้ในด้านอื่นๆ แต่ในบริษัทที่ประสบความสำเร็จนั้น มักจะมีการคอยเน้นย้ำผู้บริหารและกำชับให้ติดตาม ตัวธุรกิจที่เป็นหัวใจหลักของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย แนวทางปฏิบัติ สินค้าหรือบริการที่มี อีกทั้งยังรวมถึงการเดินดูการทำงานตามส่วนต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้มีความเข้าใจในกระบวนการการทำงานที่ถูกต้อง และยังช่วยให้มองเห็นถึงปัญหาในการทำงาน เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาเป็นแนวทางการทำงานที่ดียิ่งขึ้นได้อีกด้วย

6. ยึดรากฐานกับธุรกิจที่เชี่ยวชาญ

จากผลการศึกษา Peters & Waterman (1982) พบว่า การมุ่งเน้นที่จะพัฒนา ต่อยอดธุรกิจดั้งเดิม ที่เป็นด้านที่เชี่ยวชาญของบริษัทนั้น จะช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จได้มากกว่า การขยายธุรกิจออกไปในสาขาใหม่ ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวธุรกิจเดิม หรือไม่มีความรู้ความชำนาญที่มากพอ

7. มีโครงสร้างเรียบง่าย

จากผลการศึกษา Peters & Waterman (1982) พบว่า ในบางบริษัทยังคงยึดถือค่านิยมเดิมๆ ที่ว่าการมีบุคลากรจำนวนมากในสายบังคับบัญชา จะแสดงออกถึงฐานะ และความมีอำนาจของผู้บริหาร แต่ในบริษัทที่ประสบความสำเร็จนั้น มักจะมีโครงสร้างบริษัทและสายบังคับบัญชาที่ไม่

ซับซ้อน ไม่ใช่บุคลากรจำนวนมากในการทำงาน แต่จะวัดผลจากผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ จุดนี้จึงเป็นข้อบ่งชี้ให้เห็นว่า ผลงานนั้นมีความสำคัญมากกว่าจำนวนบุคลากร

8. ความเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน

จากผลการศึกษา Peters & Waterman (1982) พบว่า ในบริษัทที่ประสบความสำเร็จนั้น มักจะมีการจัดการที่เข้มงวด เพื่อให้ตัวบริษัทมีความเป็นหนึ่งเดียวกัน แต่ในขณะเดียวกัน ก็ต้องมีการจัดการที่ยืดหยุ่นไปพร้อมๆ กันด้วยซึ่ง Peters & Waterman (1982) เชื่อว่าจะเป็นส่วนช่วยให้เกิดการกระตุ้นบุคลากรให้มีความกล้าได้กล้าเสีย มีความคิดสร้างสรรค์ และกล้าที่จะริเริ่มสิ่งใหม่ๆ

แต่การที่บริษัทจะสามารถมีการจัดการที่ยืดหยุ่นได้นั้น ต้องเกิดมาจากการประเมินหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ว่าการจัดการที่ยืดหยุ่น จะสามารถตอบสนองและยึดถือลูกค้าเป็นหลักได้หรือไม่ รวมไปถึงค่านิยมต่างๆ ที่เป็นวัฒนธรรมองค์กร ทุกๆ ด้านจะถูกนำมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ เพื่อดำเนินการต่อไป

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

Daft (2000) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกในตัวบุคคล ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมถึงการเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

Robbins (2003) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้น คือกระบวนการภายในจิตใจ ที่ทำให้เกิดพลังและเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยเต็มใจที่จะทำ รวมถึงเต็มใจที่จะพยายามให้มากขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น

2.2.1 ทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของ W.Thomas

ทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของ Thomas (อ้างใน ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, หน้า 151)

การจูงใจตามแนวคิดของดับบลิว.ไอ.โทมัส (W.Thomas) หรือที่เรียกกันว่า ความปรารถนา 4 ประการของ Thomas (Thomas's Four Wishes) แนวความคิดนี้เสนอว่าบุคคลจะมีความปรารถนาใน 4 ประการ ดังนี้

1. ความปรารถนาด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Security and Safety Wishes) เป็นความปรารถนาของบุคคลในการที่มีอาชีพมั่นคง มีรายได้เพียงพอต่อการครองชีพ ได้รับความยุติธรรมในการปฏิบัติงานและความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและครอบครัวรวมทั้งทรัพย์สิน ซึ่งจะทำให้บุคคลทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงานได้เต็มที่

2. ความปรารถนาด้านการยกย่องนับถือ (Esteem Wishes) เป็นความปรารถนาของบุคคลในการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น โดยปกติแล้วมนุษย์มักมีความรู้สึกที่ตัวเองสำคัญผู้บริหาร จึงควรหลีกเลี่ยงการตำหนิติเตียนผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะจะเป็นการทำลายความทะเยอทะยาน ของบุคคล แต่ผู้บริหารควรใช้การจูงใจโดยการกล่าวยกย่องสรรเสริญ เมื่อบุคคลมีผลการ ปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกที่ตนเป็นคนสำคัญ และจะให้ความร่วมมือในการทำงานเป็น อย่างดี

3. ความปรารถนาด้านความรักและการยอมรับ (Belonging and Love Wishes) เป็นความปรารถนาของบุคคลในการได้รับความรัก ความสนใจ ความเห็นอกเห็นใจ ความเป็นมิตร ความสนับสนุนร่วมมือแนะนำช่วยเหลือและการยอมรับจากสมาชิกกลุ่มและสังคมผู้บริหารองค์กร ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้หรือความคิดเห็นเช่น การทำงาน เป็นทีม

4. ความปรารถนาด้านความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ (Cognitive Wishes) ตาม ธรรมชาติของบุคคลจะมีแรงขับซึ่งจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรมอยากรู้อยากเห็น อยากค้นคว้า อยากสำรวจ อยากเล่น อยากลอง อยากแก้ปัญหา อยากเผชิญกับสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอโดยไม่มีที่สิ้นสุด ผู้บริหารควรใช้แรงขับอันเกิดจากความปรารถนา ข้อนี้เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคคลได้เข้ารับการอบรมฝึกฝนความรู้และทักษะใหม่ๆ การสนับสนุนให้ได้ก้าวขึ้นไป ทำงานในตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่และสูงขึ้น เป็นต้น

2.2.2 ทฤษฎีความต้องการของ Frederick Herzberg

Herzberg (1959) ได้ สรุพบว่าปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์ กับความรู้สึกที่มีต่อ งานของบุคลากรทั้งในเชิงบวกและในเชิงลบ ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัย ที่นำไปสู่ทัศนคติในเชิงบวก เพราะจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กับ งานโดยตรง นั่นคือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ตามความคาดหวัง หรือความนึกคิดของ ตนเอง (Self-actualization) ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของชีวิตมนุษย์ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่จะช่วย ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นสภาพแวดล้อม หรือส่วนประกอบ ของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พอใจจากการทำงาน ผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น

เพราะสภาพแวดล้อมรอบด้าน อันได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตไม่ดีในการทำงานปัจจัยนี้ จึงมีชื่อเรียกว่า “ปัจจัยสุขภาพอนามัย” (Hygiene Factor) ซึ่งเปรียบได้กับ หลักการทางการแพทย์ที่มีทำหน้าที่บำรุงสุขภาพให้ความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากกระทำของมนุษย์ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยบำบัดโรค เป็นแต่เพียงการป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขอนามัย เช่น จัดให้มีระบบกำจัดขยะที่ทันสมัย น้ำบริสุทธิ์ การควบคุมอากาศเป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษา โรค แต่ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะมีโรคมมากขึ้น ฉะนั้นปัจจัยค้ำจุนจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า ปัจจัยจูงใจ ซึ่งทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่คอยจูงใจให้คนรักและชื่นชอบในงานที่ทำ และยังเป็นตัวการที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น มีดังต่อไปนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร (Achievement) คือ การที่บุคคลคนนั้นมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่พบระหว่างการทำงาน และยังสามารถที่จะป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้ เมื่องานได้สำเร็จเสร็จสิ้น ตามเป้าหมายที่วางไว้แล้ว จะทำให้บุคคลคนนั้นเกิดความปลื้มใจและพึงพอใจในความสำเร็จต่องานที่ได้เสร็จสิ้นไปแล้ว

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การที่ได้รับยอมรับนับถือ จากบุคคลใดบุคคลหนึ่งภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือใครก็ตามที่ทำงานร่วมกัน ซึ่งการยอมรับนับถือนี้ อาจจะเป็นในรูปแบบการชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกที่สื่อถึงความเคารพนับถือ ยอมรับในความสามารถ เมื่องานได้สำเร็จเสร็จสิ้น ตามเป้าหมายที่วางไว้แล้ว การยอมรับนับถือนี้ กลายเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) คือ งานที่มีความน่าสนใจ งานที่มีความท้าทาย งานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน หรืออาจจะเป็นงานที่สามารถทำได้ด้วยตัวคนเดียว ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนจบ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การที่รู้สึกพึงพอใจ จากการที่ได้รับมอบหน้าที่ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และสามารถใช้อำนาจในหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการกำกับหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับโอกาสที่จะได้ฝึกอบรม ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อที่จะนำมาใช้กับงานที่ทำอยู่ หรือการได้รับการปรับหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ บุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าหากมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับองค์กร หรือไม่มี อาจส่งผลให้บุคคลภายในองค์กรนั้นเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมา ปัจจัยค้ำจุน มีดังต่อไปนี้

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) คือ การบริหารและการจัดการงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้นๆ

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) คือ ความสามารถอย่างหนึ่งของผู้บังคับบัญชาที่ใช้ในการดำเนินงาน และบริหารงานด้วยความยุติธรรม

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relations Supervisor) คือ การแสดงออกถึงสายสัมพันธ์อันดีต่อกัน ไม่ว่าจะมาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา การทำงานร่วมกัน และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) คือ ลักษณะสภาพแวดล้อมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ หรือแม้แต่ระยะเวลาในการทำงานในแต่ละวัน รวมไปถึง ส่วนประกอบอื่นๆ อย่างอุปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องใช้อีกด้วย

2.5 เงินเดือน (Salary) คือ ผลตอบแทนจากการทำงาน ที่พึงได้จากการทำงานให้บริษัท ซึ่งการที่ได้รับ เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เป็นธรรม จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีต่อบริษัทอีกด้วย

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Peers) คือ การแสดงออกถึงสายสัมพันธ์อันดีต่อกัน ไม่ว่าจะมาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกัน และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) คือ การใช้ชีวิตส่วนตัว ที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations Subordinates) คือ การแสดงออกถึงสายสัมพันธ์อันดีต่อกัน ไม่ว่าจะมาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับผู้ใต้บังคับบัญชา การทำงานร่วมกัน และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.9 สถานภาพของอาชีพ (Status) คือ อาชีพใดๆ ก็ตามที่ได้รับการยอมรับจากสังคมว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี ทำให้ผู้ที่ประกอบอาชีพนั้นๆ เกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

2.2.3 ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor H.Vroom

ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ หรือทฤษฎี VIE ของ Vroom (1964) กล่าวว่า บุคคลจะประพฤติหรือกระทำ เมื่อรู้ว่าการกระทำนั้นจะนำไปสู่เป้าหมายได้ แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นผลที่มาจากรางวัล รางวัลนั้นจะถูกนำไปใช้เป็นที่จูงใจกลุ่มหรือบุคคลให้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้มีประโยชน์ในการอธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน อีกทั้งยังให้แนวคิดที่เกี่ยวกับการกำหนดค่าตอบแทนการทำงานของบุคคล โดยค่าตอบแทนการทำงานของบุคคล ที่กำหนดจะต้องมีจำนวนที่เหมาะสมกับความคาดหวังของบุคคลที่ทำงานให้องค์กร ทฤษฎีนี้มีแนวคิดเกี่ยวกับประชาชน Cogniton ซึ่งเป็นเรื่องของความเชื่อ ซึ่งนักจิตวิทยา เคอร์ท เลวิน (Kurt Levin) และเอ็ดเวิร์ด โทลแมน (Edward Tolman) ได้มีการเสนอเอาไว้ และโดยมีความคิดที่ว่า มนุษย์ยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจ (Rational Economic Man)

ทฤษฎีนี้มีแนวคิดสำคัญ ที่แบ่งออกได้ 3 ประการ คือ

1. จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence)
2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality)
3. ความคาดหวัง (Expectancy)

สมมติฐานพื้นฐานในทฤษฎี VIE คือ การเลือกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะสัมพันธ์กับสภาพทางจิตวิทยาอย่างมีกฎเกณฑ์ ซึ่งจะเกิดขึ้นช่วงเวลาเดียวกันกับพฤติกรรม สำหรับแนวความคิด 3 ประการ ที่ได้กล่าวไว้ สามารถนำมาอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence) คือ ความรู้สึก หรือสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล หลังจากที่ได้รับรางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ซึ่งจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับ รางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้ด้วยเช่นกัน ดังนั้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ Valence ก็คือ ค่านิยม ทศนคติ สิ่งจูงใจที่คาดหวัง Valence จะมีค่าเท่ากับ 0 ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นไม่มีความรู้สึกสนใจ ต่อรางวัลหรือผลลัพธ์ที่จะได้จากการกระทำ และถ้ามีค่าติดลบ จะส่งผลให้บุคคลไม่อยากจะรางวัลหรือผลลัพธ์นั้น และจะมีผลต่อเนื่องให้เกิดความรู้สึกไม่ยอมทำ เพราะไม่อยากจะรางวัลหรือผลลัพธ์นั่นเอง

ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือ ความเป็นไปได้ โอกาส ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ ในครั้งนี้ ที่ทำให้สามารถได้รับผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ในครั้งถัดไป ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้รับ กับผลการปฏิบัติงาน

ความคาดหวัง (Expectancy) คือ ความเป็นไปได้ที่การกระทำ หรือความพยายามโดยเฉพาะ อย่างไม่อย่างหนึ่ง จะนำไปสู่ผลลัพธ์นั้นๆ

ในแนวคิดของ วรูม ระดับการจูงใจของบุคคลนั้น จะขึ้นอยู่กับผลคูณของแนวความคิดทั้ง 3 ประการ ซึ่งหากว่าบุคคลนั้นได้กระทำการหลายอย่าง ก็ให้เอาระดับการจูงใจที่หามาได้ รวมกันจะได้ ออกมาเป็น พลังในการจูงใจ

นักจิตวิทยา วิคเตอร์ เอช.วรูม เป็นบุคคลแรกที่ได้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวังขึ้นมาใช้ในการจูงใจในการทำงานโดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลตอบแทน

ทฤษฎีความคาดหวังของวิคเตอร์ เอช.วรูม มีคติฐานเบื้องต้นว่า

1. พฤติกรรมของบุคคล ถูกกำหนดขึ้นร่วมกัน โดยพลังงานของบุคคลและพลังของสิ่งแวดล้อม (ขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้) ประสบการณ์ที่ผ่านมาและพัฒนาการในด้านต่างๆ เป็นตัวกำหนดความต้องการ ทรรศนะและการคาดหวังเกี่ยวกับ
2. บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งด้วยตนเอง ไม่ว่าจะ เป็น พฤติกรรมในฐานะเป็นสมาชิกในที่ทำงานและพฤติกรรมการทำงาน
3. บุคคลแต่ละคนมีความปรารถนา ความต้องการ และเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป
4. บุคคลจะตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมที่จะให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการ (Outcomes) ทฤษฎีนี้ได้เสนอว่า ในแต่ละบุคคลการนั้นจะมีการตัดสินใจ ในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน โดยจะยึดถือ ประสบการณ์ ความสามารถ และรางวัลที่ได้รับ ทฤษฎีนี้ได้มีข้อสมมติฐาน ที่ว่าการจูงใจ (Motivation) จะขึ้นอยู่กับ วิธีการที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้สิ่งนั้น ทฤษฎีนี้จึงสนับสนุนให้ บุคลากรได้รับการจูงใจนั้น ใช้ความพยายามระดับที่สูง เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการประเมินการทำงานที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่การให้รางวัลตามสมควรแก่สถานการณ์ อาทิ การเพิ่มเงินเดือน การให้โบนัส การเลื่อนตำแหน่งหรือจะเป็นรางวัลอะไรก็ตามที่สามารถตอบสนอง เป้าหมายส่วนตัวของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นจึงมุ่งไปที่ความสัมพันธ์ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายาม และการปฏิบัติงาน (Effort Performance Relationship) ถ้าบุคคลรับรู้ถึงความน่าจะเป็นของการใช้ความพยายามย่อมจะนำไปสู่การทำงาน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงาน และรางวัล (Performance-Reward Relationship) บุคคลเชื่อว่าการทำงานถึงระดับหนึ่ง จะนำไปสู่การบรรลุผลที่ต้องการถึงขนาดควรได้รางวัล
3. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัล และเป้าหมายส่วนบุคคล (Rewards Personal Goals Relationship) คุณค่าของรางวัลที่องค์กรตอบสนองความต้องการของบุคลากรมากพอที่จะเป็นการจูงใจหรือรางวัลสมกับเป้าหมายที่คาดหวังการจูงใจหรือรางวัลสมกับเป้าหมายที่คาดหวัง

2.2.4 ทฤษฎีการจูงใจของ Porter-Lawler's Motivation Theory

ทฤษฎีการจูงใจของ Porter-Lawler (อ้างใน ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, หน้า 149)

ไลแมน ดับบลิว พอร์ตเตอร์ และเอ็ดเวิร์ด อี ลอว์เลอร์ (Lyman W.Porter และ Edward E Lawler) นักมนุษยสัมพันธ์ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจมาจากทฤษฎีความคาดหวังของ วิคเตอร์ เอช.วรูม (Victor H. Vroom) และทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ เอ็ดเวิร์ด ล็อก (Edwin Locke) ซึ่ง การค้นพบของพวกเขายืนยันว่าแรงจูงใจอย่างเดียวไม่สามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้ถ้า บุคคลขาดความสามารถที่จะปฏิบัติงานหรือไม่มีความชัดเจนต่อบทบาทและได้ชี้ให้เห็นว่าบุคคล จะแยกเป็นรางวัลภายในและรางวัลภายนอกที่เกิดจากผลลัพธ์ที่หลากหลาย และพวกเขาจะ เปรียบเทียบรางวัลที่พวกเขาได้รับจริงกับความพยายามที่พวกเขาได้ใช้ไประดับของผลการปฏิบัติงานที่พวกเขาทำได้ และรางวัลที่พวกเขาคิดว่ายุติธรรม ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าความพยายามของพวกเขาได้นำไปสู่ผลการปฏิบัติที่สูงแล้ว พวกเขาจะคาดหวังรางวัลที่สูงขึ้น พวกเขาจะรู้สึกพอใจถ้ารางวัลมีความยุติธรรม แต่พวกเขาจะมีความพอใจน้อยลงถ้ารางวัลไม่มีความยุติธรรม ยิ่งไปกว่านั้นถ้าบุคคลได้รับรางวัล ทั้งที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำแล้ว พวกเขาจะรู้สึกมีความพอใจ แต่พวกเขาจะไม่ถูกจูงใจให้เพิ่มผลการปฏิบัติงานให้สูง เพราะรางวัลไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพวกเขา Porter-Lawler ได้ศึกษาลงลึกไปถึงระดับความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานที่สูง เขาได้เสนอแนะถึง แนวความคิด ที่ว่า ผลการปฏิบัติงานที่สูง ย่อมที่นำไปสู่การสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจ เพื่อการกระทำในอนาคต หรือก็คือ ถ้าหากบุคลากรนั้นสามารถมีผลการปฏิบัติงานที่สูงได้ บุคลากร จะสามารถที่จะได้รับรางวัลภายนอก เช่น การขึ้นเงินเดือน หรือโบนัส ซึ่งผลลัพธ์เหล่านี้ เรียกได้ว่า มีคุณค่าในเชิงบวก และจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และสามารถจูงใจให้พวกเขาใช้ความพยายาม เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่สูง อีกครั้งในอนาคต ดังนั้นผู้บริหารที่ต้องการกระตุ้นผลการปฏิบัติงานที่สูง ควรจะเสนอรางวัลที่ยุติธรรมให้แก่บุคลากรที่สามารถทำผลการปฏิบัติงานที่สูงได้ และไม่ควรให้รางวัลแก่บุคลากรที่ทำได้เพียงผลการปฏิบัติงานที่ต่ำ

นอกจากนั้น ทฤษฎีการจูงใจของ Porter-Lawler ยังเน้นลักษณะ 3 ประการของกระบวนการจูงใจ คือ

ประการที่ 1 คำรับรู้จากรางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) และรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) ซึ่งเป็นผลจากความพึงพอใจในความต้องการเมื่องานนั้นสำเร็จลง รางวัล ภายในมาจากการปฏิบัติงานโดยตรง ในขณะที่รางวัลจากภายนอกเป็นสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

ประการที่ 2 ขอบเขตความสำเร็จของงานที่มีประสิทธิภาพของแต่ละคนถูกกำหนด เบื้องต้น

โดยตัวแปรอยู่ 2 ตัว คือ การรับรู้ของแต่ละคนเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้แสดงออกในการทำงาน โดยธรรมชาติแล้วประสิทธิภาพในการทำงานให้สำเร็จจะเพิ่มขึ้น เมื่อการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องปฏิบัติในการทำงานมีความถูกต้องและมีความสามารถที่จะแสดงในการทำงานเพิ่มขึ้น

ประการที่ 3 ความยุติธรรมที่รับรู้ได้จากรางวัลมีอิทธิพลต่อปริมาณของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากรางวัลเหล่านั้น โดยทั่วไปยิ่งแต่ละคนรับรู้ถึงความยุติธรรมที่ได้จากรางวัล ความพึงพอใจที่แต่ละคนจะประสบเมื่อได้รับรางวัลจะยิ่งมีมากขึ้น

2.2.5 ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่างของ David McClelland

ทฤษฎีความต้องการ 3 อย่าง (Three Need Theory)

McClelland (1985) เป็น นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และได้ศึกษาพบว่าในสังคมพัฒนาแล้วหรือเจริญแล้วนั้น คน โดยทั่วไปเรียนรู้ที่จะมีความต้องการ (Learned needs) ความต้องการที่สำคัญ ที่แมคเคลแลนตีให้ความสนใจ และศึกษามีอยู่ 3 อย่าง คือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการที่จะพยายามกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ได้ดียิ่งกว่าบุคคลอื่น และประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งการประสบความสำเร็จนั้นจะก่อให้เกิดความรู้สึกสบายใจ แต่ถ้าหากประสบความล้มเหลวจะก่อให้เกิดความรู้สึกวิตกกังวล

2. ความต้องการความสัมพันธ์กับคนอื่น (Need for Affiliation) หมายถึง ความต้องการที่จะอยากจะเป็นที่รักใคร่ เป็นที่นิยม หรือได้รับความเป็นมิตรจากผู้อื่นในสังคม รวมไปถึงการได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่นในสังคม เมื่อกระทำผิดอีกด้วย

3. ความต้องการในอำนาจ (Need for Power) หมายถึง ความต้องการที่จะได้มาซึ่งอำนาจที่สามารถควบคุมสิ่งต่างๆได้ เพื่อให้บรรลุถึงการมีอำนาจเหนือกว่า บุคคลอื่นๆ

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Gilmer (1973) ได้ทำการแบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ทั้งหมด 10 ด้าน ที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1) ความมั่นคง และปลอดภัย (Security) คือ ความรู้สึกมั่นคง และความปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร การที่หัวหน้างานได้ให้ความเป็นธรรมนั้น ทำให้ผู้คนที่ทำงานเกิดความรู้สึกไว้วางใจ และอบอุ่นใจ ซึ่งมีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่า สำหรับคนมีการศึกษาที่ไม่สูงมากจะให้ค่าความสำคัญ กับความมั่นคงในงานเป็นอย่างมาก แต่กับคนที่การศึกษาสูงจะไม่ค่อยได้ให้ค่าความสำคัญ กับความรู้สึก

มั่นคงในงานมากจนเกินไปนัก

2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) คือ การที่องค์กรได้สนับสนุนให้คนในองค์กร มีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะด้วยการส่งเสริมให้ พนักงานได้ศึกษาต่อ หรือเข้ารับการอบรมในด้านที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ทำงานอยู่ เพื่อที่จะได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมและเป็นธรรมกับตำแหน่งที่ได้รับ รวมถึงการที่ได้รับรางวัลจากผลการทำงานที่ดีอีกด้วย

3) องค์กรและการจัดการ (Company and Management) คือ การวางนโยบาย แนวทางการปฏิบัติภายในองค์กร รวมไปถึงโครงสร้างองค์กรด้วย

4) ค่าจ้าง (Wage) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน โดยค่าตอบแทนที่ได้รับจะถูกพิจารณาอย่างเหมาะสม และยุติธรรม จากผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำให้องค์กร

5) คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) คือ งานที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม กับคุณสมบัติของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคม ทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่ามีคุณค่า และเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำ

6) การนิเทศงาน (Supervision) คือ การที่ได้รับการแนะนำ การสอนวิธีการทำงานที่ถูกต้องอย่างเอาใจใส่และใกล้ชิดจากหัวหน้างาน ซึ่งการนิเทศงานนั้นส่งผลอย่างมากต่อความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำอยู่ของผู้ที่ทำงานอยู่ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ อีกทั้งยังเป็นสาเหตุสำคัญที่อาจทำให้เกิดความคิดที่จะตัดสินใจที่จะเปลี่ยนงาน หรือลาออกจางานได้อีกด้วย

7) คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) คือ การได้รับการยอมรับ และกลายเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน แต่ละคนในกลุ่มรู้จักหน้าที่ของตน และมีไหวพริบ เฉลียวฉลาด ที่ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ช่องทางสื่อสารที่เอาไว้ กระจายข่าวสารที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานและองค์กร

9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน มีการจัดเก็บเครื่องมือ เครื่องใช้ไว้อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย และพร้อมใช้งาน ต้องมีอากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างที่เหมาะสม ไม่มีเสียงรบกวน รวมไปถึงระยะเวลาในการทำงานในแต่ละวันที่เหมาะสมอีกด้วย

10) สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ สิ่งที่จะพึงจะได้รับจากองค์กร เป็นสิทธิประโยชน์ ที่นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่ได้รับ อาทิเช่น วันหยุด วันลา ประกันสุขภาพ เป็นต้น

Moos (1986) ได้กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ มาตั้งแต่ ปี ค.ศ.1976 โดยแบ่งมิติสิ่งแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

- 1) มิติสัมพันธภาพ (Relationship Dimension)
- 2) มิติการพัฒนาบุคลิกภาพ (Personal Development Dimension)
- 3) มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System Maintenance and System Change Dimension)

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Blau & Scotts (1962) ได้กล่าวไว้ว่า ความภักดี นั้นหมายถึง การแสดงออกหรือความรู้สึก ที่แสดงออกถึงเคารพต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งความภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้ ผลผลิตของ ผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น จากการที่ ส่งการง่ายขึ้น และกระตุ้นให้ทำงานง่ายขึ้น

Hoy & Rees (1974) ได้กล่าวไว้ว่า ความภักดีต่อองค์กรนั้น ถ้าบุคคลในองค์กรยังมีความ ภักดีต่อองค์กรในระดับที่สูงมากเท่าไร โอกาสที่จะทิ้งองค์กร หรือลาออกนั้นจะยังมีน้อยลงไปเท่านั้น โดย Hoy & Rees (1974) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความภักดีต่อองค์กร เอาไว้ทั้งหมด 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมที่แสดงออก คือ ปฏิกริยาตอบสนองที่แสดงออกมาโดย บุคคลที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางใดทางหนึ่ง
2. ความรู้สึก คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่ตัดสินใจว่า ชอบหรือไม่ชอบ ต่อสถานการณ์ บุคคล หรือสิ่งใดๆ ก็ตาม
3. การรับรู้ คือ สิ่งที่บุคคลยึดถือเอาไว้ อย่างความเชื่อ หรือค่านิยมต่างๆ และมีผลต่อสถานการณ์ บุคคลที่มีอิทธิพล ต่อสิ่งๆที่บุคคลกระทำและรับรู้

3.1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect)

- การที่ไม่อยากย้ายจากองค์กร

3.2. ความรู้สึก (Affective Aspect)

- ความรักในการทำงานให้กับองค์กร
- ความพึงพอใจที่มีให้กับองค์กร

3.3. การรับรู้ (Cognitive Aspect)

- ไว้วางใจและความเชื่อมั่นที่มีให้กับองค์กร

Mowday, Porter & Steers (1982) ได้ให้นิยามของ ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงออกให้เห็นถึง ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ ค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ความพยายามที่จะทำอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และความต้องการดำรงสถานภาพความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Adler & Adler (1988) กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดี มีลักษณะ 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Domination) คือ การที่สมาชิกองค์กรได้ทำงานภายใต้การบริหารงานของผู้นำที่มีความเข้มแข็ง และสามารถที่จะควบคุมกิจกรรมในงานและชีวิตของตัวเองได้ ได้รับการยอมรับสถานะผู้ใต้บังคับบัญชาจากผู้นำ ละเว้นการกระทำพฤติกรรมบางอย่าง เพื่อที่จะทำให้สามารถดำเนินตามหน้าที่สมาชิกภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การแสดงเอกลักษณ์ (Identification) คือ การที่สมาชิกองค์กรสามารถรับรู้ได้ว่าตนเองมีการแสดงเอกลักษณ์ของตนเองและกลุ่ม ทำให้ได้รับรางวัลตอบแทน จนเกิดเป็นแรงบันดาลใจ ซึ่งบรรยากาศที่มีความสนิทสนมเป็นกันเอง ที่ได้มาจากการกระตุ้นซึ่งกันและกันนั้น แสดงความซื่อสัตย์ต่อกัน แสดงตนเป็นแบบอย่างและปรับเปลี่ยนแนวคิดของแต่ละคน ให้ปรับเข้ากับของกลุ่ม จนเกิดแรงบันดาลใจทำให้อุทิศตนเพื่อองค์กร

3. ความผูกพัน (Commitment) คือ การที่สมาชิกองค์กรสามารถรับรู้ได้ว่า ตนเองได้ถูกแรงกระตุ้นจากกิจกรรมที่ทำ จนเกิดความรู้สึกจงรักภักดี และเล็งเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร

4. การบูรณาการ (Integration) คือ การที่สมาชิกองค์กรสามารถรับรู้ได้ว่า ตนเองมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร มีสัมพันธภาพ มีความสามัคคีภายในหมู่คณะ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำให้มีการดำเนินการร่วมกันที่ดี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีความขัดแย้งกับบุคคลภายนอก จะมีการร่วมมือกันต่อต้าน

Northeraft & Neale (1990) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรเอาไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นไม่ได้เป็นแค่ความจงรักภักดีเพียงเท่านั้น แต่ยังสามารถสื่อถึงการแสดงออกที่บุคคลที่อยู่ภายในองค์กร ได้ใช้ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการ หรือวิธีที่ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อผลลัพธ์ที่ดี และความสำเร็จต่อองค์กรอีกด้วย

Allen & Meyer (1990) ได้กล่าวว่า ลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร มักจะเป็นบุคคลที่ไม่่ว่าอย่างไรก็ตาม ก็จะไม่เลือกที่จะอยู่กับองค์กร และจะมีพฤติกรรมทุ่มเทต่อการทำงาน การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีเป้าหมายร่วมกับองค์กร และปกป้องทรัพย์สินของบริษัท

Steers & Porter (1991) ได้กล่าวว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 1 ใน 3 ขั้นตอน ของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคคล (Organizational Attachment) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment), การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry), การลาออกและการขาดงานของพนักงาน (Absenteeism and Turnover)

2.4.1 ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

McGregor (1960) เป็นศาสตราจารย์ อธิการบดีและ ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา ได้พัฒนา ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ตรงกันข้าม ทฤษฎี X (Theory X) เป็นปรัชญาการจัดการแบบดั้งเดิม โดยมองว่าพนักงาน ไม่กระตือรือร้น เกียจคร้าน พยายามหลีกเลี่ยงงาน และไม่ชอบงาน ผู้บริหารที่ใช้ปรัชญาของทฤษฎี X จะใช้ การควบคุมอย่างมากกับบุคคลและขัดขวางความคิดสร้างสรรค์ของพวกเขา ทฤษฎี Y (Theory Y) เป็นปรัชญาการจัดการ โดยมองว่า พนักงานมีความคิดริเริ่ม มีความรับผิดชอบ ไม่มีความเบื่อหน่ายในการทำงาน และสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ ผู้บริหารที่ใช้ปรัชญาของ ทฤษฎี Y เชื่อว่าบุคคลสามารถรับผิดชอบและสร้างสรรค์ ดังนั้น บุคคลไม่ควรจะถูกบังคับหรือ ควบคุมมากเกินไปโดยผู้บริหาร เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเชื่อของ McGregor คือ ทฤษฎี Y จะเป็นการประเมินบุคคลที่เป็นจริงมากกว่า

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

โชติวิทย์ วัฒนาศิริ (2561) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ของข้าราชการในกองทัพเรือในเขตอำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ และแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อีกทั้ง สุนิศา ศรีอุทัย (2561) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลป์ธนาวิธน์ จำกัดผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยกระบวนการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และนงนภา จันทร์แป้น (2557) ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการใน กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถาม แบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|------------------|---|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 3. สถานภาพ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 4. ระดับการศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 5. รายได้เฉลี่ย | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 6. ประสบการณ์ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |

3.1.1.2 ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 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 ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 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 ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

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 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ข้อมูลระดับความผูกพันเกี่ยวกับข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความผูกพันต่อองค์กรมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว มอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.972

ตารางที่ 3.1 : ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร	10	0.902
2. ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน	10	0.954
3. ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	10	0.943
4. ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กร	10	0.949
รวม	40	0.972

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการจากเขตพื้นที่ทองหล่อ สุขุมวิท สาทร และบางนา ในกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากว่า กลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาด กลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล จะมีกระบวนการและขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจาก พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการจากเขตพื้นที่ทองหล่อ สุขุมวิท สาทร และบางนา ในกรุงเทพมหานคร เพื่อทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ สุ่มตัวอย่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการจากเขตพื้นที่ทองหล่อ สุขุมวิท สาทร และบางนา ในกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้วิจัย และข้อคำถามของแบบสอบถาม

3.3.3 ทำการแจกจ่าย แบบสอบถามให้กับ พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการจากเขตพื้นที่ทองหล่อ สุขุมวิท สาทร และบางนา ในกรุงเทพมหานคร

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้ กลับมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร มีการตั้งสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้ ในงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติในการวิจัย ดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสามารถที่จะอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาทำงานกับบริษัทปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงานที่อื่น โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	251	62.7
2. อายุ 21 - 30 ปี	173	43.3
3. สถานภาพโสด	287	71.8
4. ระดับการศึกษาปริญญาตรี	273	68.3
5. ระยะเวลาทำงานกับบริษัทปัจจุบัน 1 - 5 ปี	175	43.8
6. ประสบการณ์ทำงานที่อื่น 1 - 3 ปี	119	29.8
7. อัตราเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท	111	27.8

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.7 และอยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 71.8 จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.3 มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทปัจจุบัน 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.8 มีประสบการณ์ทำงานที่อื่น 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 และมีอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.8

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.2 - 4.4

ตารางที่ 4.2 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
รวมปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	3.79	0.672	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับความคิดเห็น มาก (\bar{X} = 3.79, S.D.= 0.672)

ตารางที่ 4.3 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
รวมปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	3.96	0.756	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็น มาก ($\bar{X}= 3.96$, S.D.= 0.756)

ตารางที่ 4.4 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
รวมปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.91	0.755	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับความคิดเห็น มาก ($\bar{X}= 3.91$, S.D.=0.755)

4.1.3 ข้อมูลระดับความผูกพันเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลระดับความผูกพันเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความผูกพันเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความผูกพัน
รวมความผูกพันต่อองค์กร	3.83	0.689	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับความผูกพัน มาก ($\bar{X}= 3.83$, S.D.=0.689)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6 - 4.8

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปร/ปัจจัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
วัฒนธรรมองค์กร	0.662	16.877	0.000*

$R^2 = 0.646$, F-Value = 284.845, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 64.6

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปร/ปัจจัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
แรงจูงใจในการทำงาน	0.612	18.091	0.000*

$R^2 = 0.672$, F-Value = 327.302, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 67.2

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปร/ปัจจัย	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.577	16.295	0.000*

$R^2 = 0.633$, F-Value = 265.543, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 63.3

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร สามารถที่จะสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผล

ผลจากการศึกษา สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 สรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.7 และอยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 71.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.3 มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทปัจจุบัน 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.8 มีประสบการณ์ทำงานที่อื่น 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 และมีอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.8

5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

5.1.3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 64.6

5.1.4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 67.2

5.1.5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 63.3

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผล สามารถอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ตามสมมติฐานของการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับ

ปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานครมีความสามารถที่จะปรับตัวได้ดีกับวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีกฎหรือข้อบังคับหรือค่านิยมในองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในองค์กรจึงทำให้มีความสุขในการทำงานและเกิดความผูกพันในองค์กร อีกทั้งอาจเป็นเพราะบริษัทอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร มีวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทเหมือนกันคือ มีค่านิยมในการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัทนานๆ ด้วยวิธีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างให้เกียรติ ในฐานะที่เป็นบุคลากรที่จะนำความสำเร็จมาสู่บริษัท จึงทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede (1991) ซึ่งกล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรคือค่านิยม แม้ว่าองค์กรจะไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นสิ่งที่สามารถรับรู้ได้ด้วยการ สังเกตพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่ปฏิบัติร่วมกันมาในองค์กร วัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบได้ว่าควรจะทำปฏิบัติตัวอย่างไร หรือควรที่จะปฏิบัติอะไร อีกทั้งสอดคล้องกับผลงานของ Ouchi (1981) ที่พบว่าบริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และบริษัทแบบสหรัฐ (Type Z) มีวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทเหมือนกัน ในประเด็นนี้ คือ มีค่านิยมในการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัทนานๆ พนักงานจึงรู้สึกมั่นคงว่าตนเองจะไม่ถูกไล่ออก และมักมีค่านิยมเชิงวัฒนธรรม ด้านการดูแลพนักงานสูง กล่าวคือ ให้การเอาใจใส่เอื้ออาทรแทบทุกด้านในชีวิตของพนักงาน มองพนักงานใน ลักษณะเป็นองค์กรรวม และ Ouchi กล่าวว่า ผู้นำที่มีวัฒนธรรมมุ่งคนสูงจะสามารถรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้ดีกว่าผู้นำที่มุ่งงานสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนภา จันทร์แป้น (2557) ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

5.2.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับ

ปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน จึงเกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำและมี ความสุขในการทำงานในองค์กร จึงทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน ททุ่มเท ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (2003) ซึ่งได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้น คือกระบวนการภายในจิตใจ ที่ทำให้เกิดพลังและเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่ง บางอย่าง อย่างสมัครใจ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยเต็มใจที่จะทำ รวมถึงเต็มใจที่จะ

พยายามให้มากขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิศา ศรีอุทัย (2561) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลิปโซน่าวัธน์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

5.2.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อองค์กรสามารถจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พนักงานได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เนื่องจาก การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของพนักงาน ตรงตามความต้องการของพนักงาน จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการทำงานในบริษัท เชื่อมัน มีแรงจูงใจเต็มที่ที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร เชื่อมันและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติวิทย์ วัฒนาศิริ (2561) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ของข้าราชการในกองทัพเรือในเขตอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิศา ศรีอุทัย (2561) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลิปโซน่าวัธน์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้ทำวิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1.1 องค์กรควรจัดสรรงบประมาณในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง ก่อให้เกิดความสามัคคี เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของความสามัคคีจากการทำงานของคนต่างใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลัง ความสามารถว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพที่ขึ้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์เป้าหมายของวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจน

5.3.1.2 องค์กรควรจัดสรรงบประมาณในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในแต่ละฝ่ายเพื่อศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการ แรงจูงใจในการทำงาน และความคาดหวังของพนักงานแต่ละบุคคลอย่างถูกต้อง เพื่อที่จะได้สร้างสิ่งจูงใจที่สอดคล้องและเหมาะสมแก่พนักงานใน

แต่ละฝ่าย เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่มีศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร

5.3.1.3 องค์กรควรจัดสรรงบประมาณในการบำรุง รักษา และพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในองค์กรให้มีความเหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.3.2.1 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรควรรักษามาตรฐานเดิมและให้ความสำคัญกับการสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่งเพื่อให้พนักงานมีแนวคิดในการทำงานที่คล้ายคลึงกันและนำไปสู่เป้าหมายเดียวกันอยู่เสมอ โดยควรมีเป้าหมายของวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจนและควรคอยแนะนำแนวทางให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้องค์กรควรสนับสนุนส่งเสริมการทำงานร่วมกันให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญและความสามัคคีจากการทำงานของคนต่างใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถจะทำให้งานมีประสิทธิภาพที่ขึ้น

5.3.2.2 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรควรทำการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน หรือความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสได้เสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และเพื่อองค์กรจะได้รับทราบถึงความต้องการของพนักงาน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาเป็นประโยชน์ในการนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และตอบสนองความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีขึ้น

5.3.2.3 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรควรมีหน่วยงานที่ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน โดยควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน อีกทั้งควรจัดพื้นที่และองค์ประกอบในการทำงานให้เพียงพอเพื่อความสะดวกในการทำงานของพนักงาน

5.3.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.3.3.1 ควรมีการศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น

นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.3.3.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออมสิน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะติดต่อองค์กร ภาวะผู้นำ เป็นต้น



บรรณานุกรม

- เกศริน ป่งกวาน. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัญญานัฐ ปิ่นเกษ. (2559). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การท่าเรือกรุงเทพ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กันต์สุตา โภจณานา. (2561). *วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ขวัญชัย ชมศิริ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- โชติรส คนรักษา. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ภาค 8*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- โชติวิทย์ วัฒนาศิริ. (2561). *อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ของข้าราชการในกองทัพเรือในเขตอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 17)*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธนัญพร สุวรรณคาม. (2559). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงนภา จันท์แป้น (2557). *วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- นพคุณ พลับจ้อย. (2559). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทสอบบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปีเตอร์ส, ที. เจ. และ วอเตอร์แมน, อาร์. เอช. (2539). *ค้นหาความเป็นเลิศ กุศโลบายบริหารธุรกิจ จากประสบการณ์ 62 บริษัทเหนือชั้นของอเมริกา [In search of excellence: Lesson from America's best-run companies]* (ศิริระ โอภาสพงษ์, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: คู่แข่งบุ๊คส์. (ต้นฉบับพิมพ์ปี ค.ศ.1982)
- มันทนา อ่อนน้อม. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ลลิตา พลเชื้อ. (2558). *การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงานในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ลลิตา จันทร์งาม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิไลวรรณ บ้านกรด. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ศศิธร แก้วศรี. (2560). *การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภลักษณ์ พรมศร. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนิศา ศรีอุทัย. (2561). *การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัท คาลปัตรนาวัธน จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- อาชวิน ปิตินันท์กุล. (2562). *บรรยากาศในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน คุณลักษณะของ ผู้บังคับบัญชาและความผูกพันของข้าราชการตำรวจต่อหน่วยงาน*. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Adler, P. A. & Adler, P. (1988). Intense loyalty in Organizations: A case study of college Athletics. *Administrative Science Quarterly*, 33(3), 401-417.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(10), 1-18.
- Blau, P. M., & Scott, W. R. (1962). *Formal organizations : A comparative approach*. San Francisco: Chandler.
- Cooke, R. A., & Lafferty, L. J. (1989). *Organizational culture inventory*. Plymouth: Human Synergistics.
- Daft, R. L. (1992). *Organization theory and design*. Singapore: Info Access.
- Daft, R. L. (2000). *Management* (5thed.). Fort Worth: Dryden.
- Gilmer, V. B. (1973). *Applied psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Handy, C. B. (1993). *Understanding organizations*. UK: Penguin Books.
- Harrison, R. (1972). Understanding your organisation's character. *Harvard Business Review*, 3, 119-28.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Hofstede, G. H. (1991). *Culture and organizational: Software of the mind*. London: McGraw-Hill.
- Hoy, W. K., & Rees, R. (1974). Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration. *Sociology of Education*, 47, 268-275.
- McClelland, D. C. (1985). Methods of Measuring Human Motivation. In John W. Atkinson. (Eds). *Motives in Fantasy. Action and Society*. Princeton, NJ: D. Van Nostrand.

- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Moos, R. H. (1986). *The human context environmental determinants of behavior*.
New York: John Wiley and Sons.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee - Organizational linkage : The sychology of commitment absenteeism and turnover*. New York: Academic.
- Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1990). *Organizational behavior: A management challenge*. Chicago: Dryden.
- Ouchi, W. G. (1981). *Theory Z: How American business can meet the Japanese challenge*. Reading, MA: Addison/Wesley.
- Robbins, S. P. (1997). *Essentials of organizational behavior* (5th ed.). Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2003). *Organization behavior* (10th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Schein, E. H. (1992). *Organizational culture and leadership* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Steers, R. M., & Porter L. W. (1991). *Motivation and work behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Vroom, H. V. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุง วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาวุฒิศรธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการในกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วัฒนธรรมองค์กร

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน

ส่วนที่ 4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์
สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

แบบสอบถาม

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการ
ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาระบุเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 20 ปี 21 - 30 ปี
 31 - 40 ปี มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพสมรส

โสด สมรส
 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี
 ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. อัตราเงินเดือน

ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท
 ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาทำงานกับบริษัทนี้

ต่ำกว่า 1 ปี 1 - 5 ปี
 6 - 10 ปี มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

7. ประสบการณ์ทำงานที่อื่น

 ไม่เคยทำงานที่อื่น ต่ำกว่า 1 ปี 1 - 3 ปี 4 - 6 ปี 7 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการใน
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความผูกพัน				
	1	2	3	4	5
1. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานได้อย่าง อิสระถ้าเป็นสิ่งที่ดีและถูกต้อง					
2. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน					
3. ท่านมีวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่น ไม่ยึดติดกับกฎ ระเบียบ					
4. ท่านมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมเสมอ					
5. ท่านมีกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่าง พนักงาน					
6. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของ องค์กร					
7. ท่านทำงานให้กับองค์กร ด้วยความรู้สึกผูกพัน					
8. ท่านทำงานอยู่ภายใต้กฎระเบียบและกฎเกณฑ์ ต่างๆ ที่ชัดเจน					
9. ท่านทำงานอยู่ภายใต้โครงสร้างสายการบังคับ บัญชาที่ชัดเจน					

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความผูกพัน				
	1	2	3	4	5
10. ท่านพูดคุยหรือทักทายเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือ ลูกน้องได้อย่างเป็นกันเอง					



ส่วนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการใน กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ท่านมีความรู้สึกว่าการได้เป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่ประสบความสำเร็จ จูงใจให้ท่านเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน					
2. ลักษณะงานที่ท้าทาย และน่าสนใจ หรือลักษณะงานที่ทำให้เปิดโอกาสให้ท่านมีการพัฒนาศักยภาพจูงใจให้ท่านเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน					
3. การได้รับความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาจูงใจให้ท่านเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน					
4. การมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่จูงใจให้ท่านเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน					
5. นโยบายในการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีความชัดเจนและเหมาะสมจูงใจให้ท่านเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน					
6. ความก้าวหน้าในงาน เช่น โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ การสนับสนุนจากองค์กรใน					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
การพัฒนาความรู้ความสามารถโดยการ ฝึกอบรม/ สัมมนาจูงใจให้ท่านเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน					
7. การมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานหรือ ผู้บังคับบัญชาจูงใจให้ท่านเกิดขวัญกำลังใจในการ ทำงาน					
8. ความมั่นคงในงานของท่านจูงใจให้ท่านเกิดขวัญ กำลังใจในการทำงาน					
9. ผลตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร จูงใจให้ท่านเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน					
10. การบริหารงานที่เป็นธรรมจูงใจให้ท่านเกิดขวัญ กำลังใจในการทำงาน					

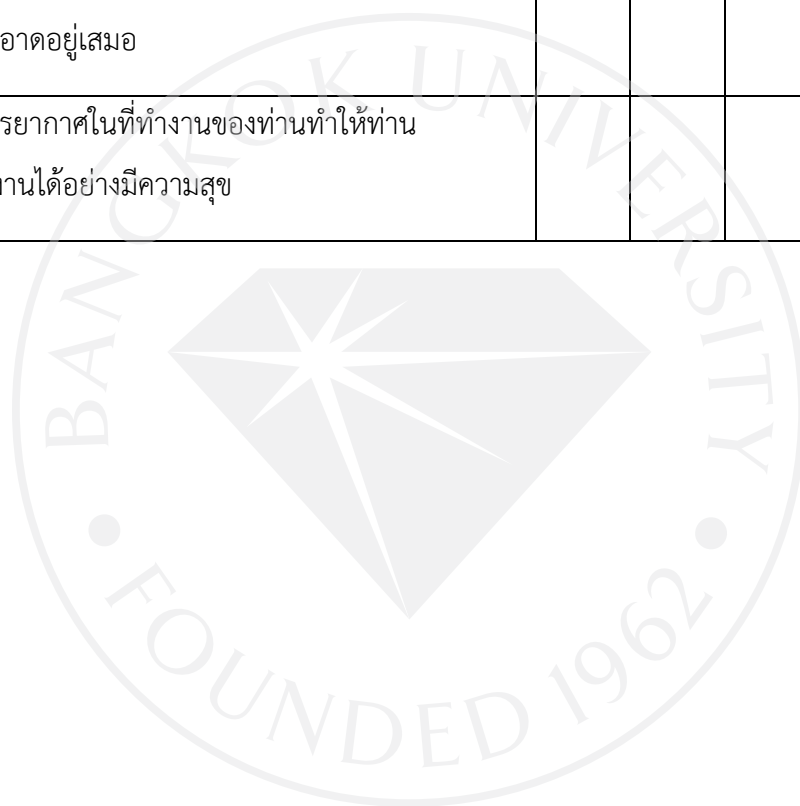
ส่วนที่ 4 สภาพแวดล้อมในการทำงานของของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการ
บริการในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. สถานที่ทำงานและบริเวณรอบๆ สะอาด เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
2. บริเวณที่ท่านทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน และมีระบบระบายอากาศที่ดี					
3. อุณหภูมิภายในบริเวณที่ท่านทำงานเหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
4. ขนาดพื้นที่ในบริเวณที่ท่านทำงานกว้างขวาง สะดวกในการทำงาน					
5. สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีภูมิทัศน์ที่สวยงามร่มรื่น					
6. สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ					
7. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับปริมาณงาน และจำนวนของผู้ปฏิบัติงาน					

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
8. องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เพียงพอและเหมาะสมกับความ ต้องการพื้นฐาน					
9. ห้องน้ำของหน่วยงานของท่านมีคนทำความสะอาด และสะอาดอยู่เสมอ					
10. บรรยากาศในที่ทำงานของท่านทำให้ท่าน ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					



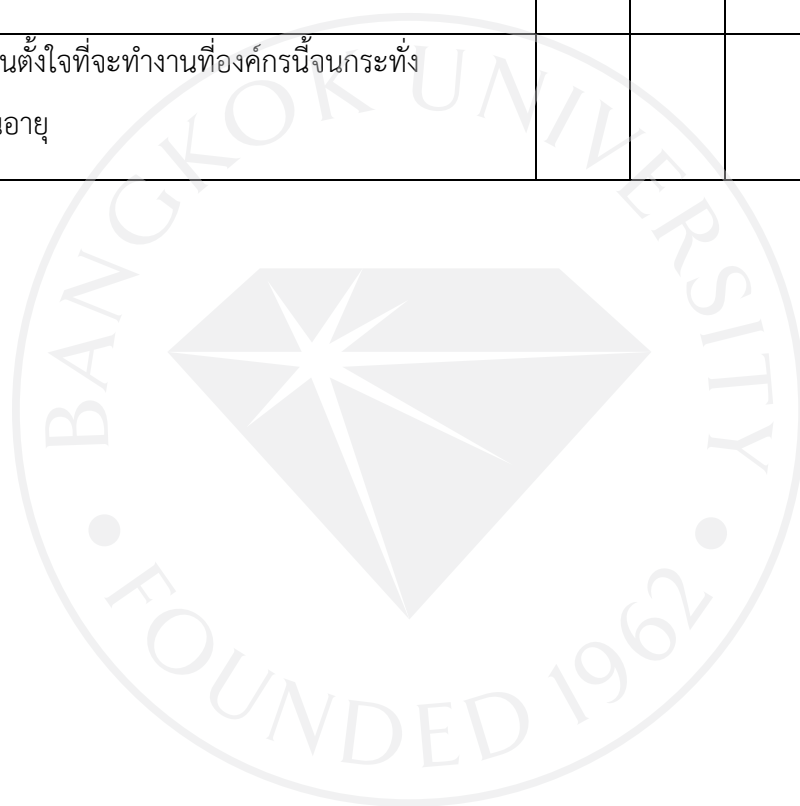
ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการใน
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพัน				
	1	2	3	4	5
1. เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นไปในแนวทางเดียวกับเป้าหมายและค่านิยมที่ท่านยอมรับ					
2. ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
3. ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					
4. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กร					
5. ท่านพร้อมที่จะอุทิศร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร					
6. ท่านมีความภูมิใจและยินดีจะบอกบุคคลอื่นว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้					
7. ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความผูกพัน				
	1	2	3	4	5
8. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากยิ่งขึ้นเมื่อทำงานในองค์กรแห่งนี้เป็นเวลานาน					
9. ถึงแม้องค์กรอื่นให้ออกาสที่ดีและเงินเดือนที่มากกว่า ท่านก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย					
10. ท่านตั้งใจที่จะทำงานที่องค์กรนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ					



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

วัฒนชัย ไชยอำพร

อีเมล

vattanachai.chai@bumail.net

ประวัติการศึกษา

ระดับปริญญาตรี

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
 สาขาสถาปัตยกรรมออกแบบภายใน
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล-ธัญบุรี

ประสบการณ์ทำงาน

กันยายน 2556 - ตุลาคม 2557

ตำแหน่ง Built-in Specialist (BIS)
 บริษัท เอสบี ดีไซน์สแควร์ จำกัด

พฤศจิกายน 2557 - ตุลาคม 2560

ตำแหน่ง Owner / Manager
 ธุรกิจส่วนตัว หนองค้อไฮโดรฟาร์ม (ฟาร์มผักไฮโดร)

ตุลาคม 2560 - ธันวาคม 2562

ตำแหน่ง Interior / Coordinator / Secretary
 บริษัท สรพล อาร์เตโค จำกัด

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์

วันที่ 26 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... วัฒนชัย ไชยอำพร..... อยู่บ้านเลขที่ 64/104 หมู่ 1
ซอย..... ถนน พหลโยธิน..... ตำบล/แขวง..... คลองหนึ่ง
อำเภอ/เขต..... คลองหลวง..... จังหวัด..... ปทุมธานี..... รหัสไปรษณีย์ 12120
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว..... 7620201215

ระดับปริญญาตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา..... คณะ..... บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 9/1 หมู่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัด
ปทุมธานี 12120 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์หัวข้อ.....
การศึกษาวطنธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมบริการ ในกรุงเทพมหานคร
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลา ในการนำสารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน
ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์ในสารนิพนธ์ แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไข
อย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้
อนุญาตให้ใช้สิทธิ เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์ ของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
ตลอดไป โดยข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทำการจัดเก็บ
รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวของข้าพเจ้าได้

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือ
ระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้
ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับ

ผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
ทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยตลอดแล้ว
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และเก็บไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ วัฒนชัย ไชยอำพร ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

()

ลงชื่อ [Redacted] ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ดร.อภิญญา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ [Redacted] พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิพรรณ สุภาวรรณ)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ลงชื่อ [Redacted] พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย