

การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ความเครียดและแรงจูงใจในการทำงานที่
มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Technology Association จำกัด

A Study of Personal Characteristics, Jobstress factors and Working
motivation Affecting Organizational Commitment of
Technology Association CO.,LTD.



การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ความเครียดและแรงจูงใจในการทำงานที่
มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Technology Association จำกัด

A Study of Personal Characteristics, Jobstress factors and Working motivation Affecting
Organizational Commitment of Technology Association CO.,LTD.



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2557



©2559

กฤตินี ซลิตาภรณ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ความเครียดและแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Technology Association จำกัด

ผู้วิจัย กฤติน ชลิตาภรณ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

18 มกราคม 2559

กฤตินี ซลิตาภรณ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียด และแรงจูงใจการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (83 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและ
ศึกษาความสัมพันธ์ของ ความเครียด และแรงจูงใจการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร เก็บรวบรวม
ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาใช้การ
แจกแจงความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานใช้การหาความสัมพันธ์
ระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย F-test การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มของ
ความเครียด แรงจูงใจ กับความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-45 ปี มีระดับ
การศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-15 ปี มีความเห็นต่อความเครียดในการทำงานที่
ค่าเฉลี่ยเป็น 3.03 และมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ค่าเฉลี่ยเป็น 3.98 ผลการศึกษาความ
ผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรรวมที่ค่าเฉลี่ยเป็น 3.89
และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมี
ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันปัจจัยความเครียดและปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับ
ความผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ: ความเครียด, แรงจูงใจการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

Chalitarporn, K., M.B.A, December 2015, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Personal Characteristics, Jobstress factors and Working motivation Affecting Organizational Commitment of Technology Association CO.,LTD. (83 pp.)

Advisor: Pitsuphar Pachimsawat, Ph.D.

ABSTRACT

This research was aimed to study personal factors affecting employee engagement and also study correlations between stress and employee motivation and employee engagement. The questionnaire was used for compiling data. The sample group consisted of 400 persons. The descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation were applied for data analysis. In addition, inferential statistics comprising F-test was employed for finding correlation between means of two groups or more. The Pearson product-moment correlation coefficient was applied for an analysis of correlation between variables among groups of stress, employee motivation and employee engagement.

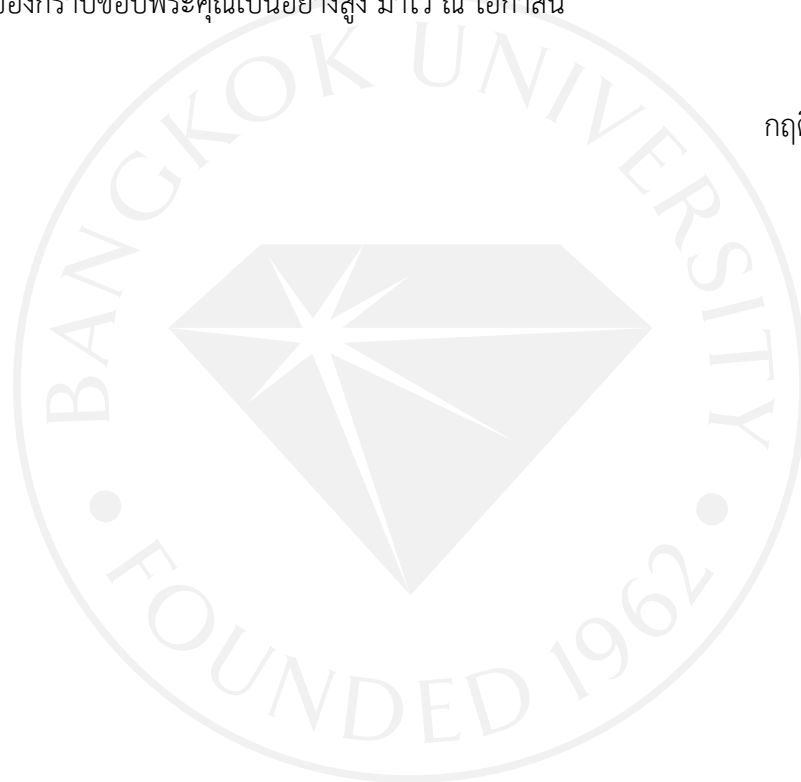
The findings indicated that the majority of respondents were male; aged between 30 and 45 years; holding Bachelor's degree; and working experiences between 5 years and 15 years. The mean of opinion towards working stress equals to 3.03 and mean of opinion towards employee motivation is 3.98. The results of employee engagement revealed that the mean of employee engagement equals to 3.89 and different gender, age, educational level, and working experience had different employee engagement. Meanwhile, the overall stress factors and motivation factors had no relation with employee engagement.

Keywords: Stress, Employee Motivation, Employee Engagement

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุง ข้อบกพร่องต่างๆ ในงาน ตลอดจนให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

กฤติน ชลิตาภรณ์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.6 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	6
1.7 นิยามคำศัพท์	7
1.8 ข้อจำกัดของงานวิจัย	9
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับ ความเครียดในการทำงาน	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ	23
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	33
2.4 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	36
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยอื่นๆ	37
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	41
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	45

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.4 สมมติฐานการวิจัย	45
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา	47
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	54
4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	63
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	65
5.2 การอภิปรายผล	67
5.3 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	75
ประวัติผู้เขียน	83
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 : แสดงขั้นตอนกระบวนการจูงใจ	25
ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ ,อายุ และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตามลำดับ	47
ตารางที่ 4.2 : แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นจำแนก ตามแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ	49
ตารางที่ 4.3 : แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นจำแนก ตามแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	50
ตารางที่ 4.4 : แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นจำแนก ตามความเครียดในการทำงาน	51
ตารางที่ 4.5 : แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นจำแนก ความผูกพันต่อองค์กร	53
ตารางที่ 4.6 : แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ	54
ตารางที่ 4.7 : แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ	56
ตารางที่ 4.8 : แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	57
ตารางที่ 4.9 : แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน	58
ตารางที่ 4.10 : ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร	59
ตารางที่ 4.11 : ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความผูกพันต่อองค์กร	62
ตารางที่ 4.12 : แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 1	63
ตารางที่ 4.13 : แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 2	63
ตารางที่ 4.14 : แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 3	64

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 : ภาพผลการรับรู้เกี่ยวกับการทำงาน	15
ภาพที่ 2.2 : กระบวนการที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน	16



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

สภาพสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลให้ สภาพเศรษฐกิจ การเมือง วิถีชีวิตความเป็นอยู่ การแข่งขันการค้า การติดต่อสื่อสาร ตลอดจนค่านิยมและวัฒนธรรมเปลี่ยนไปตามกาลเวลาอย่างหลากหลาย การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกำหนดทิศทางการดำเนินงานทางธุรกิจที่ต้องอาศัยการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและสร้างความเจริญก้าวหน้า โดยอาศัยการวางแผนบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้วยการสร้างความผูกพันของบุคลากรให้อยู่กับองค์กรอย่างมีความสุข

แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ในสภาวะการแข่งขันในยุคปัจจุบัน หากองค์กรมีผู้บุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง ขยันแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เร็ว มีการวางแผน รอบคอบ และมีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ องค์กรก็จะแข่งขัน และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ องค์กรต่างๆ ใ้ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน สถาบันอุดมศึกษา จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้าง ความผูกพันในองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกัน เพราะคนเป็นผู้สร้างงาน ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าหากบุคลากรในองค์กรได้รับการจูงใจในการทำงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุถึงความต้องการของตนแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร รวมถึงสามารถนำการชักจูงใจดังกล่าวมาสร้างความผูกพันในองค์กรให้กับคนในองค์กร (สถาพร ปิ่นเจริญ ,2547) ในอดีตลักษณะของบุคลากรที่มีแรงจูงใจที่ดีอาจมองเพียงด้านความขยันอดทนต่อภาระหน้าที่ ความรู้ความสามารถเท่าที่มีอยู่ แต่ในสภาวะปัจจุบันซึ่งธุรกิจมีการแข่งขันสูง การสร้างแรงจูงใจการทำงานที่มากขึ้นกลายเป็นสิ่งจำเป็น ยังจะต้องมีความกระหายในวิชาความรู้จากศาสตร์ใหม่ ความต้องการการเรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อพัฒนาทักษะตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รับผิดชอบภาระหน้าที่นอกเหนือจากหน้าที่เดิม8; มีสัมพันธ์ภาพอันดีต่อพนักงานภายในบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two – Factors Theory) ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ความเครียดจะส่งผลถึงประสิทธิภาพการทำงาน สัมพันธภาพของบุคคล และรวมถึงความผูกพันต่อองค์กรของตน ความเครียดที่เป็นโทษนั้น เป็นความเครียดชนิดที่เกินความจำเป็น แทนที่จะเป็นประโยชน์กลับกลายเป็นอุปสรรคและอันตรายต่อชีวิต เมื่อคนเราอยู่ในภาวะตึงเครียด ร่างกายก็จะเกิดความเตรียมพร้อมที่จะ "สู้" หรือ "หนี" โดยที่ร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น หัวใจเต้นแรง การหายใจเร็วขึ้น มีการขับครีนาลินและฮอโมนอื่นๆ เข้าสู่กระแสเลือด กล้ามเนื้อหดเกร็ง เหงื่อออก เพราะมีการเผาผลาญอาหารมากขึ้น ทำให้อุณหภูมิของร่างกายเพิ่มขึ้น แต่ความเครียดที่เป็นอันตรายก็คือความเครียดที่เกิดขึ้นมากเกินไปเกินความจำเป็น เมื่อเกิดแล้วคงอยู่เป็นประจำ ไม่ลดหรือหายไปตามปกติ หรือเกิดขึ้นโดยไม่มีเหตุการณ์ที่เป็นการคุกคามจริงๆ ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อภาวะจิตใจ ได้แก่ ความไม่พอใจในงาน ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด วิตกกังวล ก้าวร้าว หรือซึมเศร้า ท้อแท้ และสุดท้ายลาออก เมื่อบุคคลไม่สามารถจัดปัญหาเรื่องความเครียดได้ (กรมสุขภาพจิต,2551) โดยจะใช้การวัดความเครียดแบบ two-dimension scale ซึ่งเป็นแบบวัดความกดดัน และความวิตกกังวลของ (Parker & DeCotiis , 1983)เพื่อใช้ประเมินความเครียดของบุคลากร

องค์กรที่สามารถประสบความสำเร็จไม่เพียงแต่จะต้องอาศัยแรงจูงใจการทำงานของบุคลากร หรือระดับความเครียดที่พอดีเท่านั้น แต่ทุกคนในองค์กรยังจะต้องมีส่วนร่วมในการทำงานที่ดี มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเต็มใจที่จะทำงานโดยไม่หวังผลตอบแทนหรือรางวัล ในบางครั้ง มีภาวะความรู้สึกหลอมรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กรในทางที่ดีจะช่วยรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ช่วยลดอัตราการขาดงาน และการลาออกของพนักงาน (ปาริชาติ บัวเป็ง,2554) ความผูกพันต่อองค์กรยังทำให้บุคลากรมีความรู้สึที่ดี ความจงรักภักดีมากขึ้น และมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ (Poter, et al. , 1974) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ประการ คือ ความเชื่อถือการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาที่จะพยายามรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร จะเห็นได้ว่าความผูกพันที่มีต่อองค์กรมีความสำคัญต่อการทำงาน และผลงานที่มีคุณภาพ ตลอดไปจนถึงความรับผิดชอบระดับสูง อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในอนาคตต่อไป

จากการที่ผู้วิจัยได้พูดคุยกับบุคลากรของบริษัท พบว่า ความเครียดในการทำงานอันเกิดจากความวิตกกังวลและความกดดันด้านเวลาที่สูงเกินไปในช่วงของปีจากปริมาณงานที่มาก ส่งผลให้

อัตราการขาดงาน ลาป่วย สูงขึ้นอย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจการทำงาน และความเครียดที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ความเครียดและแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เทคโนโลยี แอสโซซิเอชัน จำกัด มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยความเครียดในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านแรงจูงใจการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลความเครียด ข้อมูลแรงจูงใจ ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท เทคโนโลยี แอสโซซิเอชัน จำกัด กลุ่มประชากรทั้งหมด 643 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 247 คน แต่ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2558 ถึง 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ(Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.3.3.1.2 ข้อมูลปัจจัยความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย

- ความกดดันด้านเวลา
- ความวิตกกังวล

1.3.3.1.3 ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย

ก. ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ประกอบด้วย

- ความสำเร็จของงาน
- ความก้าวหน้าในงาน
- การยอมรับนับถือ
- ความรับผิดชอบ
- ลักษณะของงาน

ข. ปัจจัยด้านสัดส่วนค้ำจุนในการทำงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- ค่าตอบแทน
- ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- สภาพความเป็นอยู่
- ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

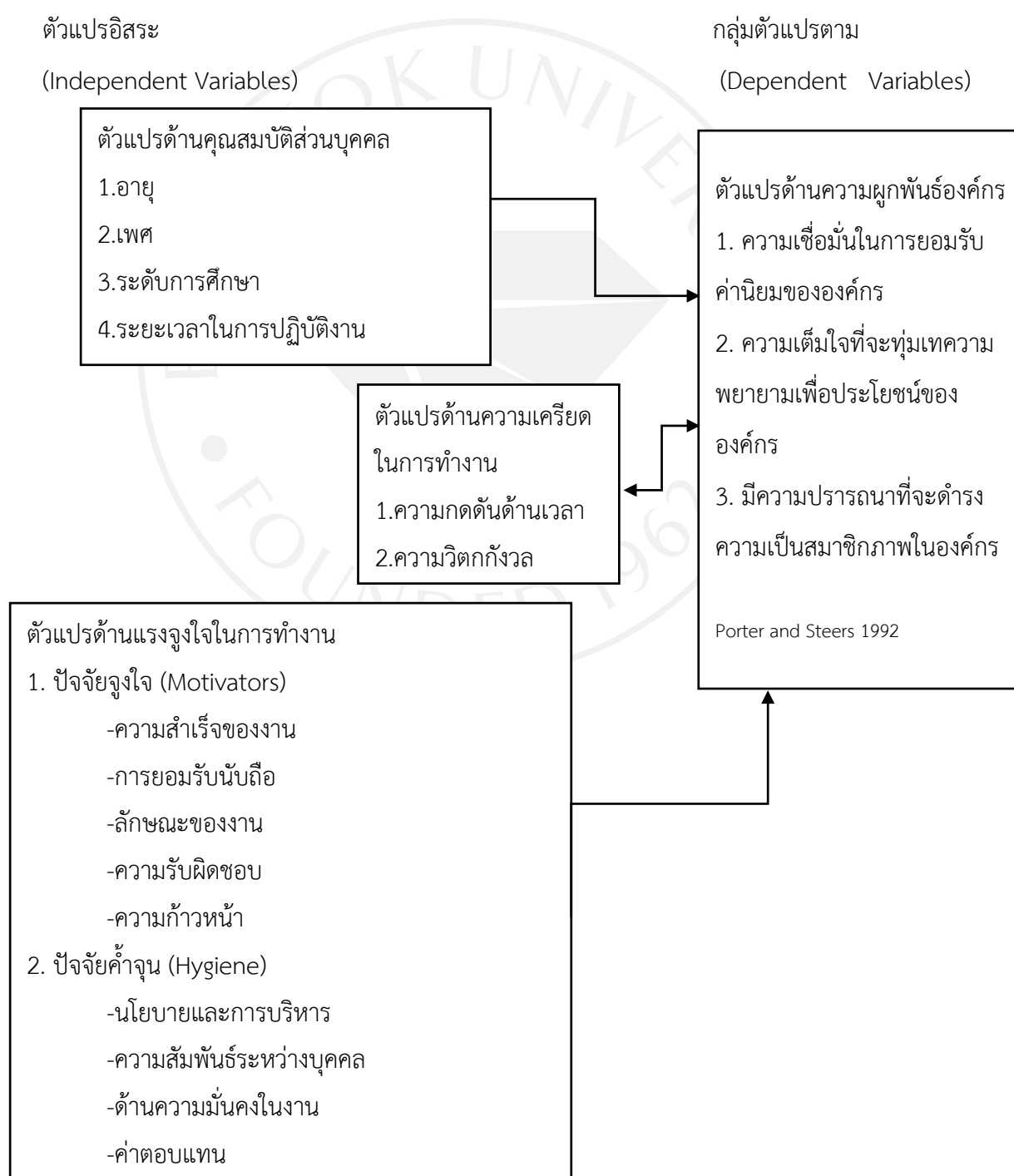
1.3.3.2.1 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

- ความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กร
- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียด ปัจจัยแรงจูงใจ และตัวแปรตาม 1 กลุ่มคือ ความผูกพันต่อองค์กรทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว(Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยคุณสมบัตินส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียด ปัจจัยแรงจูงใจ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เทคโนโลยี แอสโซซิเอชั่น จำกัด มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้ กำหนดให้

1.5.1.1 สมมุติฐานการวิจัยที่ 1

H0 : ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัตินส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

H1 : ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัตินส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีต่อความผูกพัน ต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

1.5.1.2 สมมุติฐานการวิจัยที่ 2

H0 : ความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กัน

H1 : ความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน

1.5.1.3 สมมุติฐานการวิจัยที่ 3

H0 : ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กัน

H1 : ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กัน

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.6 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

1.6.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติในการวิจัยดังนี้

1.6.3 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

1.6.4 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

1.6.5 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

1.7 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ความเครียดการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาทสถานะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิต ประกอบด้วย

ความกดดันด้านเวลา หมายถึง อาการที่เกิดขึ้นทางอารมณ์ของบุคคล ที่เกิดจากระยะเวลาที่กระชั้นเข้ามา ซึ่งอาจเกิดจากบุคคลอื่นเป็นผู้กำหนด หรือตนเองกำหนด ทั้งนี้ความกดดันด้านเวลาจะส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้มีการเตรียมตัวมาแล้วน้อยกว่าผู้ที่ยังไม่ได้เตรียมตัว

ความวิตกกังวล หมายถึง อาการที่เกิดขึ้นทางอารมณ์ของบุคคล ที่รู้สึกหวั่นกลัวไม่สบายใจ เกิดความตึงเครียดควบคุมตัวเองไม่ได้หรือเป็นผลมาจากการคาดการณ์ล่วงหน้าต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นตัวสาเหตุที่ทำให้ความเชื่อมั่นลดลงยิ่งความวิตกกังวลมากความมั่นใจก็ลดลง ทำให้ความสามารถทางกระบวนการทางความคิด ประมวลผลถูกลดประสิทธิภาพลง

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนทำงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้น กับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกับงานที่ทำ ประกอบด้วย

ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามเป้าหมายและตรงตามกำหนดเวลา

การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับ การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา หัวหน้า เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นๆ

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจ เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดรวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ

ลักษณะของงาน หมายถึงงานที่มีความน่าสนใจ ทำทาย และมีความริเริ่มสร้างสรรค์

ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเพิ่มเติมทักษะ ประสบการณ์ความรู้ หรือการศึกษาต่อ

สัดส่วนค้ำจุนในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นได้ หรือเป็นหัวข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ประกอบด้วย

นโยบายบริษัท หมายถึง นโยบายในการบริหารงาน แผนงาน และระบบในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจ ความสามัคคี และได้รับการให้คำปรึกษา จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศของการปฏิบัติงานที่เป็นมิตร

ความมั่นคงในงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงทางอาชีพ และได้รับการยอมรับ

ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้าง และสวัสดิการที่ได้รับ เพียงพอและเหมาะสมกับการครองชีพ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติ หรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรใดๆ เป็นการประเมินองค์กรในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์กรและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรพร้อม สนับสนุนกิจการขององค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง ลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และความหวังใจต่อความเป็นไปขององค์กร

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร

มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

1.8 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.8.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในบริษัทเทคโนโลยี แอสโซซิเอชั่น จำกัด โดยตรง โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นๆและจะทำการศึกษาเฉพาะภายในบริษัท เทคโนโลยี แอสโซซิเอชั่น จำกัด

1.8.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรภายใน บริษัท เทคโนโลยี แอสโซซิเอชั่น จำกัด จำนวน 400 คน ภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 เดือนนับตั้งแต่เริ่มเก็บวันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2558

1.8.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานภายในบริษัท จะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรอิสระ ตัวแปรคุณสมบัติส่วนบุคคล ตัวแปรความเครียดและแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร

1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.9.1 ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

1.9.2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียด และปัจจัยแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท Technology Association จำกัด สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับ ความเครียดในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

Cooper & Marshall (1976) ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกอันเป็นผลจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาทสถานะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิต

ความเครียดในงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงาน Ivancevich & Matteson (1990)

ความเครียดในงานเป็นสภาพในงานหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจแสดงออกทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมต่างๆ Crawford (1993)

ความเครียดในงานเป็นการรับรู้ของบุคคลว่างานนั้น คุกคามต่อความเชื่อมั่นใจตนเองหรือความผาสุก และเกินขีดความสามารถของตน Wheeler & Riding (1994)

ความเครียดในงานเป็นการรับรู้ของบุคคลถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของบุคคลกับความสามารถในการจัดการกับความต้อการนั้นๆ และประเมินได้ว่าความต้องการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามต่อตนเอง Farrington (1995)

Robbins (1998) เห็นว่าความเครียดในงาน หมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่บังคับขู่เข็ญหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ความเครียดไม่จำเป็นต้องไม่ดีเสมอไป

บางครั้งความเครียดก็จะถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบ แต่บางครั้งความเครียดก็เป็นประโยชน์ได้แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่ศึกษาวิจัยความเครียดในงานส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายของความเครียดในงานในแง่ลบ โดยเห็นว่าความเครียดในการทำงาน คือความเครียดที่เป็นเงื่อนไขที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะของงาน ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีส่วนทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากสภาพการณ์ของการทำงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด (Stressors) และเป็นตัวทำลายกระบวนการภายในร่างกายและจิตใจ Margolis & Kros (1974) เป็นการที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจหรือความเครียดจากปัญหาในที่ทำงานเมื่อสมดุลร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกรบกวนจากความเครียดในงาน บุคคลนั้นมักจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ Parker & DeColiis (1943) นอกจากนี้ Mclean & Andrew (2000) ได้ศึกษาว่า ความเครียดในงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุว่าเกิดจากระบบการบริหารจัดการสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การทำงานของในเวรกลางคืน ทัศนคติของการทำงาน การทำงานที่ให้บริการเหมือนคนรับใช้ และการเผชิญกับแรงกดดันในเรื่องต่างๆ

นุชรรัตน์ สิริประภาพรรณ (2552) สรุปว่า ความเครียดในงาน คือ สภาพการณ์ทางอารมณ์ของบุคคลที่เบี่ยงเบนไปจากสภาพอารมณ์ปกติ อันเนื่องมาจากปฏิกิริยาโต้ตอบของร่างกายต่อตัวกระตุ้นความเครียด (Stressors) คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลทำให้ร่างกายและจิตใจเกิดภาวะขาดความสมดุล และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเคมีภายในร่างกายที่อาจจะมีผลกระทบต่อทั้งร่างกายจิตใจ และพฤติกรรมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพปกติ

กิตติพงษ์ เขียวรุ่งโรจน์ (2548) ความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ภาวะที่ได้รับความกดดันหรือมีสิ่งคุกคามทางจิตใจอันเป็นผลมาจากการทำงาน ซึ่งกระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาและส่งผลต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจ โดยมีสาเหตุจากปัจจัยการทำงาน คือ อายุงาน ตำแหน่งงานลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน บรรยากาศในองค์กร และความมั่นคงจากงาน เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ทำให้เกิดความกดดัน และอาจเกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดผลเสียกับการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง

2.1.2 อาการที่แสดงออกถึงความเครียด

Robbins (2000) แบ่งลักษณะของผลของความเครียดที่แสดงออกเป็น 3 ลักษณะ

2.1.2.1 ลักษณะทางร่างกาย โดยมากอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย จากการวิจัยพบว่าความเครียดสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบเมตาบอลิซึมในร่างกายได้ ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น ปวดศีรษะ และนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจ

2.1.2.2 ลักษณะทางจิตใจ ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและความเครียดในการทำงานสามารถทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเช่นกัน ความเครียดส่งผลทางจิตใจโดยแสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกถูกกดดัน มีความวิตกกังวล โกรธง่าย เบื่อหน่าย และเลื่อนลอย

2.1.2.3 ลักษณะทางพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเช่น การบริโภค สูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น พูดเร็ว และนอนหลับยาก เมื่อบุคคลมีความเครียดจากการทำงานจะเกิดพฤติกรรม คือ ความสามารถในการทำงานลดลง ผลงานไม่ดี ขาดงาน และเปลี่ยนที่ทำงานบ่อย

2.1.3 ระดับความเครียด

2.1.3.1 Fraing & Valiga(1981) แบ่งระดับความเครียด ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- ความเครียดในชีวิตประจำวัน (Day to day Strees) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตและสามารถจัดการหรือแก้ไขได้ในเวลาอันสั้น ในระดับนี้บุคคลจะรู้สึกถึงความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดเป็นอย่างดี มีการปรับตัวได้ด้วยความเคยชินและเป็นอัตโนมัติ เช่น การเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง เป็นต้น
- ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลเวลานานๆครั้ง จะได้รับสิ่งคุกคาม อาจเป็นประสบการณ์ส่วนตัวของบุคคล เช่น การเกิดเหตุการณ์สำคัญๆในชีวิตการสัมภาระเพื่อทำงานเป็นต้น ความเครียดระดับนี้ช่วยให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอ ปฏิกริยาที่แสดงออกเป็นลักษณะความวิตกกังวลเล็กน้อย มีความกลัวหรือความอาย แต่ความเครียดนี้จะหมดไปเมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน
- ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับเป็นเวลานานและไม่สามารถปรับตัวในระยะเวลาอันรวดเร็ว อาจมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาในลักษณะของ

การปฏิเสธ ก้าวร้าว พุดน้อย ซึม เนื่องจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การเปลี่ยนตำแหน่ง การเปลี่ยนงาน การได้รับการผ่าตัด เป็นต้น

- ความเครียดระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดที่บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการปรับตัวต่อเหตุการณ์ที่คุกคามอยู่ตลอดเวลา จนเกิดภาวะหมดกำลังหรือเบื่อหน่ายในชีวิตในที่สุด

2.1.3.2 Moorhead (1998) กล่าวว่า ความเครียดของบุคคลแต่ละคนไม่เท่ากัน มีการตอบสนองความเครียดที่แตกต่างกัน แม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของความเครียด และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล

2.1.3.3 กรมสุขภาพจิต(2542)ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ที่เหมาะสมในการนำไปใช้กับประชากรไทย คือ

- ความเครียดในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ เป็นความรู้สึกของบุคคลถึงความรู้สึกความพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตเท่าที่เป็นอยู่ โดยมีแรงจูงใจหรือแรงกดดันในการดำเนินชีวิตที่ต่ำต้อยหรือน้อยกว่าบุคคลอื่น
- ความเครียดในระดับเกณฑ์ปกติ เป็นความรู้สึกที่สามารถแก้ไขหรือจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม
- ความเครียดในระดับปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลมีความรู้สึกไม่สบายใจ อันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน รู้สึกถึงปัญหา อุปสรรคและข้อขัดแย้งหรือความคับข้องใจที่อาจยังไม่ได้รับการคลี่คลาย
- ความเครียดในระดับสูง เป็นระดับที่บุคคลมีความรู้สึกตึงเครียดค่อนข้างสูง บุคคลได้รับความเดือดร้อน ความไม่สบายใจ จากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากความขัดแย้งและเป็นวิกฤตการณ์ของชีวิต มีอาการแสดงออกต่างๆ ทั้งการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิต และสิ่งที่แสดงออกต่างๆ เป้าสัญญาณเตือนขั้นต้นที่กำลังเผชิญกับภาวะเครียดหรือความขัดแย้ง ซึ่งบุคคลได้พยายามจัดการหรือแก้ไขด้วยความลำบาก トラบไตความขัดแย้งคงอยู่ก็จะทำให้ลักษณะอาการแสดงออกถึงความเครียดทางร่างกายและจิตใจจะเพิ่มขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตมากพอสมควร
- ความเครียดในระดับสูงมาก เป็นระดับที่บุคคลตกอยู่ในภาวะเครียดหรือกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตของชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดระดับนี้ยังคงอยู่ต่อไปโดยไม่แก้ไขหรือ

จัดการได้อย่างเหมาะสม อาจนำไปสู่การเจ็บป่วยทางกายและจิตอย่างรุนแรง ส่งผลเสียอย่างมากต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิด

2.1.3.4 ฉันทนิช อศวนนท์ (2543) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 5 ระดับ

- ความเครียดระดับต่ำกว่าปกติ (No Stress) ในทางทฤษฎีถือว่าเป็นได้น้อยที่สุดที่บุคคลจะไม่มีเครียด
- ความเครียดระดับปกติ (Normal Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับปกติ บุคคลสามารถจัดการกับความเครียด และสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ความเครียดในระดับนี้ถือว่า มีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพราะสามารถสร้างความกระตือรือร้นให้กับบุคคล
- ความเครียดระดับเล็กน้อย (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับที่น้อย และเกิดในช่วงเวลาสั้นๆ สิ้นสุดลงในช่วงสั้นๆ เกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด ไม่สามารถส่งงานได้ตามกำหนด
- ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่มีความรุนแรงกว่าชนิดที่สาม อาจเกิดขึ้นหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง
- ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์เป็นเดือน หรือเป็นปี เช่น การสูญเสียอวัยวะ การตายของคนใกล้ชิด ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดเป็นปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อสิ่งแวดล้อมต้องการเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่มีอยู่ หรือในกรณีที่บุคคลไม่มีความสามารถในกาตอบสนองความต้องการของงานหรือสภาพแวดล้อมได้ หรือในอีกแง่หนึ่ง บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อพบกับสภาพแวดล้อมที่เป็นไปในทางลบ หรือในกรณีทำงานหรือสภาพแวดล้อมเหล่านั้น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ (Cooper & Smith, 1985 อ้างใน นุชรัตน์ สิริประภาพรธรรม, 2542, หน้า 16)

แนวคิดทฤษฎีที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงาน (Job Stress) คือทฤษฎีความสมดุล-สิ่งแวดล้อมที่ว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ (Demands) และสิ่งที่มีอยู่ (Supply) ของสิ่งแวดล้อม (Environment: E) ไม่สมดุลกับความต้องการ (Needs) หรือความสามารถของบุคคล (Person: P) บุคคลจะเกิดความเครียดเมื่อ P และ E ไม่สมดุลกันซึ่งในการวิเคราะห์นี้จะเน้นถึงการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม หรือการรับรู้เกี่ยวกับงานขาดความ

สมดุลกัน เช่น อาจจรรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม หรือการรับรู้เกี่ยวกับงานขาดความสมดุลกัน เช่น อาจจรรู้ว่าตนเองมีงานมากเกินไป หรือมีความขัดแย้งในบทบาท หรือความรู้สึกในการทำงาน หรือความต้องการของงานมีมากเกินไปที่ตนจะทำได้ก็จะเกิดความเครียดขึ้นในทางกลับกัน การรับรู้ถึงความเครียดในการทำงาน รวมถึงงานที่มีส่วนทำให้เกิดความเครียดนี้ก็จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจได้ ดังภาพที่ 5 จันทิมา หิงสุวรรณ(2533)

ภาพที่ 2.1 : ภาพผลการรับรู้เกี่ยวกับการทำงาน

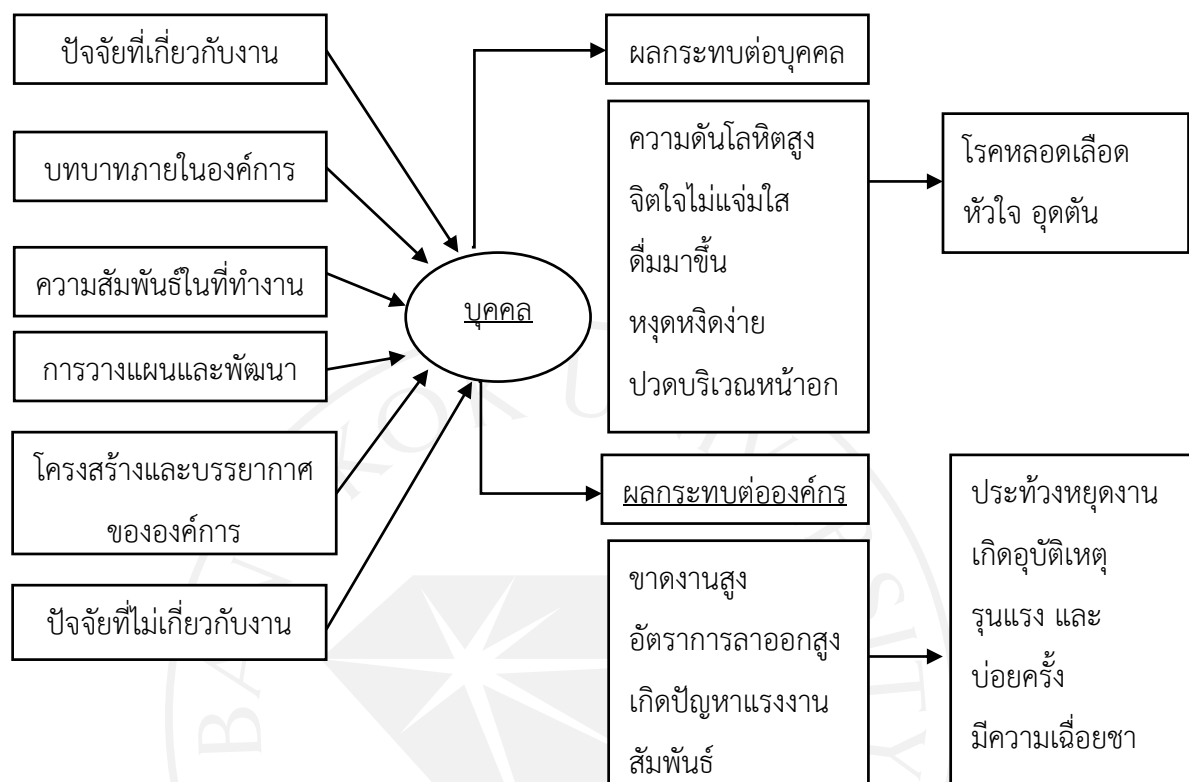


ที่มา : จันทิมา หิงสุวรรณ. (2553). รูปแบบการนำการควบคุมสถานการณ์ความเครียดในการทำงานและสุขภาพและจิตใจของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

2.1.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

Cooper & Marshall (1976 อ้างใน รัตติพร พนเชษฐกุล, 2544) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียด โดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังภาพ

ภาพที่ 2.2 : กระบวนการที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Dynamics of work)



ที่มา : Cooper, C.L., & Marshall, J. (1976). Occupational source of stress. *Journal of Occupational Psychology*, 5(495), 11-28.

ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในการเกิดระดับความเครียดต่างๆกันซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านลักษณะทั่วไปและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลคุณลักษณะส่วนบุคคลนี้เป็นลักษณะภายในบุคคลที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่าง ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดตัวแบบพฤติกรรมต่างๆซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลสามารถกล่าวสรุปได้ดังนี้

- ลักษณะพันธุกรรม เป็นการทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย ที่มีความผิดปกติจากพันธุกรรม ได้แก่ ภาวะเจ็บป่วยหรือโรคถ่ายทอดทางพันธุกรรม ลักษณะสรีระวิทยา โครงสร้างร่างกาย สามารถนำลักษณะพันธุกรรมต่างๆมาเป็นข้อมูลในการคาดคะเน และการทำนายความสามารถในการเผชิญหรือจัดการกับความเครียด ซึ่งลักษณะพันธุกรรมที่ผิดปกติ นั้น มี

ความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญ(พัชรินทร์ สุตันตปฤตา,2535) พบในลักษณะบุคคลที่ป่วยด้วยโรคที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม จะมีความอ่อนแอในการเผชิญความเครียด มีความไวต่อการเกิดความเครียดได้ง่ายเป็นต้น

- การรับรู้และการแปลความหมายของเหตุการณ์ เป็นลักษณะของปัจเจกบุคคล ซึ่งบุคคลเป็นผู้ให้ความหมายต่อสิ่งที่รับรู้ นั้น โดยใช้ประสบการณ์ในอดีตและผลทางพันธุกรรมเป็นพื้นฐานในการรับรู้และแปลผลหรือประเมินเหตุการณ์นั้นๆหากบุคคลรับรู้ว่าจะสามารถแก้ไขหรือจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ ย่อมจะสัมฤทธิ์ผลในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม(พัชรินทร์ สุตันตปฤตา,2535)

- บุคลิกภาพ คือทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบหรือรวมกันเป็นตัวบุคคลหนึ่ง ที่มีการพัฒนาตั้งแต่ก่อนคลอดและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการในบุคคลที่มีความซับซ้อนโดยบุคลิกภาพนี้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านชีววิทยากับสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ค่านิยมความเชื่อและสังคม ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพสามารถส่งผลต่อการเกิดความเครียดในชีวิตได้ (สินีนาง จิตต์ภักดี,2540)

- ประสบการณ์การเรียนรู้ในอดีตเป็นแนวทางให้บุคคลสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่ในบางสถานการณ์อาจ พบได้ว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ (สุกัญญา ยุ่นจิตต์,2523)

- อายุ เป็นขั้นพัฒนาการตามวัยและมีลำดับเวลาในวงจรชีวิต อายุมีอิทธิพลต่อการควบคุมความสามารถในการปรับตัวของบุคคล หากบุคคลมีพัฒนาการทางสรีรวิทยาและสติปัญญาอย่างสมบูรณ์เป็นไปตามวันก็จะส่งเสริมประสิทธิภาพของการปรับตัวในแต่ละวัยอย่างต่อเนื่อง วุฒิภาวะที่เหมาะสมตามอายุ เป็นลักษณะของพัฒนาการที่เกิดขึ้นตามวัยที่เหมาะสมตามช่วงเวลา หากมีพัฒนาการขั้นตอนหรือวัยใดบกพร่อง ก็ทำให้ความสามารถการรับรู้หรือจัดการกับปัญหาต่างๆที่ไม่เหมาะสมกับวุฒิภาวะขณะนั้น เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะตามวัยที่เหมาะสมจะทำให้มีการตัดสินใจหาทางเลือกที่ดีและมีการตัดสินใจที่รอบคอบและมีความถูกต้อง ผู้ที่มีอายุมากจะทำงานสุขุมมากกว่าคนอายุน้อย สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่อายุน้อยกว่า(สิริภรณ์ พันพงศ์กิตติภู,2542) อายุจึงเป็นตัวกำหนดวิธีการจัดการกับปัญหา และสามารถทำนายถึงระดับความเครียดของแต่ละบุคคลได้อย่างหนึ่ง

- เพศ โดยลักษณะที่มีความแตกต่างทางรูปร่าง ร่างกาย และการทำหน้าที่แตกต่างกันทางชีวภาพ ภายภาพระหว่างเพศชายและเพศหญิง ลักษณะทางเพศที่ต่างกัน ก็อาจทำให้ความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดต่างกัน(ลักษณา พลอยล้อมแสง,2543) บางอาชีพเพศชาย

สามารถจัดการได้ดีกว่าและมีความอดทนสูงกว่า บางอาชีพเพศชายมีความอดทนสูงกว่าและตัดสินใจดีกว่า

- สถานภาพสมรส เป็นสภาพความสัมพันธ์ต่างๆ ภายในครอบครัวของแต่ละบุคคล บุคคลที่สถานภาพสมรสต่างกัน จะมีพฤติกรรมการปรับตัวต่อระดับความเครียดต่างกันที่แตกต่างกัน ปัจจุบันงานนักวิจัยทางด้านสาธารณสุขหลายท่าน มีแนวคิดเกี่ยวกับแหล่งความเครียดในงานที่มีความคล้ายคลึงและอาจมีประเด็นหรือมุมมองต่างกันว่าน่าสนใจ สำหรับการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับแหล่งความเครียดในงานไว้ ดังนี้
 - ภาระงานมากในช่วงเวลาที่จำกัด (Workload Time Pressure) ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือด้านสาธารณสุขจำนวนมากต้องมีความรับผิดชอบในการดูแลสุขภาพพยาบาลผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการที่อยู่ในความดูแลมีจำนวนมาก และมีภาระงานด้านเอกสารมากเกินไป ซึ่งต้องทำในเวลาเดียวกันในเวลาจำกัด ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ตามมาตรฐาน หรือทำงานไม่สำเร็จในเวลาที่กำหนด เป็นต้น เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงานได้
 - โครงสร้างและการบริหารจัดการ (Structure Organizational and Management) ขนาดขององค์กรไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน การไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานการระบุหรือกำหนดหน้าที่หรือขอบเขตความรับผิดชอบไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ การขาดความก้าวหน้าทางวิชาชีพ การขาดการสนับสนุนเงินทุนจากผู้บริหาร แผนผังสายบังคับบัญชาที่ซับซ้อน บรรยากาศการทำงานไม่เอื้อต่อลักษณะการทำงาน นโยบายการกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสม การขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการขององค์กรที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน เกี่ยวกับเรื่องนี้ ซีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์(2541) ได้ศึกษาปัญหาระดับองค์กรพบว่า ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมีผลกระทบอย่างมากต่อการบริหารจัดการองค์กร กล่าวคือทั้งข้าราชการและพนักงานบริษัท ซึ่งรวมถึงบริษัท โรงพยาบาลเอกชน ทำให้ทุกคนต้องปรับตัวตามทิศทางเศรษฐกิจ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ทีมผู้บริหารขององค์กรต่างๆ ได้ปรับลดขนาดของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการลดจำนวนคนทำงาน ให้พนักงาน 1 คนสามารถทำงานหลากหลายตำแหน่งหน้าที่ มีความรู้ความสามารถหลากหลายแขนงวิชาและผลงานต้องมีคุณภาพสูงสุด ทำให้บุคคลในองค์กรมีการแข่งขันกันอย่างดีกันในงาน มีความตึงเครียดภายในองค์กรทั้งขนาดเล็กและองค์กรขนาดใหญ่ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหารจัดการในองค์กรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเครียดในงานได้

- บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ดี (Poor- Working Condition/Facilities)

สภาพการทำงาน บรรยากาศในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่ดี ก็เป็นสิ่งที่ไม่เอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีอิทธิพลต่อความเครียดในงานอย่างมากเช่นกัน ลักษณะดังกล่าวนี้ได้แก่ สถานที่ทำงานเก่าและชำรุดทรุดโทรม การขาดงบประมาณในการบำรุงรักษาสถานที่ทำงาน การขาดอุปกรณ์และทรัพยากรที่เหมาะสมและจำเป็นในการทำงาน การที่มีนโยบายด้านสวัสดิการเกี่ยวกับการตัดหรือลดค่าใช้จ่ายที่จำเป็น การมีวันลาหรือวันหยุดพักผ่อนต่อปีน้อยการขาดสวนหย่อมหรือมุมพักผ่อนในที่ทำงาน เป็นต้น

- สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี(Poor-Interpersonal Relationship) ลักษณะ

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดในงานได้ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือกับผู้ร่วมงาน และหัวหน้างาน ผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งสัมพันธภาพกับผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์ ซึ่งการทำงานประกอบด้วยหลายฝ่ายที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันหากลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลใดหรือหน่วยงานใดไม่ดีจะมีผลต่อการทำงานและการเกิดความเครียดเมื่อปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น ผู้ร่วมงานไม่ใช่ให้การยอมรับ มีปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานการขาดความสามัคคีในเพื่อร่วมงาน การชิงดีชิงเด่นไม่ช่วยเหลือกันของผู้ร่วมงาน รวมทั้งผู้บริหารไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานแรงกดดันจากหัวหน้างาน รวมทั้งแรงกดดันจากผู้รับบริการและญาติ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาหรือความขัดแย้งในการทำงานจนทำให้เกิดความเครียดในงานได้

ปัจจัยที่เกิดจากตัวงาน(Intrinsic to the Job)

- สภาพการทำงาน (Working Conditions) ทางกายภาพ สีสว่างล้อมในการทำงาน

แสงไม่เพียงพอ เสียงดัง มีกลิ่นรบกวน เกิดมลพิษรอบข้าง และสิ่งที่มีมากระตุ้นประสาทสัมผัสและส่งผลกระทบต่อจิตใจ ทำงานแออัดเกินไป ขนาดความเป็นส่วนตัว อากาศร้อนหรือเย็นเกินไป Cooper & Smith (1985)

- การทำงานเป็นกะ(Shift Work) มีการศึกษาพบว่าการทำงานเป็นกะ ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว และสังคมรอบข้างเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งจะมีผลกระทบต่อ

อุณหภูมิของเลือด อัตราการเผาผลาญอาหารภายในร่างกาย ระดับน้ำตาลในเลือด สภาพจิตใจ และแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นกะกับการตายจากโรคหัวใจ

- ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน(Long Hours) มีผลกระทบต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยมีงานวิจัยชิ้นหนึ่ง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานชั่วโมงที่ยาวนานกับโรคหัวใจพบว่า 25% ของคนไข้โรคหัวใจที่อายุน้อยเหล่านี้ทำงาน 2 ที่ และอีก 40% ทำงานมากกว่า 60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

- การเดินทาง(Travel)ปัญหาจากกรณีติดในระหว่างการเดินทางไปทำงาน หรือการเดินทางไปทำงานประจำในต่างถิ่นก็เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

- เทคโนโลยีใหม่(New Technology) การปรับตัวเข้ากับระบบการทำงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่นการใช้อินเทอร์เน็ต หรืออีเมล

- การทำงานหนักมากเกินไป(Work-Overload)
นอกจากนี้ แรงกดดันจากที่บ้านและที่ทำงาน (Home: Work Pressures) ปัญหาจากครอบครัวมีส่วนส่งผลกระทบต่อทำให้บุคคลเกิดความกังวลใจและส่งผลกระทบต่อ ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงานงานไม่สามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้น

ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน คือ ตัวก่อความเครียดเดียวกันก็อาจทำให้บุคคลที่มีลักษณะต่างกันได้รับผลกระทบไม่เหมือนกันทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับภูมิหลังของบุคคล พันธุกรรม โครงสร้างทางกายภาพ และอารมณ์ โดยปัจจัยที่สามารถกดดันให้เกิดความเครียดมากขึ้นมี 2 ปัจจัย คือ

- ปัจจัยภายใน หมายถึง คุณลักษณะทางด้านพันธุกรรม เพศ อายุ การศึกษาอบรมเบื้องต้นรวมทั้งการประสบภัยอันตรายต่ออวัยวะต่างๆ ทางร่างกาย เป็นต้น

- ปัจจัยภายนอก ได้แก่ การทำงานและสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เป็นต้น

2.1.6 รูปแบบกระบวนการของความเครียดและการเผชิญปัญหา

Lazarus & Folkman(1984) ได้เสนอทฤษฎีของกระบวนการของความเครียด โดยมี 5 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

การเกิดเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเครียด(Occurrence of a Potential Stressful Even) ความเครียดเป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมรวมถึงเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับบุคคลเป็นสิ่งที่เร้าที่อาจกระตุ้นให้เกิดความเครียด โดยอาจเป็นเหตุการณ์ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ในชีวิต เป็นวิกฤตการณ์ที่กระทบต่อบุคคลโดยตรงเช่น การสูญเสียญาติพี่น้อง การล้มละลายหรือเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น ความวิตกกังวลเกี่ยวกับรูปร่างหน้าตา การมีงานที่ต้องทำมากเกินไป หรือเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องในชีวิต เช่น อาการป่วยเรื้อรัง ความสูญเสีย

บุคคลผู้นั้นจะมีระดับความเครียดมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การประเมินสถานการณ์และการประเมินความสามารถในการเผชิญปัญหานั้นๆ ของบุคคล

2.1.6.1 การประเมินขั้นต้น(Primary Appraisal)

ในขั้นนี้บุคคลจะประเมินเหตุการณ์ที่ประสพว่ามีผลคุกคามต่อตนเองหรือไม่ โดยใช้สติปัญญา ความรู้ และประสบการณ์เพื่อตัดสินเหตุการณ์นั้น โดยบุคคลจะประเมินเหตุการณ์ออกมาใน 3 ลักษณะดังต่อไปนี้

2.1.6.1.1 ไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง(Irrelevant) คือเมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ แล้วบุคคลประเมินว่าสถานการณ์นั้นไม่เกี่ยวข้องกับตน หรือจะเป็นผลดีต่อตน ดังนั้นบุคคลย่อมไม่เกิดความเครียด

2.1.6.1.2 มีผลดีกับตน(Being-positive) คือเมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ แล้วบุคคลประเมินว่าเกิดผลทางบวก มีความสุขมากขึ้น

2.1.6.1.3 เต็มไปด้วยความเครียด(Stressful) คือเมื่อบุคคลเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ แล้วบุคคลประเมินว่าเป็น สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 อย่าง คือ

- การเป็นอันตรายหรือการสูญเสีย(Harm or Loss) เป็นการประเมินผลของเหตุการณ์ที่ผ่านไปแล้วในด้านลบผลของเหตุการณ์ก่อให้เกิดความรู้สึกสูญเสีย หรือเป็นอันตรายต่อบุคคลนั้นๆ
- การคุกคาม(Threat) เป็นการประเมินเหตุการณ์นั้นๆ ที่บุคคลคาดคะเนผลของเหตุการณ์ว่าทำให้เกิดอันตราย เกิดการสูญเสีย เกิดความกลัว ความวิตกกังวล และความโกรธ
- การท้าทาย(Challenge)เป็นการประเมินเหตุการณ์ด้านลบหรือมีความซับซ้อนที่เกิดขึ้นโดยการคาดคะเนผลของเหตุการณ์ว่าตนเองน่าจะได้รับประโยชน์หรือเกิดผลดีกับตนเองทำให้เกิดขวัญกำลังใจมากขึ้นในเหตุการณ์เดียวกันบุคคลประเมินผลออกมาได้มากกว่าหนึ่งลักษณะ เช่น เหตุการณ์นั้นๆ บุคคลประเมินทั้งทางลบ ทางบวก และเกิดระดับความเครียดในระดับต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล

2.1.6.2 การประเมินขั้นที่สอง (Secondary Appraisal)

หลังการประเมินขั้นต้นแล้วว่าตนกำลังมีปัญหาคำถามที่มักจะตามมาก็คือจะจัดการกับปัญหานี้อย่างไร ในการประเมินขั้นที่2 บุคคลจะพยายามมองหาทางเลือกต่างๆที่จะนำมาใช้ในการเผชิญปัญหา ซึ่งเป็นการประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาของบุคคลและแหล่งช่วยเหลือ

ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากบุคคลใดสามารถใช้สติปัญญา ความฉลาด และความพยายามเพื่อแก้ไข ปัญหา และมีแหล่งช่วยเหลือที่เหมาะสม ความเครียดจะมีระดับน้อย แต่หากบุคคลใดไม่สามารถใช้ สติปัญญา ความฉลาด ความพยายามเพื่อแก้ไขปัญหา และขาดแหล่งช่วยเหลือที่เหมาะสม ความเครียดจะมีระดับสูง

2.1.6.3 การเผชิญปัญหา(Coping Efforts)

เป็นขั้นตอนที่บุคคลแสดงกลวิธีการเผชิญปัญหาต่างๆ โดยมีความสัมพันธ์กับ ความรู้สึกนึกคิด จิตใจ อารมณ์ในขณะนั้น ด้วยการลงมือจัดการกับปัญหาหรือความเครียด Lazarus & Folkman(1984) ได้แบ่งวิธีการจัดการกับความเครียดได้ 2 แบบดังนี้

2.1.6.3.1 การเผชิญกับปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา(Problem-focused Coping)เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามจัดการกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เป็นสาเหตุของความเครียด ให้คลี่คลายลงด้วยการพยายามคิดทำความเข้าใจสาเหตุของปัญหา หาทางออกหรือวิธีการแก้ไขที่ เป็นไปได้พร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหาด้วยวิธีการต่างๆที่ใช้จัดการกับปัญหาโดยมุ่งปรับเปลี่ยนแก้ไข ที่สถานการณ์ เช่น การวางแผนในการดำเนินการแก้ไขปัญหากการลงมือแก้ปัญหานั้นโดยตรงหรือมุ่ง ปรับเปลี่ยนแก้ไขที่ตัวบุคคล เช่นการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ของตนเองใหม่เป็นต้น

2.1.6.3.2 การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการทางอารมณ์(Emotion-focused Coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากปัญหา หรือสถานการณ์ ที่ตึงเครียด เช่น ความกลัว ความโกรธ ความเศร้า ความคับข้องใจ เพื่อให้ความเครียดทางอารมณ์ทาง สังคมเพื่อให้ได้รับกำลังใจ การมองปัญหาหรือความทุกข์คลี่คลายลง กลวิธีที่ใช้อาจเป็นการระบายออก ทางอารมณ์ การแสวงหาการสนับสนุนในแง่มุมมองใหม่ เป็นต้น

2.1.6.4 ผลลัพธ์ของการปรับตัว (Adaptational Outcomes)

ผลของการปรับตัวต่อความเครียดเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกลวิธีเผชิญปัญหาที่ใช้ โดยLazarus & Folkman(1984)ได้จำแนกผลการปรับตัวต่อความเครียดที่เกิดจากการเผชิญ ความเครียดที่เป็นผลระยะสั้นหรือระยะยาว ไว้ 3 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

- ผลด้านสังคม(Social Functioning) เป็นผลของการปรับตัวต่อความเครียด ที่บุคคลตอบสนองต่อบทบาทและหน้าที่ของตนในสังคมการที่บุคคลมีสัมพันธภาพที่พึงพอใจเกิดจาก สัมพันธภาพระหว่างบุคคลสามารถเผชิญกับเหตุการณ์ประจำวันต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ผลด้านจิตใจ(Morale) เป็นผลการรับรู้ของบุคคลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน ชีวิตประจำวัน เช่น ความพึงพอใจ ความสุข หรือความหวาดกลัว เป็นต้น

- ผลด้านสุขภาพร่างกาย (Somatic Illness) เป็นผลของความสามารถในการตอบสนองความต้องการของสุขภาพร่างกาย

ในกระบวนการของความเครียด ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในองค์ประกอบหลักทั้ง 5 ประการ Larzarus & Folkman(1984) นั้นไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นตามลำดับจากการเกิดเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเครียด ไปสู่การประเมินขั้นต้น การประเมินขั้นที่สอง การเผชิญหน้าปัญหา และผลลัพธ์ของปรับตัวที่เกิดขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นอีกครั้ง

2.1.7 การวัดความเครียด

จากการศึกษางานวิจัยพบว่า การวัดความเครียดมีหลายวิธี เช่น การวัดแบบ Work Stress Scale(WSS) ของ Hsu, et al. (2007)ซึ่งเป็นการวัดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และการวัดแบบ two-dimension scale ซึ่งเป็นแบบวัดความกดดัน และความวิตกกังวลของ Parker & DeCotiis(1983) ซึ่งในการวิจัยนี้ต้องการใช้แบบวัดความเครียดโดยตรง ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดความเครียดของ Parker and DeCotiis มาเป็นแบบวัดความเครียดในการวิจัย

สรุปได้จากงานวิจัยที่ศึกษาข้างต้นความเครียดในระดับสูงจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรที่ต่ำลง ความเครียดในการทำงาน เช่นปริมาณงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร พนักงานที่มีความเครียดในการทำงานจะมีความผูกพันต่อตราส่วนที่ลดลงต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.2 .แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

Domjan (1996) อธิบายว่าการจูงใจหมายถึงสภาวะพฤติกรรมหรือกิจกรรมใดๆของบุคคลโดยที่บุคคลมีความตั้งใจกระทำพฤติกรรมนั้น เพื่อจุดประสงค์ที่ต้องการ

Woolfolk (1995) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่าการจูงใจเป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่องสมยศนาวิการ (2540) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมากเพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ โดยอาศัยบุคคลอื่นคนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพจึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

วิรัช สงวนวงค์วาน (2548) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจคือความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเพื่อตอบสนองความต้องการของ

พนักงานผู้นั้นด้วยการตั้งใจในองค์การจึงมีผลมากทั้งผลงานที่ให้กับองค์การในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนด้วย

แรงจูงใจ หมายถึง คุณสมบัติอย่างหนึ่งที่อยู่ในจิตใจของบุคคลและจะส่งผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือกระทำพฤติกรรม อย่างมีเป้าหมาย (Walters, 218)

แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ภาวะสิ่งแวดล้อม (Loundon & Bitta, 1988)

ส่วนการจูงใจ (Motivation) เป็นเงื่อนไขของการได้รับการกระตุ้นโดยมีการให้ความหมายไว้ ดังนี้

การจูงใจ หมายถึง แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ (Schiffman & Kanuk, 1991)

การจูงใจ เป็นภาวะภายใน ของบุคคล ที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง และต่อเนื่อง (Woolfolk, 1995)

อาจสรุปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานหมายถึงการตั้งเป้าหมายและค้นหาหนทางที่จะดำเนินสู่ความสำเร็จในเป้าหมายที่แตกต่างกันการจูงใจคือการกระตุ้นซึ่งทำให้มนุษย์เกิดความต้องการซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลที่มีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการ โดยปกติการจูงใจจะมีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาและความต้องการจะมีความแตกต่างกัน

2.2.2 ความสำคัญของการจูงใจ

2.2.2.1 การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคลพลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นกระทำ ให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท เข้าขาม เย็นขาม ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2.2.2.2 การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคลความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุดไม่ทอดทิ้งหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

2.2.2.3 การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล (Variability) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคลแสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

ให้ชีวิตบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงเมื่อตื่นนอนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

2.2.2.4 การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล และบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดีจากที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการ จะเห็นได้ว่า องค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่และโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงานนอกจากนั้นยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ได้ดี เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

2.2.3 กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

2.2.3.1 ความต้องการ (Needs) คือ ภาวะการณ์ขาดบางสิ่งบางอย่างของอินทรีย์ อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกายหรือการขาดทางด้านจิตใจก็ได้

2.2.3.2 แรงขับ (Drive) เมื่อมนุษย์มีความขาดบางสิ่งบางอย่างตามข้อ 1 ที่กล่าวมาแล้วก็จะเกิดภาวะตึงเครียดขึ้นภายในร่างกายภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทาง (Action Oriented) เพื่อไปสู่เป้าหมายอันจะเป็นการลดภาวะความตึงเครียดนั้น

2.2.3.3 สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือ เป้าหมาย (Goal) จะเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นตัวล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือที่ต้องการ ซึ่งอาจจะมีได้หลายระดับ ตั้งแต่สิ่งล่อใจในเรื่องพื้นฐานคือ ปัจจัย 4 ไปจนถึง ความต้องการทางใจด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 2.1 : แสดงขั้นตอนกระบวนการจูงใจ

ร่างกาย → ตื่นนอน (พฤติกรรม) → จุดหมาย → สมประสงค์ → แรงขับได้รับการตอบสนอง

2.2.4 ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.4.1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำ การเรียนรู้ หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่นนักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดา มารดา บังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

2.2.4.1.1 ความต้องการ (Needs) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความพอใจ

2.2.4.1.2 เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยให้เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอน และพอใจวิธีการสอน ทำให้เด็กมีความสนใจ ตั้งใจเรียนเป็นพิเศษ

2.2.4.1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

2.2.4.2 การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่

2.2.4.2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการทำ ใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2.4.2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับ ความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.2.4.2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครู อาจารย์ ก็ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครอง ผู้จัดการจะต้องมีบุคลิกภาพของผู้นำที่ดี เป็นต้น

2.2.4.2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ทำให้เกิดแรงกระตุ้นให้พฤติกรรมเกิดขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องนอกจากนี้การชมเชย การติเตียน การประหวัด การแข่งขัน หรือการทดสอบก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

2.2.5 ปัญหาของการวัดแรงจูงใจในการทำงาน

ความเป็นนามธรรมของแรงจูงใจในการทำงาน นำมาสู่ปัญหาการวัดแรงจูงใจที่ยากจะวัดในเชิงปริมาณได้โดยตรง ในกระบวนการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน จึงมักจะต้องอาศัย

ทฤษฎีอื่นๆ มาเป็นเครื่องนำทางในการวัดการแสดงออกของแรงจูงใจในการทำงานที่สามารถสังเกตได้ ตัวอย่างเช่น ใช้ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) ที่การตั้งซึ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็นเชิงพฤติกรรมเช่นเมื่อมีเป้าหมายของงานที่ชัดเจนผลการปฏิบัติที่ดีขึ้นโดยที่ความสามารถส่วนบุคคลยังคงเหมือนเดิม ซึ่งในทศวรรษที่ 1990 งานวิจัยที่อาศัยทฤษฎีความคาดหวังได้ใช้ทฤษฎีดังกล่าวในหลายลักษณะ ลักษณะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้โดยตรงที่ผู้วิจัยนำมาใช้คือ 1) ใช้เป็นกรอบแนวความคิดทั่วไป 2) ใช้เป็นการทดสอบทฤษฎีโดยตรง และ 3) ใช้เป็นการบูรณาการ ทฤษฎีนี้เข้ากับทฤษฎีแรงจูงใจอื่น ๆ กล่าวคือในด้านการใช้เป็นกรอบแนวความคิดทั่วไป นักวิจัยที่นำเอาทฤษฎีความคาดหวังมาใช้เป็นกรอบแนวความคิดส่วนใหญ่จะใช้ไปเพื่อการตีความ หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการอาศัยแรงจูงใจในการทำงานช่วยตีความ เช่นงานวิจัยของ Rash & Tosi (1992) ที่ศึกษาความสัมพันธ์องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังกับแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัย Van, Erede & Thierry (1996) ที่ได้ทำการวิเคราะห์เชิงอภิมาน (Meta Analysis) ผลงานการศึกษาวิจัย 77 เรื่องที่ใช้ทฤษฎี Vroom ซึ่งการวิเคราะห์หัตถิพลขององค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังที่มีต่อแรงจูงใจดังกล่าว ได้ข้อสรุปที่น่าสนใจ คือ องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานน้อย และต่ำกว่าความสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบของทฤษฎีกับแรงจูงใจในการทำงาน

ตั้งคำจำกัดความของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานดังกล่าวข้างต้นพบว่า แรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญสามประการคือ

- 1.แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับการผลักดันการกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ
- 2.แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับการผลักดันให้เกิดพฤติกรรมตามที่ต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
- 3.แรงจูงใจจะบอกให้ผู้บริหารทราบได้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวที่ต้องการให้เกิดขึ้นนั้นจะต้องได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างไร

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานจะเริ่มจาก

- 1.บุคคลเกิดความต้องการซึ่งอาจจะเป็นความต้องการทางกายภาพหรือความต้องการทางด้านจิตใจ
2. ความต้องการดังกล่าวก่อให้เกิดแรงจูงใจในการกระทำ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ
3. ความสามารถในการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (Robbins, 1996)

เมื่อได้ทำการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญ ๆ พบว่าผู้บริหารสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจได้หลายรูปแบบ ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์ ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานเกิด

ความรู้สึกเต็มใจในการทำงาน และผลการดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายตามต้องการ โดยการ
โดยวิธีการจูงใจหรือการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานในการทำงานที่สำคัญ ๆ เช่นการให้พนักงาน
รับผิดชอบในผลลัพธ์การดำเนินงานของตนเอง

1. การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย
2. ผู้บริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานจะต้องได้รับทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. ผู้บริหารต้องสนับสนุนในการป้อนข้อมูลย้อนกลับที่มีความชัดเจนและแน่นอน ซึ่งได้ผลมากกว่าการควบคุมการทำงานของพนักงาน

4. การขอร้องให้พนักงานปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ในขณะเดียวกันองค์กรต้องสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานการต่าง ๆ

5. การตั้งระบบและกระบวนการดำเนินงานที่มีความยุติธรรมและเหมาะสม

6. ลักษณะงานที่มอบหมายควรมีลักษณะที่ครบวงจรของกระบวนการ

7. ดำเนินงาน ซึ่งดีกว่ามอบหมายงานที่เป็นเพียงส่วนหนึ่งของงาน

นอกจากนี้ ผลการวิจัยของ Crewson (1997) เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานทางภาครัฐและพนักงานทางภาคเอกชนพบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานทั้งสององค์กรแตกต่างกัน โดยที่พนักงานในองค์กรของรัฐจะไม่ค่อยให้ความสนใจรางวัลที่เกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจเท่ากับพนักงานในองค์กรเอกชนแต่จะสนใจในเรื่องสวัสดิการที่จะได้รับมากกว่านอกจากนี้ ผลการวิจัยของ Jurkiewicz, Massey & Brown (1998) ได้ข้อสรุปที่สนับสนุนผลการวิจัยของ Crewsonที่ว่าพนักงานในองค์กรภาครัฐและพนักงานในองค์กรภาคเอกชนมีปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยที่ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรภาครัฐที่สำคัญ ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญได้แก่ ความมั่นคง และความปลอดภัยในอนาคต การมีโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และการมีโอกาสในการได้ใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นต้น ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรภาคเอกชนที่สำคัญ ๆ

เรียงตามลำดับความสำคัญได้แก่การได้รับเงินเดือนที่สูง การมีโอกาสแสดงออกถึงการเป็นผู้นำและการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้นจากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิจัยต่างประเทศ ปรากฏผลการศึกษาที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรกับประสิทธิภาพองค์กรหลากหลายโดยได้แก่งานวิจัยของ Mak & Socket (2001) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กร โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างมากต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กรเนื่องจากบุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และในที่สุดก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพกับองค์กรด้วย

2.2.6 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.6.1 ทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory) เป็นทฤษฎีที่ Clayton Alderfer พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่างดังนี้

2.2.6.1.1 ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไปได้แก่ความต้องการอาหารน้ำที่พักอาศัยความปลอดภัยทางร่างกาย

2.2.6.1.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคนและความพึงพอใจการปฏิสัมพันธ์กันในสังคมนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์การเคารพนับถือการยอมรับและความต้องการเป็นเจ้าของทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการทำงานกับตัวพนักงานเองรวมทั้งครอบครัวและเพื่อน

2.2.6.1.3 การต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดเช่นได้รับการยกย่อง, ประสบความสำเร็จในชีวิต, ความเจริญก้าวหน้าซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ความต้องการนี้ประกอบด้วยการทำลายอิสรภาพของตัวเองที่จะทำให้ความสามารถนั้นเกิดความเป็นจริงได้

2.2.6.2 Herzberg (1970) ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมือง Pittsburg รัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา จากผลการศึกษาสรุเป็นทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two – Factors Theory) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ศึกษาถึงสาเหตุจูงใจบุคคลให้ทำงาน ซึ่งพบว่ามี 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานดังนี้

2.2.6.2.1 ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนทำงานมีความรู้สึก พึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกในด้านดี เป็นสิ่งจูงใจภายในความรู้สึกนึกคิดของตน ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตปัจจัยกระตุ้นได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือลักษณะของงานโดยตัวของมันเอง ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าในตนเองและอาชีพ ปัจจัยกระตุ้นจะนำไปสู่การจูงใจในวิธีการบริหารงานด้วยมี 5 ประการ ได้แก่

- ความสำเร็จในงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้งเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

- การยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การที่ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคาปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
- ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ อย่างอิสระนั้นจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริม กระตุ้นให้ลูกจ้างตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement and Growth in Capacity) คือ การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมในการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าและเจริญเติบโต ก็เป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น
- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) คือ งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มทำทำให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

2.2.6.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นโยบายของหน่วยงานและการบริหารการบังคับบัญชาหรือการนิเทศ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รายได้ ตำแหน่งและความมั่นคง ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น ที่ทำให้คนทำงานดำเนินงานไปด้วยความราบรื่น เช่น การไม่เพียงพอของรายได้ ทำให้เกิดการนัดหยุดงานของโรงงานเพื่อเรียกร้องเงินเดือนให้สูงขึ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก มีอยู่ ๑๑ ประการ คือ

- นโยบายและการบริหารงาน (Company Policies and Administration) คือ การจัดการ การบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร
- การบังคับบัญชา (Supervision) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลักความยุติธรรมในการบริหาร
- ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลตอบแทน จากการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้างเงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Superior) หมายถึง การติดต่อ สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงาน ร่วมกันได้และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
 - ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความเสถียรของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร
 - สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี
 - สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพในการทำงาน ปริมาณ งานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกที่เหมาะสมทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งความสบายในการเดินทาง เป็นสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อม อื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ
 - ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates) หมายถึง การติดต่อ สัมพันธ์ การแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันได้มีความเข้าใจซึ่งกันและ กันเป็นอย่างดี
 - ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้น เป็นผลที่ ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่
 - โอกาสเจริญเติบโต (Possibility of Growth) หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคล สามารถ ได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
 - ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with Peers) หมายถึง การติดต่อ การ แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน และมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
- จากผลการวิจัยของ Herzberg ทำให้เข้าใจได้ว่า ปัจจัยค่าจูงจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจ ในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำนั่นคือ ถ้าไม่มีปัจจัยค่าจูง ย่อมจะ เป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ หรือถึงแม้จะมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะทำให้บุคคล มีความพึงพอใจ ในการทำงานนั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความ ไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจให้บุคคลเกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นจึงจำเป็นที่ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องเสริมสร้างให้มีปัจจัยจูงใจอย่างเหมาะสมเพียงพอ รวมทั้ง

ต้องจัดให้มีปัจจัยค่าจูงขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานอันจะเป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.2.6.3 Korman (1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.2.6.3.1 ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory)

กลุ่มนี้ถือว่าความ พึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2.2.6.3.2 ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในการทำงานบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

ทั้งนี้งานวิจัยชิ้นนี้ ได้เลือกแนวคิด และทฤษฎีของ ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two – Factors Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีแรงจูงใจ มาใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้

2.2.7 ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจ

2.2.7.1 การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัย เหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2.2.7.2 ความพึงพอใจในการทำงานทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

2.2.7.3 ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือ บ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

2.2.7.3.1 ปัจจัยค้ำจุนบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะ ส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งประกอบด้วย ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความ รับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการ ทำงาน และความสนใจในงาน

2.2.7.3.2 ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะ ในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทาง ภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น และโครงสร้างของงาน

2.2.7.3.3 ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงานสำหรับพนักงาน(การนิเทศงานคือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

2.3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Charles (2006) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่า คือ ระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงานของพนักงานที่ใส่ไปในงาน และนอกจากนี้สิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันในงาน ได้แก่

- ความตั้งใจ (The Will) ประกอบด้วยความรู้สึกถึงเป้าหมายและความภูมิใจ ซึ่งทำให้เกิดความพยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน
- วิธีการ คือแหล่งทรัพยากร การสนับสนุน เครื่องมือ และอุปกรณ์จากองค์กรเพื่อนำไปใช้สร้างความสำเร็จ ให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

Porter, et al. (1974) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่แสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานและองค์กรรวมไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

Tower (2007) ได้ให้ความหมายเป็นความตั้งใจทุ่มเทของพนักงาน ที่จะใส่ความพยายามเข้าไปในงานมากกว่าการทำงานโดยปกติ ซึ่งต้องใช้เวลา สมอง หรือพลังงานที่มากขึ้น

Steers (1977) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะหนึ่ง

Steers & Porter(1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

- ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อ ด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรพร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าเป็นองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตนพยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายเกิดผลประโยชน์ ต่อองค์กรและมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดง ความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ (2542) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สมาชิกในองค์กรมีความผูกพัน และมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรและมีความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความเชื่อมั่นที่จะคงไว้ซึ่งเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนั้นๆ

แวลบอร์น (Welbourne) ให้ความหมายของคำว่า Engagement ไว้อย่างง่าย ๆ คือ สิ่งที่บ่งบอกว่าพนักงานทำอะไรในขณะที่ทำงาน (What people do at work) โดย Welbourne ได้อธิบายโดยใช้ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ว่า พนักงานแต่ละคนล้วนมีบทบาทต่องานที่ตนรับผิดชอบในแง่มุมที่แตกต่าง บางคนต้องรับผิดชอบต่องานนั้น ๆ โดยตรง บางคนมีบทบาทรับผิดชอบงานในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานบางคนรับผิดชอบในฐานะเจ้าของธุรกิจ หรืออีกหลาย ๆ คนต้องเรียนรู้และพัฒนาเพราะเป็นสายงานอาชีพตนเอง ขณะที่อีกหลายคนต้องรับผิดชอบงานเพราะเป็นสมาชิกในองค์กร

คอร์ปโปเรท ลีเดอร์ชิพคouncil (Corporate Leadership Council) ได้ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานว่าหมายถึง ผลรวมที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานผูกพันต่อบางสิ่งบางอย่างหรือบางคนในองค์กรของเขาเหล่านั้น ซึ่งผลของการแสดงออกว่ามีความผูกพันหรือตั้งใจกับองค์กรเพียงใด คือ การที่พนักงานทำงานหนักและอยู่กับองค์กรยาวนาน

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพราะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร และทุ่มเทด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอันเกิดจากการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรการมีส่วนร่วมและต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความภาคภูมิใจใน

องค์การของตนเองและจะมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์การรวมถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การเสมอ

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีการแสดงออกมาทั้งในรูปแบบของทัศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรไว้ดังนี้

2.3.2.1 Porter, et al. (1991) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งออกมาในรูปแบบพฤติกรรมต่างๆดังนี้

- ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กร เป็นทักษะและความเชื่อของบุคลากรที่มีความเชื่อถือ ยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้รวมทั้งรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร บุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างมากจะเห็นได้ว่าเป็นงาน คือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์เพื่อองค์กรได้ ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง
- ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร บุคลากรพร้อมที่จะใช้สติปัญญาและพลังความรู้ความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนาการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แม้จะไม่ได้ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรบุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ข้อเสนอผลตอบแทนที่มากกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรรวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการผูกพันต่อองค์กร

2.3.3.1 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 อ้างในพัชรภรณ์ ศุภมั่งมี, 2548) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของความมั่นคงของสมาชิกในองค์การ การที่บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต้องอาศัยปัจจัย3ประการคือ

- ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คือคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์วิสเซียม ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน
- ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน โครงสร้างของงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

- ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ รายรับ โอกาสก้าวหน้า อาณาเขตตามตาแหน่งหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

2.3.3.2 Buchanan (1974 อ้างใน สายพิน สว่างจิต, 2548) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ (Antecedents of Organizational Commitment) ออกเป็น 4 ปัจจัยหลักคือ

- ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรสซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ อาทิเช่น สมาชิกมีอายุมากเท่าไร ก็มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น

- ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน (Role – related Characteristics Factors) โดยมีตัวแปรย่อยที่เป็นลักษณะของงานได้แก่ ความสำคัญของงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการทำงาน การมีโอกาสก้าวหน้า ความมีอิสระใน การทำงานจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

- ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์การ (Organization Factors) มีตัวแปรย่อยหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เช่น ลักษณะการกระจายอำนาจในองค์การ ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์การหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

- ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึกของ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ว่ามีความรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์การอย่างไรบ้างในลักษณะดังต่อไปนี้ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การทั้งสิ้น

2.4. ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียด และปัจจัยแรงจูงใจของที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท Technology Association จำกัด ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.4.1 ประวัติและความเป็นมาของบริษัท Technology Association จำกัด

บริษัท เทคโนโลยี แอสโซซิเอชัน จำกัด เริ่มต้นจัดตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ.2541 ในรูปแบบของบริษัทจำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 30 ล้านบาท แรกเริ่มบริษัทให้บริการด้านออกแบบและ

ติดตั้งงานระบบวิศวกรรมไฟฟ้า งานประปาทั้งภายในอาคารและบริเวณรอบโครงการที่อยู่ในเนื้อที่หลักเขตของเจ้าของโครงการ ต่อมาบริษัทเพิ่มสายงานรับเหมาติดตั้งและออกแบบระบบปรับอากาศ ส่งผลให้บริษัท เทคโนโลยี แอสโซซิเอชั่น จำกัด สามารถเริ่มต้นและเสร็จสิ้นโครงการด้านระบบสาธารณูปโภคในทูลส่วนของงานระบบภายในโครงการด้วยตนเองหรือเรียกว่างานรูปแบบ Turnkey ระบบทางวิศวกรรม

บริษัท เทคโนโลยี แอสโซซิเอชั่น จำกัด สามารถดำเนินงานออกแบบและติดตั้งระบบงานไฟฟ้า ประปา และเครื่องปรับอากาศ ของโครงการได้อย่างครบวงจร บริษัทมีนโยบายดูแลทุกโครงการด้านงานระบบสาธารณูปโภคหลังทำการส่งมอบให้เจ้าของโครงการแล้วเป็นระยะเวลา 1 ปี ตามข้อกำหนดของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์หาก เมื่อมีเหตุขัดข้องอันเกิดจากการทำงานหรืออุปกรณ์ของบริษัท จะดำเนินการแก้ไขโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลกระทบต่อให้บริษัทจำเป็นต้องจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการควบคุมดูแลอาคารในหลายแห่ง โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครฯ

เมื่อบริษัทเริ่มเติบโตจึงมีความจำเป็นต้องรับบุคลากรทั้งด้านสายอาชีพและสายปริญญาเข้ามาร่วมดำเนินงานจากหลากหลายสาขาอาชีพ จากความหลากหลายทางความคิด และภูมิหลังของพนักงานแต่ละคนหลายครั้งทัศนคติที่ไม่ตรงกันสร้างความแตกแยกและแบ่งฝ่ายการทำงานเป็นกลุ่มย่อย ส่งผลให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง บกพร่อง การโทษความผิดให้กลุ่มอื่น หรือเกิดการทิ้งงาน เหล่านี้ นำพามาซึ่งความเครียดในการทำงานที่ไม่อาจหลีกเลี่ยง ในประเด็นเรื่องระยะเวลาการทำงานที่กระชั้นและความวิตกกังวลจากปัจจัยอื่นจะส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพของตัวบุคลากรและบริษัท

2.5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยอื่นๆ

2.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กร

นภัส จิตต์ธีรภาพ (2554) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง พบว่า เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

แสงเดือน รักษาใจ (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจและทุ่มเท ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ประกอบด้วย พนักงานมีความพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อ

ความก้าวหน้าขององค์กร นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญ

2.5.2 ปัจจัยความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

สงวนลักษณ์ แซ่เง่า (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาครูโรงเรียนสตรียะลาและครูโรงเรียนคณะราษฎรบำรุง จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานของข้าราชการครูอยู่ในระดับปานกลาง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านแหล่งภายนอกองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านสัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่า อายุเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลต่อความเครียดและความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ปนัดดา ใจบุญ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคุมประพฤติกรมคุมประพฤติโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคุมประพฤติกรมคุมประพฤติ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานคุมประพฤติกรมคุมประพฤติมีความเครียดในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุดและความเครียดในการทำงาน ของพนักงานคุมประพฤติกรมคุมประพฤติ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในทิศทางผกผันกัน

สุวรรณ พรหมทอง(2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบความเครียดในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 207 คน ผลของการวิจัยพบว่านักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและเป็นรายได้ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ความคลุมเครือของบทบาท ด้านความขัดแย้งของบทบาท และด้านบทบาทที่มากเกินไปนักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและเป็นรายได้ทุกด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความเครียดในการทำงานด้านความขัดแย้งของบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบ โดยสรุปความเครียดในการทำงานมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร

Cristiana (2012) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดในงานอาชีพและความผูกพันต่อองค์กรในองค์กรสาธารณะในรומาเนีย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานจากองค์กรสาธารณะ 50 องค์กรในรומาเนีย จำนวน 102 คน ผลของการศึกษาพบว่า ความเครียดในระดับสูง นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรที่ต่ำลง ความเครียดในงานอาชีพ มีความสัมพันธ์ในทางลบ กับความต่อเนื่องของความผูกพันต่อองค์กร

2.5.3 ปัจจัยแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร

ฉัตรปารี อยู่เย็น (2555) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพิ่มขึ้นตาม ผู้วิจัยให้ข้อสังเกตในส่วนที่มหาวิทยาลัยฯ ควรจะเริ่มให้ความสำคัญในปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยด้านตำแหน่งงานและด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับที่ต่ำมาก

วันชัย ศกุนตนาค (2555) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน กลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจการทำงานในด้านความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือหากพนักงานได้รับความสำเร็จในการทำงาน และได้รับการส่งเสริมการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมอยู่เสมอ จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นและตั้งใจทำงานที่ทำ ทายความสามารถและทุ่มเทให้งานสำเร็จมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย และในด้านลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทนการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรในระดับต่ำ

มะปราง จันทร(2552)ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและแนวโน้มที่จะทำงานต่อไปของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากและปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน

ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำปัจจัยคำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยคำจุน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน และด้านเงินเดือน และนโยบายการบริหารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท Technology Association จำกัด มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
2. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สมมติฐานการวิจัย
5. วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลความเครียด ข้อมูลแรงจูงใจ และข้อมูลระดับความผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานโดยมีระดับการวัด ดังนี้

- 3.1.1.1.1 เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 3.1.1.1.2 อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบจัดอันดับ (Ordinal Scale)
- 3.1.1.1.3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบจัดอันดับ (Ordinal Scale)
- 3.1.1.1.4 ระยะเวลาการทำงานระดับการวัดตัวแปรแบบจัดอันดับ (Ordinal

Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลความเครียดการทำงาน ประกอบด้วยความกดดันด้านเวลา ความวิตกกังวล โดยมีระดับการวัดแบบ Interval Scale สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

3.1.1.2.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนน	5
3.1.1.2.2 เห็นด้วย	มีค่าคะแนน	4
3.1.1.2.3 ไม่แน่ใจ	มีค่าคะแนน	3
3.1.1.2.4 ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนน	2
3.1.1.2.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนน	1

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 ข้อมูลแรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยด้านสัดส่วนค้ำจุนในการ

ทำงาน

- ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย
 - ด้านความสำเร็จของงาน
 - ด้านความก้าวหน้าในงาน
 - ด้านการยอมรับนับถือ
 - ด้านความรับผิดชอบ
 - ด้านลักษณะของงาน
- ปัจจัย สัดส่วนค้ำจุนในการทำงาน ประกอบด้วย
 - ด้านค่าตอบแทน
 - ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
 - ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - ด้านสภาพความเป็นอยู่
 - ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น Interval Scale สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นมีค่าคะแนนการวัดดังนี้

3.1.1.3.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนน	5
3.1.1.3.2 เห็นด้วย	มีค่าคะแนน	4
3.1.1.3.2 ไม่แน่ใจ	มีค่าคะแนน	3
3.1.1.3.3 ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนน	2
3.1.1.3.4 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนน	1

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 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) สำหรับการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าคะแนนการวัดดังนี้

3.1.1.4.1 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนน	5
3.1.1.4.2 เห็นด้วย	มีค่าคะแนน	4
3.1.1.4.3 ไม่แน่ใจ	มีค่าคะแนน	3
3.1.1.4.4 ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนน	2
3.1.1.4.5 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนน	1

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง

1.81 – 2.60 น้อย

1.00 – 1.80 น้อยที่สุด

3.1.2 เกณฑ์การแปลผลและความหมายสำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย 5 ระดับ โดยทั่วไปดังนี้ (Hinkle D.E. ,1998)

3.1.2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.9 – 1.00 ขึ้นไปจัดว่ามีค่าสัมพัทธ์ในระดับสูงมาก

3.1.2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.7 – 0.90 จัดว่ามีค่าสัมพัทธ์ในระดับสูง

3.1.2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.5 – 0.70 จัดว่ามีค่าสัมพัทธ์ในระดับปานกลาง

3.1.2.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.2 – 0.50 จัดว่ามีค่าสัมพัทธ์ในระดับต่ำ

3.1.2.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.00 - 0.19 จัดว่ามีค่าสัมพัทธ์ในระดับต่ำมาก

3.1.3 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตาม ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.3.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ บุคลากรระดับปฏิบัติงานภายในบริษัท Technology Association จำกัด จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ที่ประมวลค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.839 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้ต่อตามระยะเวลาที่กำหนดไว้โดยจะทำการแจกในวันที่ 25 กันยายน พ.ศ.2558

3.2. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรทั้งหมด 643 คนจากฐานข้อมูลบุคลากรบริษัท เทคโนโลยี แอ็ดโซซิเอชั่น จำกัด อ้างอิงข้อมูลปี พ.ศ. 2557 ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาด

กลุ่มตัวอย่างของซึ่งในงานวิจัยนี้ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 247 คน ผู้วิจัยเลือกใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3.3. กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรภายในบริษัท ในระดับปฏิบัติการ

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้บุคลากรภายใน มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัยได้ตรงกัน

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากร โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืนผ่านกล่องเก็บแบบสอบถาม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4. สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน บุคลากรบริษัทเอกชนที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท Technology Association จำกัด มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

3.4.2 ความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กัน

3.4.3 ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กัน

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5. วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติในการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ(F-test)หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ความเครียด แรงจูงใจการทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร : ของพนักงานบุคลากรบริษัท เทคโนโลยี แอดโซซิเอชั่นแห่งหนึ่งมีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

1.การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance:One-way ANOVA)

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

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

ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ ,อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	386	96.5
หญิง	14	3.5
รวม	400	100

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1(ต่อ): แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ ,อายุ และ
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	63	15.8
30 – 45 ปี	336	84
สูงกว่า 45 ปี	1	0.2
รวม	400	100
ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	17	4.3
5 – 15 ปี	317	79.3
มากกว่า 15 ปี	66	16.4
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
ปวช.-ปวส	78	19.5
ปริญญาตรี	275	68.8
ปริญญาโท	47	11.7
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย ซึ่งมีจำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 45 ปี จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84 จำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มประชากรที่มีช่วงอายุสูงกว่า 45 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 มีระยะเวลาในการทำงาน 5 - 15 ปี มีจำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมาคือระดับ ปวช.-ปวส. จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และปริญญาโทมีจำนวนน้อยที่สุด 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 : แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจ
ในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	\bar{x}	S.D.	การแปล ผล
งานความสำเร็จในงาน	4.27	0.402	มากที่สุด
ท่านปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย	4	0.235	มาก
ท่านปฏิบัติงานได้ทันภายในกำหนดเวลา	4.26	0.475	มากที่สุด
ท่านปฏิบัติงานเห็นผลสำเร็จได้ชัดเจน	4.55	0.498	มากที่สุด
ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	4	0.574	มาก
ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	4.17	0.412	มาก
ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	3.95	0.522	มาก
ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากบุคคลอื่นในท้องที่	3.90	0.761	มาก
ท่านได้รับคำชมเชยจากผลงานที่ปฏิบัติ	4.00	0.601	มาก
ด้านลักษณะของงาน	4.2	0.534	มาก
งานในหน้าที่ของท่านส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.12	0.395	มาก
งานในหน้าที่ของท่านท้าทายความรู้ ความสามารถ	4.48	0.656	มากที่สุด
งานในหน้าที่ของท่านมีความน่าสนใจ	4.01	0.553	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.13	0.442	มาก
ท่านมีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน	3.94	0.242	มาก
ท่านเสียสละเวลาพักผ่อนเมื่อจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้เสร็จทันตาม เวลา	4.25	0.436	มากที่สุด
ท่านใช้ความรู้สามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	4.00	0.375	มาก
ท่านยินดีแก้ไขปรับปรุงงานเมื่อพบข้อบกพร่อง	4.36	0.718	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้า	3.95	0.643	มาก
ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้น	4.19	0.461	มาก
ท่านมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความสามารถจากการอบรม สัมมนา	3.76	0.881	มาก
ท่านมีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.98	0.713	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	3.87	0.52	มาก

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านแรงกระตุ้นในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.426 ด้านลักษณะของงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.2 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.534 ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.442 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยเป็น 4 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.574 ด้านความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยเป็น 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.643 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 : แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ด้านนโยบายและการบริหาร	4.09	0.6	มาก
หน่วยงานของท่านมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้	4.17	0.666	มาก
หน่วยงานของท่านมีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ	3.91	0.605	มาก
หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ	4.47	0.587	มากที่สุด
หน่วยงานของท่านจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.82	0.545	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.08	0.443	มาก
ท่านได้รับความแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	4.45	0.498	มากที่สุด
ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน จากผู้ปฏิบัติ	3.76	0.431	มาก
หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นมิตร	4.13	0.381	มาก
บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคี	4.00	0.464	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	4.11	0.569	มาก
ตำแหน่งของท่านมีงานปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	4.02	0.553	มาก
ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพ	4.11	0.471	มาก
หน่วยงานของท่านมีชื่อเสียงได้รับการยอมรับ	4.22	0.685	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3(ต่อ) : แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค่าจูงในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค่าจูง	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ด้านค่าตอบแทน	4.13	0.505	มาก
เงินเดือนของท่านที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ	4.04	0.414	มาก
เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	4.11	0.504	มาก
ตำแหน่งของท่านได้รับสวัสดิการต่างๆอย่างเหมาะสม	4.26	0.598	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม แรงจูงใจในการทำงาน ด้านสัดส่วนค่าจูง	4.10	0.528	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม แรงจูงใจ	3.98	0.524	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อแรงจูงใจด้าน ปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.528 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 ด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.569 ด้านนโยบายและการบริหารมีค่าเฉลี่ยที่ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.6 และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยที่ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.443 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.534

ตารางที่ 4.4 : แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นจำแนกตามความเครียดในการทำงาน

ความเครียด	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
ความกดดันด้านเวลา	2.91	0.592	ปานกลาง
การทำงานกับ TAC ทำให้ฉันไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ	3.21	0.611	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4(ต่อ) : แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นจำแนกตาม
ความเครียดในการทำงาน

ความเครียด	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
คนจำนวนมากในระดับเดียวกับฉันใน TAC ต้องทำงานอย่างเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้า	3.75	0.467	มาก
บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเหมือนกับว่าได้แต่งงานกับ TAC	2.08	0.319	น้อย
เวลาอยู่ที่บ้านฉันกลัวที่จะรับโทรศัพท์ เพราะกลัวว่าจะเป็นเรื่องงาน	2.5	0.792	น้อย
ฉันรู้สึกว่าฉันไม่เคยมีวันหยุด	3.24	0.562	ปานกลาง
ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานมากเกินไปจนไม่มีเวลาแม้กระทั่งไปเดินเล่นผ่อนคลาย	2.48	0.816	น้อย
การทำงานกับ TAC ทำให้ฉันไม่มีเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอ	2.35	0.716	น้อย
ฉันมีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในการทำงาน	3.71	0.457	มาก
ความวิตกกังวล	3.22	0.650	ปานกลาง
ฉันทำงานมากกว่าที่ควรต้องทำ	3.45	0.685	มาก
ฉันรู้สึกระสับกระส่ายและกังวลใจจากผลงานของฉัน	2.22	0.904	น้อย
บางครั้งฉันรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อฉันคิดถึงเรื่องงาน	3.47	0.547	มาก
บ่อยครั้งที่ฉันต้องทำงานอย่างหนัก เกินกำลัง	3.75	0.467	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมความเครียด	3.065	0.621	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อความเครียดในการทำงานในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.065 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.621 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความกดดันด้านเวลามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.592 ความวิตกกังวล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.650

ตารางที่ 4.5 : แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นจำแนกความผูกพัน
ต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{x}	S.D.	การแปล ผล
ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กร	3.66	0.553	มาก
สำหรับท่านแล้วองค์กรแห่งนี้เป็้องค์กรที่ดีที่สุดที่นำร่วมงานด้วย	4.08	0.423	มาก
ท่านพบว่าค่านิยมของท่านคล้ายคลึงกับค่านิยมขององค์กร	2.75	0.685	มาก
บ่อยครั้งที่ท่านเห็นด้วยกับนโยบายสำคัญๆเกี่ยวกับพนักงาน ขององค์กรแห่งนี้	4.15	0.543	มาก
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ของ องค์กร	4.16	0.609	มาก
ท่านภูมิใจอย่างมากที่เลือกเข้าทำงานองค์กรนี้	4.23	0.578	มาก
องค์กรแห่งนี้สร้างแรงบันดาลใจอย่างแท้จริงให้ท่านแสดง ความสามารถในการทำงาน	4.09	0.641	มาก
ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.96	0.538	มาก
ท่านมีความห่วงใยต่ออนาคตขององค์กรแห่งนี้มาก	4.04	0.668	มาก
ท่านมักพูดให้เพื่อนร่วมงานฟังว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ควรร่วม ทำงานด้วยอย่างยิ่ง	3.87	0.339	มาก
ท่านเต็มใจยอมรับทำงานที่ได้รับมอบหมายเกือบทุกประเภท เพื่อที่จะรักษาสถานภาพการทำงานในองค์กรนี้	3.98	0.607	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมความผูกพันต่อองค์กร	3.89	0.56	มาก

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นต่อความ
ผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กรค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่
0.553 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.609 ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร
ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.538

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที่ T-Test ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่มและจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ-Test หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of variance: One-way ANOVA

4.2.1.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

สมมติฐานการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม T-Test

- H0: เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
- H1: เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านเพศกับความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรอิสระ ด้านเพศ ระดับการวัดแบบนามบัญญัติ Nominal Scale

ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กร ระดับการวัดแบบ Interval Scale

ตารางที่ 4.6 : แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

		Levene's Test for Equality of Variances		T-Test for Equality of Means						
		F	Sig.	t.	df	Sig.(2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
รวม	Equal	72.98	0.00	5.67	398	0.10	0.45	0.072	0.30	0.61
ความ	variance									
ผูกพัน	assumed									
ต่อ										
องค์กร										

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

		Levene's Test for Equality of Variances		T-Test for Equality of Means						
		F	Sig.	t.	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Equal variance	not assumed			15.03	349	0.025	0.45	0.029	0.39	0.51

หมายเหตุ : * = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรตัวที่เป็นอิสระต่อกันซึ่งได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านเพศที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ Nominal Scale และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับการวัดแบบ Interval Scale พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4.2.1.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ต่ำกว่า 30 ปี 30-45 ปี และสูงกว่า 45 ปี ปรากฏผลดังตารางที่ 1.7 สมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA F-Test

- H0: อายุ (ต่ำกว่า 30 ปี 30-45 ปี สูงกว่า 45 ปี) ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
- H1: อายุ (ต่ำกว่า 30 ปี 30-45 ปี สูงกว่า 45 ปี) ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านอายุกับความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรอิสระ ด้านอายุ ระดับการวัดแบบเรียงลำดับ Ordinal Scale

ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กร ระดับการวัดแบบ Interval Scale

ตารางที่ 4.7 : แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ด้านอายุ

ANOVA						
		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
	Between Groups	18.78	2	9.39	36.28	0.016*
	Within Groups	111.78	397	0.28		
	Total	130.57	399			

หมายเหตุ : * = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันซึ่งได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านอายุที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ Ordinal Scale และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับการวัดแบบ Interval Scale พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ต่ำกว่าปวช.-ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท ปรากฏผลดังตารางที่ 1.8 สมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA F-Test

- H0: ระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

- H1: ระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ด้านระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท

ระดับการวัดแบบเรียงลำดับ Ordinal Scale

ตัวแปรอิสระ ระดับการศึกษา ระดับการวัดแบบเรียงลำดับ Ordinal Scale

ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กร ระดับการวัดแบบ Interval Scale

ตารางที่ 4.8 : แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ANOVA					
	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	25.37	2	12.68	218.73	0.000*
Within Groups	105.19	397	0.26		
Total	130.57	399			

หมายเหตุ : * = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านระดับการศึกษา(ปวช.-ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท) ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ Ordinal Scale และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับการวัดแบบ Interval Scale พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.2.1.4การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงาน ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ น้อยกว่า 5 ปี 10-15 ปี มากกว่า 15 ปี ปรากฏผลดังตารางที่ 1.9

สมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA F-Test

- H0: ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน
- H1: ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ด้านระยะเวลาการทำงาน ระดับการวัดแบบเรียงลำดับ Ordinal Scale

ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กร ระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น Interval Scale

ตารางที่ 4.9 : แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ANOVA					
	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	23.03	2	11.51	74.20	0.0003*
Within Groups	107.54	397	0.27		
Total	130.57	399			

หมายเหตุ : * = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านระยะเวลาการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ Ordinal Scale และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับการวัดแบบ Interval Scale พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation

4.2.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรปรากฏผลดังตารางที่ 1.11 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation

- H0: แรงจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
- H1: แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรอิสระ แรงจูงใจการทำงาน ระดับการวัดแบบอัตราภาคขั้น Interval Scale

ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กร ระดับการวัดแบบ Interval Scale

ตารางที่ 4.10 : ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร

แรงจูงใจ		ความผูกพันต่อองค์กร			รวมความผูกพันต่อองค์กร
		ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กร	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	
ความสำเร็จในงาน	Pearson Cor.	0.083	0.065	-0.224	-0.025
	Sig (2-tailed)	0.294	0.277	0.126	0.232
การได้รับการยอมรับนับถือ	Pearson Cor.	0.202	0.046	0.050	0.099
	Sig (2-tailed)	0.087	0.021*	0.160	0.089
ลักษณะของงาน	Pearson Cor.	0.081	0.071	0.077	0.076
	Sig (2-tailed)	0.221	0.107	0.107	0.145
ความรับผิดชอบ	Pearson Cor.	0.262	0.146	0.229	0.212
	Sig (2-tailed)	0.082	0.129	0.187	0.132
ความก้าวหน้า	Pearson Cor.	0.301	0.057	-0.007	0.117
	Sig (2-tailed)	0.045*	0.145	0.272	0.154

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10(ต่อ): ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร

แรงจูงใจ		ความผูกพันต่อองค์กร			รวมความผูกพันต่อองค์กร
		ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กร	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	
รวมปัจจัยจูงใจ	Pearson Cor.	0.185	0.077	0.025	0.095
	Sig (2-tailed)	0.145	0.135	0.170	0.15
นโยบายและการบริหาร	Pearson Cor.	0.349	0.210	0.191	0.25
	Sig (2-tailed)	0.028*	0.078	0.183	0.096
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	Pearson Cor.	0.080	0.199	0.042	0.107
	Sig (2-tailed)	0.094	0.150	0.069	0.104
ความมั่นคงในงาน	Pearson Cor.	0.209	0.398	0.198	0.268
	Sig (2-tailed)	0.148	0.000*	0.165	0.104
ค่าตอบแทน	Pearson Cor.	0.231	0.256	0.247	0.244
	Sig (2-tailed)	0.063	0.025*	0.048*	0.045

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10(ต่อ): ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร

แรงจูงใจ		ความผูกพันต่อองค์กร			รวมความผูกพันต่อองค์กร
		ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กร	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	
รวมสัดส่วนค่าจูน	Pearson Cor.	0.217	0.265	0.169	0.217
	Sig (2-tailed)	0.083	0.063	0.116	0.087
รวมแรงจูงใจ	Pearson Cor.	0.201	0.171	0.097	0.156
	Sig (2-tailed)	0.114	0.099	0.143	0.118

หมายเหตุ : * = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า แรงจูงใจรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรรวมในระดับต่ำมาก $r=0.156$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ปัจจัยจูงใจรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรรวมในระดับต่ำมาก $r = 0.095$ เมื่อพิจารณาหัวข้อย่อยพบว่า ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรรวมในระดับต่ำ $r = 0.212$

สัดส่วนค่าจูนรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรรวมในระดับต่ำ $r = 0.217$ เมื่อพิจารณาหัวข้อย่อยพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรรวมในระดับต่ำ $r = 0.25$ ความมั่นคงใจงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรรวมในระดับ $r = 0.268$ และด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรรวมในระดับต่ำ $r = 0.244$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.2.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความผูกพันต่อองค์กร
ปรากฏผลดังตารางที่ 1.12 สมมติฐานการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation

- H0: ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
- H1: ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรอิสระ ความเครียดในการทำงานระดับการวัดแบบอัตราภาคชั้น Interval Scale

ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กร ระดับการวัดแบบ Interval Scale

ตารางที่ 4.11 : ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความผูกพันต่อองค์กร

ความเครียด		ความผูกพันต่อองค์กร			รวมความผูกพันต่อองค์กร
		ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กร	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	
ความกดดันด้านเวลา	Pearson Cor.	0.043	0.079	-0.005	0.039
	Sig (2-tailed)	0.10	0.120	0.096	0.105
ความวิตกกังวล	Pearson Cor.	0.150	0.084	0.034	0.089
	Sig (2-tailed)	0.144	0.011*	0.147	0.100
รวมความเครียด	Pearson Cor.	0.096	0.081	0.014	0.063
	Sig (2-tailed)	0.122	0.065	0.121	0.102

หมายเหตุ : * = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาดูตามตารางที่ 4.11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าความเครียดโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรรวมในระดับต่ำมาก $r=0.063$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.12 : แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 1

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาปฏิบัติงาน
รวม	√	√	√	√

หมายเหตุ : √ หมายถึง Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 : แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 2

ปัจจัยแรงจูงใจ	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กร	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร
ปัจจัยจูงใจ	x	x	x
สัดส่วนค้ำจุน	x	x	x
รวมแรงจูงใจการทำงาน	x	x	x

หมายเหตุ : x หมายถึง Non-Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ,√ หมายถึง Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า แรงจูงใจการทำงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 : แสดงการสรุปผลสมมติฐานข้อที่ 3

ความเครียด	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กร	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร
ความกดดันด้านเวลา	x	x	x
ความวิตกกังวล	√	x	x
รวมความเครียด	x	x	x

หมายเหตุ : x หมายถึง Non-Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 , √ หมายถึง Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่าปัจจัยความเครียดการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท เทคโนโลยี แอ็ดโซซิเอชั่น มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1.สรุปผลการวิจัย
- 2.การอภิปรายผล
- 3.ข้อเสนอแนะ

5.1.สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

- ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย ซึ่งมีจำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 และเพศ หญิง มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ช่วงอายุ 30-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 84 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 275 คิดเป็นร้อยละ 68.8 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-15 ปี จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2
- ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ต่อด้านปัจจัยจูงใจส่วนในด้านสัดส่วนค่าจูงใจการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.105 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.528 และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- ผลการวิเคราะห์ความเครียดการทำงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.608 ด้านความกดดันด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.677 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความวิตกกังวลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.540 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

- ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อถือการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 4.16 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.553 0.609 และ 0.538 ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่ง ได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานที่ 1 : ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัตินส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันสถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า T-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบความแตกต่าง F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

- ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05
- ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05
- ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05
- ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานที่ 2: ความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation

ผลการวิเคราะห์พบว่าความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

- ความเครียดในการทำงานรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรรวม $r = 0.063$
- ความกดดันด้านเวลารวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรรวม $r = 0.039$

- ความวิตกกังวล ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรรวม $r = 0.089$

5.1.2.3 สมมติฐานที่ 3: ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อ
ไม่มีความสัมพันธ์กัน สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation

ผลการวิเคราะห์พบว่าแรงจูงใจการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

- แรงจูงใจโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรรวม $r = 0.156$
- ปัจจัยจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรด้านความความปรารถนาที่จะ
ดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรในระดับต่ำ $r=0.301$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สัดส่วนค่าจูง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรรวมในระดับต่ำ $r=0.217$ เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อความปรารถนาที่จะดำรง
ความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ในระดับต่ำ $r=0.349$ และด้านความมั่นคงในงานและค่าตอบแทนมี
ความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กรระดับปานกลางและต่ำ $r=0.398$
 $r=0.256$ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2.การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะ
อธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1. สมมติฐานที่ 1 :ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัสจิตต์ ธีรภาพ (2554) ที่ศึกษาพบว่า เพศ อายุ และ
ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันซึ่งด้วยระบบ
การบริหารจัดการของบริษัทแห่งนี้ได้ให้ความสำคัญต่อบุคลากรเพศชายมากกว่าเพศหญิง ทั้งในเรื่อง
ค่าตอบแทน สวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทคาดหวังความสำเร็จจากงานในเพศชาย
มากกว่าเพศหญิง จึงทำให้พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน
ในส่วนของปัจจัยคุณสมบัติด้านอายุพบว่าบริษัทไม่ได้เปิดโอกาสให้พนักงานพนักงานได้มีส่วนร่วมใน
การทำกิจกรรมต่างๆร่วมกัน ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมีส่วนร่วม
ในการปรับปรุงระบบค่าตอบแทน สวัสดิการ เป็นต้น ทำให้พนักงานไม่ได้เกิดการรับรู้ถึงการมีส่วนร่วม
ในการบริหาร และมองว่าถ้าตนไม่อยู่ในเกณฑ์อายุที่บริษัทต้องการจะไม่สามารถพึ่งพาบริษัทได้ ใน

ส่วนของปัจจัยคุณสมบัติด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าองค์กรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อความสำเร็จและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ซึ่งจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อระดับประสบการณ์ของพนักงานแต่ละคน มากกว่าการทำงานแบบพึ่งพาอาศัยกันเพียงอย่างเดียว โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติภารกิจสูงจะได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากกว่า พนักงานรุ่นใหม่อย่างชัดเจน จึงทำให้พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในส่วนของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (แสงเดือน รักษาใจ , 2554) ที่ศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันโดยจะส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร แนวโน้มการเพิ่มในเรื่องสวัสดิการและค่าตอบแทน โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาในเกณฑ์สูงจะถูกผลักดันให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นรวมถึงการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีขึ้นตาม

5.2.2 สมมติฐานที่ 2:ความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมความเครียดและความผูกพันต่อองค์กรพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่าอาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่อยู่กับองค์กรมานานจนรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง ไม่มีความริเริ่มมองหาที่ทำงานใหม่เพราะรู้สึกผูกพันทั้งต่อองค์กรและต่อเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อตนมาก ต่อให้มีปัญหากระทบแต่ปัญหาเหล่านั้นไม่ได้ถูกมองว่าเป็นอุปสรรค แต่กลับกลายเป็นแรงกระตุ้นที่อยากจะช่วยองค์กรให้ผ่านปัญหาต่างๆไปได้ และมีความต้องการที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ไปตลอดชีวิตการทำงานซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยที่พบว่าพนักงานมีความเชื่อมั่นในการองค์กร ยอมรับค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กรและมีความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สงวนลักษณ์ แซ่เง่า , 2558) ศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาครูโรงเรียนสตรียะลาและครูโรงเรียนคณะราษฎรบำรุงจังหวัดยะลา พบว่าความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยมีทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรมที่ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยข้อบ่งชี้ออกมาในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร เพราะตระหนักว่าตนเอง

เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์การ จึงทำให้ตัวแปรความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ

5.2.3 สมมติฐานที่ 3 : ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อมีความสัมพันธ์กัน สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation

ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจด้าน การได้รับการยอมรับนับถือและความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก และต่ำ ตามลำดับ กล่าวคือหากพนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ ได้รับการชมเชยด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร ก็เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีกับองค์กร และเชื่อมั่นยึดถือและยอมรับค่านิยม จนเกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา

ในส่วนของ แรงจูงใจในด้าน ความก้าวหน้านโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ หากมีการส่งเสริมการศึกษาต่อ และการให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมอยู่เสมอ ทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในนโยบายการบริหารขององค์กร พนักงานจะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานและมองเห็นอนาคตของตนเอง จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น และมีความรู้สึกที่องค์กรให้การสนับสนุนตน จึงมีความผูกพันและต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรมากขึ้น และด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับค่านิยมขององค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ เหล่านี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ (วันชัย ศกุนตนาศ , 2555) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน กลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง และ (ฉัตรปารี อยู่เย็น , 2555) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า แรงจูงใจในบางด้าน อาทิ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทน การยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรในระดับต่ำ

5.3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร จากกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านความเต็มใจ ความปรารถนา และความเชื่อมั่นมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงตามลำดับลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรที่ควรนำไปใช้คือการคงระดับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ องค์กรควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านอย่างเท่าเทียม

5.3.1.2 จากการศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ หากต้องการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรควรให้ความสำคัญปัจจัยอื่นที่ส่งผลชัดเจนต่อความผูกพันต่อองค์กร

5.3.1.3 จากการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความเครียดการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ระดับความเครียดของบุคลากรเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถจัดการความเครียดของบุคลากรได้ด้วยตนเอง

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ ความเครียด ในการทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นในกรณีศึกษาถัดไปน่าจะศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

5.3.2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ในเชิงคุณภาพ และนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลทางพฤติกรรมที่เป็นจริง

5.3.2.2 ควรศึกษาซ้ำในเรื่อง ความเครียดที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหลังจากระยะเวลาผ่านไป 6 เดือน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลในครั้งแรก

5.3.2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น วัฒนธรรมขององค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือสุขภาพจิต เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2551). รายงานความเครียดในคนไทย. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- กิติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์. (2548). ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะ
เบื่องานในพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ กมลสินธุ์. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม
นวนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จันทิมา หิงสุวรรณ. (2553). รูปแบบการนำการควบคุมสถานการณ์ความเครียดในการทำงานและ
สุขภาพ และจิตใจของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉันทนิช อัครานนท์. (2543). การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ชินโอสถ หัสบำเรอ. (2525). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน . การอนามัยและสิ่งแวดล้อม, 5(1), 85-95.
- นภัส จิตต์ธีรภาพ. (2554). ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงาน : กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม
เวลโกร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปนัดดา ใจบุญ. (2553). ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
คุมประพฤติกรมคุมประพฤติ ในพื้นที่ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี
จำกัด.
- มะปราง จันท. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและแนวโน้มที่จะทำงานต่อไปของ
พนักงานโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- คันสนีย์ เตชะลาภอำนาจ. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษา เฉพาะกรณี พนักงานโรงแรมโนมา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). การจัดการและ พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ และไซเท็กซ์ จำกัด. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ. (2542). ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีกองสาธารณสุขภูมิภาค กระทรวง สาธารณสุขภาคนิพนธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วันชัย ศกุนตนาค. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน กลุ่มงาน Service Desk ธนาคารแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2548). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์.
- วัชรีย์ หวังนุช. (2550). การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ ความคิดที่จะโยกย้ายสถานที่ทำงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงงานยาสูบ. วิทยานิพนธ์ปริญญา โทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรัตน์ พ่วงเพชร. (2549). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการทางพิเศษแห่ง ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- แสงเดือน รักษาใจ. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.
- สถาพร ปิ่นเจริญ. (2547). การบริหาร:การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน. วารสาร มจร. วิชาการ, 45 -50.
- สายพิณ สวางจิต. (2548). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ ซีเมนต์จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหาร ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สงวนลักษณ์ แซ่เง่า. (2558). ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ครู โรงเรียนสตรียะลาและครูโรงเรียนคณะราษฎรบำรุง จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญา โทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- สุวรรณ พรหมทอง. (2551). *ผลกระทบความเครียดในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุกัญญา ชุ่มจิตต์. (2523). *ความเครียดของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศิริราช*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สินีนานู จิตต์ภักดี. (2540). *ภาวะเครียดและปัจจัยจากลักษณะงาน ที่ทำให้เกิดความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลสวนปรุง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence relatedness and growth(ERG THEORY)*. New York: Free Press.
- Cooper, C.L., & J. Marshall. (1976). Occupational source of stress. *Journal of Occupational Psychology*, 5(495), 11-28.
- Crawford .(1993). Job stress and occupational health nursing Association of American Occupational. *Health Nursing Journal*, 41, 522-528.
- DeCotis, T.A., & Summer,T.P. (1987). A Path Analysis of a model of the antecedents and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relation*, 40(2), 445-470.
- Domjan, M. (1996). *The principles of learning and behavior*. Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.
- Dunham, R.B., Grube, J.A., & Castaneda, M.B. (1994). Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 79, 379-380.
- Farrington, D.P. (1993). Motivations for conduct disorder and delinquency. *Development and Psychopathology*,5, 225-241.
- Folkman, S., & Lazarus ,R.S. (1991). *Coping and emotion*. New York: ColumbiaUniversity.
- Frain,M., &Valiga, T.M. (1981). *The multiple dimension of stress : Coping with stress*. Rockville. New York : McGraw-hill.

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B.B. (1955). *The motivation to work*. (2nd ed.). London : Macmillan.
- Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T. (1990). *Organization behavior and management*. Boston: Richard, D.Irwin.
- Marcolis, B.L., Kroes, W.H., & Quinn, R.P. (1974). Job stress a new Hazard to add to the list. *Journal of Occupational of Madicine*, 10, 659-661.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1995). *Organizational behavior: Managing people and organization* (4th ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Parker, D.F. ,& DeCotiis, T.A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Begaviorand Human Performance*, 32, 160-177.
- Porter, L. W., Steers, R.M., Mowday, R.T., & Boulian, P.V. (1974). Organization Commitment, Job Satisfaction and Turnover amongPsychiatricTechnicians. *Journal of Applied Pstchology*, 59 (October 1974), 603-609.
- Rash, J. R., &Tosi, H. L. (1992). *Managing organizational behavior*. New York: Harper Collins.
- Robbins. (1998). *Organizational behavior*. New Jersey: Prentive Hall.
- Steers, R.M., & Porter, L.W. (1979). *Motivation and work behavior*. New York: Mcgraw-HillCrawford.
- Wheeler & Riding. (1994). Nurse occupational stress reseach 6: Methodological approaches. *Journal of Nursing*, 3(10), 527-534.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
BANGKOK UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่องการศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน
ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Technology Association จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท Technology Association จำกัด โดยนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(MBA) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามทั้งหมดถือเป็นความลับ ซึ่งจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะ โดยรวมเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยข้อมูล 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

30-45 ปี

สูงกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

ปวช.-ปวส

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

4. ระยะเวลาการทำงาน

น้อยกว่า 5 ปี

5-15 ปี

มากกว่า 15 ปี

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ความกดดัน					
1. การทำงานกับ TAC ทำให้ฉันไม่ค่อย มีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ					
2. คนจำนวนมากในระดับเดียวกันกับ ฉัน ใน TAC ต้องทำงานอย่างเหน็ด เหนื่อยอ่อนล้า					
3. บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเหมือนกับว่าได้ แต่งงานกับ TAC					
4. เวลาอยู่ที่บ้านฉันกลัวที่จะรับ โทรศัพท์ เพราะกลัวว่าจะเป็นเรื่องงาน					
5. ฉันรู้สึกว่าฉันไม่เคยมีวันหยุด					
6. ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานมากเกินไปจนไม่ มีเวลาแม้กระทั่งไปเดินเล่นผ่อนคลาย					
7. การทำงานกับ TAC ทำให้ฉันไม่มี เวลาให้กับครอบครัวเพียงพอ					
8. ฉันมีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลา น้อยในการทำงาน					
ความวิตกกังวล					
9. ฉันทำงานมากกว่าที่ควรต้องทำ					
10. ฉันรู้สึกกระสับกระส่ายและกังวล ใจจากผลงานของฉัน					

11. บางครั้งฉันรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อฉันคิดเกี่ยวกับเรื่องงาน					
ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
12. บ่อยครั้งที่ฉันต้องทำงานอย่างหนักเกินกำลัง					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจการทำงาน

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านความสำเร็จของงาน					
13. ท่านปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย					
14. ท่านปฏิบัติงานได้ทันภายในกำหนดเวลา					
15. ท่านปฏิบัติงานเห็นผลสำเร็จได้ชัดเจน					
ด้านการได้รับกายอมรับนับถือ					
16. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
17. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
18. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากบุคคลอื่นในท้องถิ่น					

19. ท่านได้รับคำชมเชยจากผลงานที่ปฏิบัติ					
ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
20. งานในหน้าที่ของท่านส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
21. งานในหน้าที่ของท่านทำทลายความรู้ความสามารถ					
22. งานในหน้าที่ของท่านมีความน่าสนใจ					
ด้านความรับผิดชอบ					
23. ท่านมีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน					
24. ท่านเสียสละเวลาพักผ่อนเมื่อจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้เสร็จทันตามเวลา					
25. ท่านใช้ความรู้สามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
26. ท่านยินดีแก้ไขปรับปรุงงานเมื่อพบข้อบกพร่อง					
ด้านความก้าวหน้า					
27. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น					
28. ท่านมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถจากการอบรม สัมมนา					
29. ท่านมีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านนโยบายและการบริหาร					
30. หน่วยงานของท่านมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้					
31. หน่วยงานของท่านมีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ					
32. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ					
33. หน่วยงานของท่านจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
34. ท่านได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอ					
35. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้ปฏิบัติ					
36. หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นมิตร					
37. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคี					
ด้านสภาพความมั่นคงในงาน					
38. ตำแหน่งของท่านมีงานปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง					
39. ท่านมีความรู้สึกเชื่อมั่น และศรัทธาในวิชาชีพ					

40. หน่วยงานของท่านมีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับ					
--	--	--	--	--	--

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านค่าตอบแทน					
41. เงินเดือนของท่านที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ					
42. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
43. ตำแหน่งของท่านได้รับสวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสม					

ส่วนที่4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ความปรารถนา					
44. ท่านมักพูดให้เพื่อนร่วมงานฟังว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ควรร่วมทำงานด้วยอย่างยิ่ง					
45. ท่านเต็มใจยอมรับทำงานที่ได้รับมอบหมายเกือบทุกประเภทเพื่อที่จะรักษาสถานภาพการทำงานในองค์กรนี้					

46. ท่านมีความห่วงใยต่ออนาคตขององค์กรแห่งนี้มาก					
---	--	--	--	--	--

ประเด็นข้อความวิจัย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ความเชื่อมั่น					
47. ท่านภูมิใจอย่างมากที่เลือกเข้าทำงานองค์กรนี้					
48. บ่อยครั้งที่ท่านเห็นด้วยกับนโยบายสำคัญๆที่เกี่ยวกับพนักงานขององค์กรแห่งนี้					
49. สำหรับท่านแล้วองค์กรแห่งนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่น่าร่วมงานด้วย					
ความเต็มใจ					
50. ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกให้ใครๆทราบว่าท่านทำงานในองค์กรนี้					
51. องค์กรแห่งนี้สร้างแรงบันดาลใจอย่างแท้จริงให้ท่านแสดงความสามารถในการทำงาน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นาย กฤติน ชลิตาภรณ์
อีเมล	thenong13x@gmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2555 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2550 โรงเรียนสาธิตประสานมิตร(ฝ่ายมัธยม)
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2557 บริษัทเทคโนโลยี แอดโซซิเอชั่น จำกัด พ.ศ. 2556 บริษัท ทีวี ไตเร็ค จำกัด มหาชน



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 28 เดือน กันยายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กฤษณะ ใจดี อยู่บ้านเลขที่ 60/6
ซอย 10 ถนน บางนา-ตราด ตำบล/แขวง ดอกไม้
อำเภอ/เขต ประเวศ จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10250
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570202726
ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

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

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษาค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่มีต่อสมาคมผู้พัฒนาต่อองค์การคอมพิวเตอร์ Technology Association จำกัด

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

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

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

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(*กฤษณะ วัฒนวาท*)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(อาจารย์ อัญฉิภา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลีมลาลัย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร