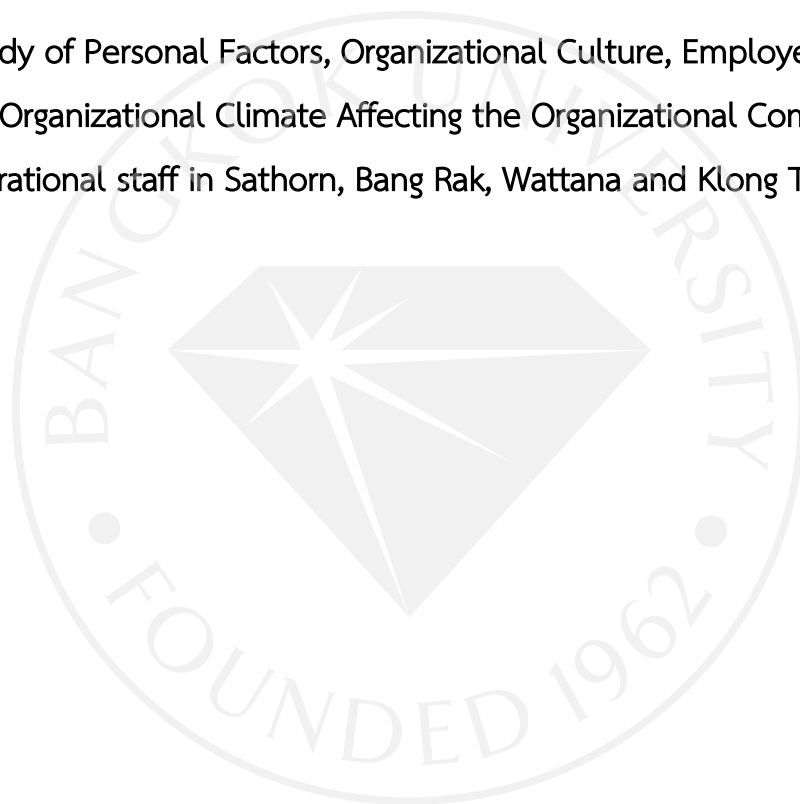


การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและ  
สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์การของ พนักงาน  
ระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย

A Study of Personal Factors, Organizational Culture, Employee Motivation  
and Organizational Climate Affecting the Organizational Commitment of  
Operational staff in Sathorn, Bang Rak, Wattana and Klong Toey Districts.



การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก  
วัฒนา คลองเตย

A Study of Personal Factors, Organizational Culture, Employee Motivation and Organizational Climate Affecting the Organizational Commitment of Operational staff in Sathorn, Bang Rak, Wattana and Klong Toey Districts.



ชนาวิทย์ พรชูดตรง

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2559



© 2560

ชนาวิทย์ พรชูดตรง

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อม  
ในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต  
สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

ผู้วิจัย ชนาวิทย์ พรชุตตรง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

30 สิงหาคม 2560

ชนาวิทย์ พรชูดตรง. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการ  
ทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก  
วัฒนา คลองเตย (54 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยพฤติกรรมองค์การ  
ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของ  
พนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก ทวีวัฒนา คลองเตย โดยใช้  
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในเขต  
สาทร บางรัก ทวีวัฒนา คลองเตย จำนวน 400 คน และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าแตกต่างค่าที (t-test) และจะใช้สถิติทดสอบหา  
ความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of  
Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นราย  
คู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล  
ได้แก่ เพศ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันต่อความผูกพันภายในองค์การ  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ แต่ในขณะเดียวกันนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุมีผลต่อความ  
แตกต่างของความผูกพันภายในองค์การ และปัจจัยพฤติกรรมองค์การ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน  
และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงาน  
ระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก ทวีวัฒนา คลองเตย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, วัฒนธรรมองค์การ, แรงจูงใจในการทำงาน, สภาพแวดล้อมในการ  
ทำงาน, ความผูกพันภายในองค์การ

Pornchutrong, C. M.B.A., July 2017, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Personal Factors, Organizational Culture, Employee Motivation and Organizational Climate Affecting the Organizational Commitment of Operational staff in Sathorn, Bang Rak, Wattana and Klong Toey Districts (54 pp.)

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

### ABSTRACT

The objectives of this study are to study of Personal Factors, Organizational Culture, Employee Motivation and Organizational Climate Affecting the Organizational Commitment of Operational staff in Sathorn, Bang Rak, Wattana and Klong Toey Districts. This research is a survey research using closed-ended questionnaire as a tool to collect. Data were collected from 400 employees working Sathorn, Bang Rak, Wattana and Klong Toey Districts. And statistical methods: frequencies, percentages, means, standard deviations and the inferential statistics: independent sample t-test was used to compare the two groups and to test the difference in F-Test or one-way ANOVA. When the difference was found, the multiple comparisons are tested by Scheffe's method. The study indicated that Personal factors include gender, status, and average income per month. There is no difference in engagement within the organization. But at the same time, Personal factors in age affect organizational differences in engagement. And organizational culture factors, Motivation employee factors, and organizational climate factors influenced the employees' engagement within the organization in Sathorn, Bang Rak, Wattana and Klong Toey Districts, at 0.05 level of significance.

*Keywords: Personal Factor, Organizational Culture, Motivation Employee, Organizational Climate, Organizational Commitment*

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน โดยความอุปการะช่วยเหลือจากรองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ ตำแหน่งอาจารย์ที่ปรึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้มีการสอน อบรม อธิบายแนวทาง ขั้นตอนในการวิเคราะห์ และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินวิจัยให้เกิดความถูกต้องและเหมาะสม ตลอดจนช่วยให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาในการดำเนินวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำหรับความรู้ ความเอาใจใส่ ความสนับสนุน ความช่วยเหลือ และแนวทางในการแก้ปัญหา มาไว้ ณ ที่นี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่น้อง และเพื่อนร่วมมหาวิทยาลัย ซึ่งสนับสนุนให้ได้รับการศึกษา และให้กำลังใจรวมทั้งความช่วยเหลือในหลายๆด้าน จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ชนาวิทย์ พรชุกรอง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.5 นิยามคำศัพท์	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	9
2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ	11
2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	14
2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	18
2.5 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์การ	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	24
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	26
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	28
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	32



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ผลสรุป	
5.1 การอภิปรายผลและสรุปผล	38
5.2 ข้อเสนอแนะ	42
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	46
ประวัติผู้เขียน	54
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ตารางที่ 4.2: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ	29
ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	30
ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ	31
ตารางที่ 4.5: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันภายในองค์การ	31
ตารางที่ 4.6: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ	32
ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ	33
ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพัน ภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ	33
ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	34
ตารางที่ 4.10: แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับ ปฏิบัติการด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ	35
ตารางที่ 4.11: แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ	36

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12: แสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อความ ผูกพันภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยวิธีวิเคราะห์ความ สัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย	37



## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

หน้า

5



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกทุนนิยมเสรีในปัจจุบันมีอิทธิพลอย่างมากต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจขนาดใหญ่ โดยหน่วยเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ หน่วยธุรกิจ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นพื้นฐาน คือ องค์กร (Organization) โดยเป็นนิยามของการรวมตัวกันอย่างเป็นระบบ หรือบางแหล่งข้อมูลให้คำจำกัดความว่าเป็นการจัดการที่มีการร่วมมือและประสานงานกันโดยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างที่ตั้งไว้ โดยมีการใช้อำนาจการบริหารที่ถูกต้อง มีการแบ่งงานและหน้าที่อย่างชัดเจน มีลำดับขั้นตอนของการบังคับบัญชาและความรับผิดชอบ การทำความเข้าใจคำว่า องค์กรนั้น การแบ่งประเภทขององค์กรจะทำให้เข้าใจได้ดีขึ้น เช่น ประการแรก องค์กรทางสังคม ครอบคลุม สถาบันศึกษาทุกระดับ โรงเรียน มหาวิทยาลัย สถาบันศาสนา มูลนิธิ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อ กิจการเฉพาะอย่างแต่มุ่งเน้นประโยชน์ในระดับสังคม ประการที่สอง องค์กรทางราชการ ทุกระบบที่เป็นราชการ กระทรวง ทบวง กรม มุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และ ประการที่สาม องค์กรเอกชน เช่นบริษัทห้างร้านที่จัดตั้งขึ้นมาในรูปแบบต่างๆเพื่อมุ่งแสวงหาผลกำไร เป็นสำคัญ (Boundless, 2017) ซึ่งหมายความว่า การก่อให้เกิดการดำเนินงานภายในองค์กรต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นให้มีประสิทธิภาพในระยะยาว สิ่งที่สำคัญคือทรัพยากรมนุษย์ การจัดการทรัพยากร มนุษย์จึงเป็นหน้าที่หลักในการบริหารองค์กร

การบริหารงานหรือการบริหารองค์กร มนุษย์ถือเป็นทรัพยากรสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อน องค์กร โดยในความเข้าใจของผู้วิจัยนั้น พนักงานระดับปฏิบัติการ (Operational Staff) เป็น องค์ประกอบหลักของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับใดระดับหนึ่ง ตรงตาม ต้องการของตำแหน่งในองค์กร มีการคัดเลือกบุคคลตรงตามความรู้ความสามารถ โดยองค์กรมีการ จัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเหมาะสมกับงานตลอดจนการให้สวัสดิการ การจ่ายเงินเดือนหรือ ผลตอบแทน ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับสูงต้อง พิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ วิเคราะห์การทำงาน และการควบคุมการทำงานของบุคลากรเหล่านี้ให้ ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร รวมทั้งต้องมีการสร้างสัมพันธ์อัน ดีระหว่างบุคลากรด้วยกัน เพราะมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารงานหรือการบริหาร บุคลากรซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรด้วยเช่นกัน (Business Dictionary, 2017)

เมื่อถึงยุคสมัยที่เกิดการเปลี่ยนแปลง หนึ่งในตัวแปรสำคัญที่ทำให้องค์กรไม่สามารถ ดำเนินการได้อย่างราบรื่นมักจะเป็นเรื่องของ “ความผูกพัน” เพราะความผูกพันเป็นตัวผสมความ เป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กรที่กำลังเกิดช่องว่าง จนทำให้กระบวนการการทำงานอย่างมี

ประสิทธิภาพลดลง ขณะที่บางองค์การกลับให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรมากกว่าการสร้างความรู้ความผูกพันให้เกิดขึ้นภายในองค์การ จึงทำให้เกิดปัญหาสำคัญที่องค์กรควรหันมาให้ความสนใจมากที่สุดคือปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร

จากผลสำรวจที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากสถาบันวิจัยแรงงานและการจ้างงานแห่งสหรัฐอเมริกา ที่ระบุว่า การเกิดอัตราการเปลี่ยนงาน จะทำให้องค์การมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ทั้งค่าใช้จ่ายในการสรรหาและอบรมพนักงานใหม่เพื่อทดแทนพนักงานในตำแหน่งเดิมถึงร้อยละ 150 ของเงินเดือนที่จ่ายและส่งผลกระทบต่อผลิตผลขององค์การเป็นอย่างมาก แม้องค์การต่างทราบกันดีถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ แต่กลับมีเพียง 25% เท่านั้นที่มีการวางแผนพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์การอย่างเป็นรูปธรรม ถือเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับการให้ความสำคัญในด้านอื่นๆ เพราะตัวแปรนี้เป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้้องค์การก้าวหน้าไปอย่างยั่งยืน (“5 แนวทาง”, 2557)

ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นกรณีศึกษา และจะดำเนินการสำรวจกับพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการในประเด็นการศึกษา ดังนี้

1. ปัญหาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากปัญหาดังกล่าวจึงก่อให้เกิดทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) โดย De Fleur (1970) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีนี้

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัย Mohammad, Leila & Bahram (2014) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและองค์การที่มีผลต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยบุคลากรของสำนักงานใหญ่ Bushehr Custom และ Chua, Herbland, Wong & Chang (2016) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามหลักการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล: การศึกษาว่าองค์การมีการกำหนดกรอบนโยบายส่วนบุคคล

2. ปัญหาด้านปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กรด้านบุคคล วัฒนธรรมองค์กรด้านการทำงาน และ กิจกรรม

จากปัญหาดังกล่าวก่อให้เกิดแนวคิดของ Denison (1990) ในด้านความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัย Ibrahim, Boerhannoeddin & Kazeem Kayode (2015) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและการพัฒนาภายใต้การทดสอบโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในองค์การ และ Wei & Miraglia (2016) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและการถ่ายทอดความรู้ในองค์การตามโครงสร้างภายใต้ข้อมูลเชิงลึกทางทฤษฎีจากบริษัทก่อสร้างของจีน

3. ปัญหาด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierachy of Needs) และ ทฤษฎีการจูงใจของ McGregor's Theory X and Theory Y

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ Nadirov & Aliyev (2015) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและความพึงพอใจในชีวิตในประเทศฮังการี เอสโตเนีย ทวีปยุโรปและสหรัฐอเมริกา และ Lopes & Chambel (2014) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจของพนักงานชั่วคราวภายใต้การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นตัวแปร

#### 4. ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีแนวความคิดของ Steers & Porter (1979) ในด้านความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ Bahrami, Barati, Ghoroghchian, Montazer-alfaraj & Ezzatabadi (2015) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของบรรยากาศในองค์การต่อความมุ่งมั่นต่อองค์การในกรณีโรงพยาบาล และ Lin & Liu (2015) ได้ศึกษาเรื่องระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในบทบาทของบรรยากาศที่แตกต่างกันขององค์การ

#### 5. ปัญหาด้านความผูกพันภายในองค์การ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ Maccllelland (1940) และ ทฤษฎีไฮต์ - เบต (Side-Bet Theory) โดย Becker (Becker, 1960 อ้างใน วิรัตน์ พ่วงเพชร, 2549)

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ Einolander (2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินความผูกพันขององค์กรเพื่อสนับสนุนความเป็นผู้นำขององค์กร และ Shafazawana, Mohamed, Ying, Zuliawati, Mohamed & Sukumaran (2015) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการทัศนคติในการทำงานภายใต้บทบาทของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมองค์การ แรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมองค์การ แรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ที่มีต่อระดับความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมองค์การด้านบุคคล ด้านการทำงานและกิจกรรม ที่มีต่อระดับความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้าที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

#### 1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมองค์การ แรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

#### 1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมด 50 เขตโดยผู้วิจัยได้ทำการจับฉลากเขตที่เป็นตัวแทนจำนวน 4 เขตจาก 50 เขตซึ่งได้แก่เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Taro Yamane จากจำนวนประชากรไม่จำกัดจำนวน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

#### 1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

##### 1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1.3.3.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.3.3.1.2 ข้อมูลปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ
- 1.3.3.1.3 ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน



1.3.3.1.4 ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.2.1 ความผูกพันของพนักงานภายในองค์กร

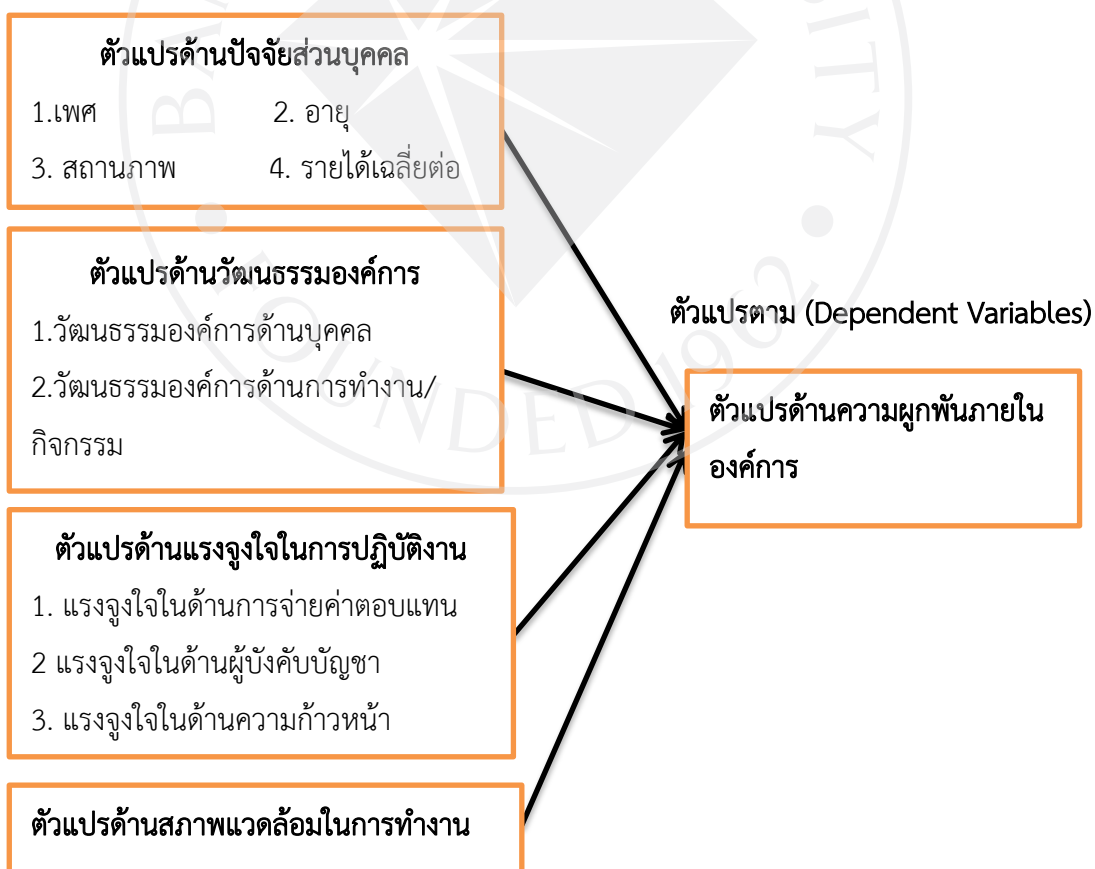
#### 1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 4 กลุ่มคือ ปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ความผูกพันของพนักงานภายในองค์กร

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables )



## 1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

### 1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์กรของระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันภายในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย ที่แตกต่างกัน

1.4.1.2 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การด้านบุคคล ด้านการทำงานและกิจกรรมที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันภายในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

1.4.1.3 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการจ่ายค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้าที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันภายในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

1.4.1.4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันภายในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

**การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05**

### 1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.4 สมมติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบง่าย (Simple Regression Analysis)

## 1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.5.1 ปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะแตกต่างเฉพาะของแต่ละบุคคล โดยบุคคลในที่นี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.5.2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมภายในองค์กร เป็นกระบวนการการทำงานของบุคคลภายในองค์กรนั้น เกิดจากการรวมกลุ่มของปัจเจกบุคคลที่มีระเบียบ หรือข้อตกลงที่มีความคล้ายคลึงกัน โดยมีปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วยบุคคลในองค์กรมีการรับฟังข้อมูลและนำไปพิจารณาในการตัดสินใจบริหาร มีการคาดหวัง มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและการร่วมทำงานกับผู้อื่น และมีการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น ในด้านการทำงานหรือกิจกรรม โดยองค์กรมีวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นการทำงานมีผลงาน คุณภาพ ให้มีความสำคัญกับการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร มีความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งมีการทำงานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และท้ายที่สุดมีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.5.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สิ่งกระตุ้น ที่ทำให้บุคคลเกิดความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา โดยการใช้ความสามารถหรือความรู้ที่ตนเองมี เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามที่ตนเองต้องการ โดยพิจารณาในด้านการจ่ายค่าตอบแทน เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการทำงานกับเงินเดือนที่ได้รับเป็นไปตามความรู้ความสามารถ ได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนต่างๆ ตามความเหมาะสม แรงจูงใจในด้านผู้บังคับบัญชา ซึ่งเกิดจากรู้ความสามารถของผู้นำที่ร่วมปฏิบัติงาน และพิจารณาในด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากการที่ได้รับความเสมอภาค การปฏิบัติที่เกิดความเท่าเทียมกัน เมื่อมีการได้รับมอบหมายภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

1.5.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยองค์กรมีการจัดการสิ่งแวดล้อมนั้น และบุคคลในองค์กรก็สามารถรับรู้ได้ โดยรับรู้ได้จากความปลอดภัย ความมั่นคงในการทำงาน ได้รับการเอาใจใส่จากองค์กรที่ทำงานอยู่ เมื่อทำงานร่วมกันแล้วเกิดความสุข อีกทั้งได้รับข่าวสารด้านนโยบายและการทำงานอย่างทันถ่วงที มีการจัดการสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และพื้นที่บริเวณการทำงานมีการจัดการเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน

1.5.5 ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานภายในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยมีเพิ่มระดับความผูกพันภายในองค์กรของบุคคลต่อความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องถึงแม้ว่าจะเกิดอุปสรรค ระดับความปรารถนาที่จะทุ่มเทให้กับองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า ระดับความคิด ความภูมิใจ การพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในองค์กร และระดับที่ปฏิบัติ

ต่อองค์การเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์การอย่างสม่ำเสมอ โดยระดับที่เพิ่มขึ้นนี้จะแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าและการเติบโตขององค์การ และทำให้บุคคลกลายเป็นส่วนหนึ่งขององค์การทั้งในปัจจุบันและคาดหวังต่ออนาคต

1.5.6 พนักงานระดับปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบหลักของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับใดระดับหนึ่ง ตรงตามต้องการของตำแหน่งในองค์การ มีการคัดเลือกบุคคลตรงตามความรู้ความสามารถ โดยในงานวิจัยนี้ได้กำหนดให้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงานเขตสาทร บางรัก วัฒนา และคลองเตย

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัย อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.6.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.6.3 สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อที่จะได้หาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ และลดจำนวนการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ

## บทที่ 2

### วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมองค์การ แรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์การ

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

##### 2.1.1 ที่มาและความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors)

มนุษย์เรานั้นมีทั้งความเหมือนและความแตกต่างอยู่หลายประการ เช่น ต่างก็มีความรู้สึก ความต้องการ แต่ในขณะที่เดียวกันนั้นบุคคลแต่ละคนก็มีความแตกต่าง เช่น มีรูปร่างที่ต่างกัน บางคนมีไหวพริบ มีความแข็งแรงที่มากกว่าอีกคน ฉะนั้นเราอาจกล่าวได้ว่า ไม่มีใครที่จะมีความเหมือนกันไปทุกอย่าง มนุษย์ทุกคนจึงมีความแตกต่างทั้งด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน ดังนั้นนักจิตวิทยา และนักการศึกษาจึงได้เริ่มศึกษาถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล

นักจิตวิทยาค้นพบว่าความแตกต่างของแต่ละบุคคลเป็นผลมาจากพันธุกรรม และสังคม สิ่งแวดล้อม จึงก่อให้เกิดทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) โดย De Fleur (1970) ทฤษฎีนี้ได้พัฒนาต่อยอดมาจากแนวคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (Stimulus-Response Theory) De Fleur ได้อธิบายว่าบุคคลมีความแตกต่างกันหลายประการ เช่น บุคลิกภาพ ทัศนคติ สติปัญญา และความสนใจ เป็นต้น และความแตกต่างเหล่านี้ขึ้นอยู่กับสภาพทางสังคมและวัฒนธรรม ให้มีพฤติกรรมการสื่อสาร และเลือกการเปิดรับสารหรือข้อมูลที่ต่างกัน

หลักการพื้นฐานของทฤษฎีนี้ได้แก่

1. มนุษย์มีความแตกต่างกันอย่างมาก ในองค์ประกอบทางจิตวิทยาส่วนบุคคล
2. ความแตกต่าง บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาพของแต่ละปัจเจกชน แต่ส่วนใหญ่มาจากการเรียนรู้ (Learning)
3. มนุษย์ถูกอบรมเลี้ยงดูภายใต้สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่มีความแตกต่างกัน ก็จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างหลากหลาย มีความกว้างขวางทางความคิดมากขึ้น

4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันออกไป

รังสรรค์ โฉมยา (2553) ได้อธิบายไว้ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) คือ คุณสมบัติของบุคคลด้านต่างๆ เช่น สติปัญญา อารมณ์ สังคม แต่ละบุคคลจะมีคุณสมบัติเฉพาะตัวที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน ซึ่งสาเหตุของความแตกต่างมีผลมาจากพันธุกรรม (Heredity) และสภาพแวดล้อม (Environment) เช่น ครอบครัว สังคม เทคโนโลยี การเมือง เศรษฐกิจ ฯลฯ นักจิตวิทยาให้ความสนใจกับความแตกต่างพื้นฐานแต่ละบุคคลทางกายภาพ อันได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ สมรรถภาพด้านร่างกาย ซึ่งเรียกว่า Biographic Characteristics เป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ดังนี้

1. เพศ (Gender) งานวิจัยพบว่า มีความแตกต่างน้อยมากระหว่างเพศชายและเพศหญิง ในเรื่องของผลกระทบที่มีต่อการทำงาน ดังนั้น จึงไม่พบความแตกต่างในเรื่องของความสามารถที่จะแก้ปัญหา ทักษะของการวิเคราะห์ การจูงใจ ความสามารถในการเรียนรู้ หรือความสามารถทางสังคม แต่จะพบถึงการที่เพศหญิงจะมีความอ่อนน้อม ยอมรับ และพร้อมทั้งมีความคาดหวังของความสำเร็จที่ต่ำกว่าเพศชาย และงานวิจัยยังพบอีกว่าองค์กรที่มีเพศหญิงมากกว่า จะมีความเกี่ยวข้องกับรายรับขององค์กรที่มีความสอดคล้องกัน

แน่นอนว่าในแง่ของการทำงาน ความแตกต่างของบุคคลย่อมส่งผลต่อความสามารถในแก้ปัญหา ในการคิดวิเคราะห์ รวมทั้งการตีความที่ได้รับข้อมูล รวมทั้งทักษะในการฟัง พูด อ่านและเขียน หรือแม้กระทั่งการอดทนต่อแรงกดดันต่างๆ ดังนั้น สิ่งที่ทำทลายความสามารถของผู้บริหารองค์กร คือการพยายามสังเกตความแตกต่างของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ปรับใช้พฤติกรรม เพื่อประโยชน์และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. อายุ (Age) งานวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างอายุและการเรียนรู้ แต่ไม่พบถึงความสัมพันธ์ของอายุกับประสิทธิผลของการทำงาน นั่นคือ คนอายุมากหรือน้อยสามารถที่มีสร้างประสิทธิผลของงานได้ และในขณะเดียวกัน คนที่อายุมากมีอัตราค่าจ้างต่ำในการขาดงานหรือลาออกจากงาน หรือหลีกเลี่ยงการเผชิญปัญหา และมีความผูกพันต่อสถานที่ทำงานนั้นๆ ไม่ค่อยออกจากงาน อีกทั้งความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นเมื่ออายุเพิ่มสูงขึ้น

3. เชื้อชาติ (Nations) งานวิจัยพบว่า คนเชื้อชาติเดียวกัน หรือชาติพันธุ์เดียวกัน จะมีพฤติกรรมที่มีความคล้ายคลึงกัน

### 2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

Mohammad, Leila & Bahram (2014) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและองค์กรที่ผลต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยบุคลากรของสำนักงานใหญ่ Bushehr Custom ซึ่งจุดมุ่งหมายของงานวิจัยนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลและองค์กรที่มีผลต่อจรรยาบรรณวิชาชีพของ

พนักงาน จึงมีการใช้แบบสอบถามมาตรฐานสองแบบ เพื่อวัดความคิดเห็นของพนักงาน ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมจำนวน 234 คน โดยใช้แบบสอบถาม Cadozier (2002) เกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ ใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบที่มีความแตกต่างระหว่างพนักงานจริยธรรมวิชาชีพและพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างในด้านความรับผิดชอบ ความจงรักภักดี ความเป็นธรรมและความยุติธรรม การเคารพ ค่านิยม และบรรทัดฐานของจริยธรรมวิชาชีพ

Chua, Herbland, Wong & Chang (2016) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามหลักการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล: การศึกษาว่าองค์กรมีการกำหนดกรอบนโยบายส่วนบุคคล โดยเป็นการศึกษาโดยการตรวจสอบว่าองค์กรในประเทศมาเลเซียได้กำหนดนโยบายการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA) ผลการวิจัยพบว่า องค์กรที่เป็นเอกชนมีระดับการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับองค์กรที่เป็นของภาครัฐ และองค์กรนอกภาครัฐยังแสดงให้เห็นถึงระดับการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับการจัดระเบียบที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ ถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างระหว่างในด้านคะแนนก็ตาม แต่องค์กรส่วนใหญ่ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนด PDPA ได้ การศึกษานี้ยังแสดงให้เห็นว่าการอ่านมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคะแนนปฏิบัติตามข้อกำหนดเนื่องจากนโยบายส่วนบุคคลในเรื่องการอ่านทำความเข้าใจทั้งฉบับย่อและฉบับง่าย ดังนั้นหน่วยงานของมาเลเซียควรมีกลไกที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อบังคับให้มีการปฏิบัติตาม PDPA และองค์กรควรแก้ไขเพื่อปรับปรุงคะแนนการปฏิบัติตามนโยบายส่วนบุคคลทางออนไลน์

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

### 2.2.1 ที่มาและความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร

องค์กรในปัจจุบันได้ก่อตั้งขึ้นมาอย่างมากมายนั้น ซึ่งกระบวนการการทำงานของคนภายในองค์กรนั้น เกิดจากการรวมกลุ่มของปัจเจกบุคคลที่มีระเบียบ หรือข้อตกลงที่มีความคล้ายคลึงกัน เมื่อปัจเจกบุคคลรวมกัน สิ่งที่จะผูกความแตกต่างของแต่ละบุคคลให้อยู่ด้วยกันได้และทำงานไปในทิศทางเดียวกัน หรือมีค่านิยมในเรื่องนั้นๆ เรียกว่า วัฒนธรรมในองค์กร (Culture Organization) ซึ่งได้รับความสนใจมากขึ้นในปัจจุบัน เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม เป็นผลแน่นอนว่าจะกระทบต่อองค์กร จึงมีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรอย่างหลากหลาย อาทิ เช่น

Gardon (1994) อธิบายว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งที่อธิบายสภาพแวดล้อมในองค์กรที่รวมเอาทั้งสมมติฐาน ความเชื่อ และค่านิยมที่บุคคลในองค์กรมีส่วนร่วมและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม



Moorhead & Griffin (1995) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงค่านิยมความรู้ ความคิด ศีลธรรม ประเพณีและเทคโนโลยี ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นมา ความเชื่อ ความศรัทธาร่วมกันของ บรรดาสมาชิกภายในองค์กรนั้นๆ และทั้งแสดงให้เห็นถึงสัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ปรัชญา ตำนาน นิยาย เรื่องราว และภาษาพิเศษ ฯลฯ

วิรัช สงวนวงค์วาน (2547) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกัน อย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” ขององค์กร

### 2.2.2 ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

หากพิจารณาถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการกำหนด ทิศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม องค์กรเป็นสังคมหนึ่งที่ย่อมมีวัฒนธรรมหลักในการ ดำรงชีวิต หรือมีแบบแผนสำหรับพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ โดยสมาชิกในสังคมไม่รู้ถึงการ เกิดหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะมีการเรียนรู้ผ่านกระบวนการการขัดเกลาทางสังคม ซึ่งเป็น ผลให้การดำรงชีวิตขององค์กรมีเอกลักษณ์ของตนเองที่แตกต่างกันออกไป

จากการศึกษาของ Denison (1990) ในปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิผลของ องค์กร พบว่าวัฒนธรรมองค์การจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรอย่างมาก เมื่อวัฒนธรรมนั้น ก่อให้เกิด

1. การผูกพัน (Commitment) และการมีส่วนร่วมต่อองค์กรและบุคคลด้วยกันเอง
2. การปรับตัว (Adaptability) ที่มีความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานที่ประสานกัน และสามารถคาดการณ์พฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคตได้
4. มีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสม ทำให้องค์การมีกรอบและทิศทาง การดำเนินงานที่มีความชัดเจน

ปัจจัยทั้งสี่นี้ จะทำให้องค์การสามารถบรรลุผลสู่ประสิทธิผลตามที่ต้องการได้ ปัจจัยด้าน วัฒนธรรมองค์การจึงมีความสำคัญที่จะสนับสนุนองค์การให้บรรลุสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดได้อย่าง เหมาะสม

### 2.2.3 องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ

ในความเป็นจริงนั้นองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การแต่ละที่จะมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์หรือทิศทางขององค์กรนั้นๆ แต่ถ้าพิจารณาในภาพกว้างๆ โดยทั่วไปแล้ว ก็จะมี องค์ประกอบหลักๆ ของวัฒนธรรมองค์การที่มีความเป็นสากล อาทิเช่น



1. คุณค่าในองค์กร เป็นส่วนสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยคุณค่างานนั้น อาจเป็นวิธีคิด ความเชื่อ หรือหลักการที่กำหนดขึ้นมา โดยองค์การให้ทุกคนยึดถือเป็นหลักสำคัญ เช่น เน้นเรื่องความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า เน้นเรื่องการพัฒนาพนักงานในบริษัทเพื่อรองรับเทคโนโลยี เป็นต้น

2. สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานทุกฝ่าย เพื่อให้การทำงานและการใช้ชีวิตในการทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่นและเกิดความสามัคคี จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่จะมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันโดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ

3. ส่งเสริมการเรียนรู้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งก็จะก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่ต้องการ จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้ทักษะใหม่ องค์กรที่แข็งแกร่งจึงควรสนับสนุนการอำนวยความสะดวกในการพัฒนาตนเองให้แก่พนักงาน เพื่อช่วยผลักดันให้พนักงานกระตือรือร้นที่จะเพิ่มศักยภาพของตนเองให้มากขึ้น เช่น การการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ในเรื่องต่างๆ คอร์สเรียนภาษาต่างประเทศ เป็นต้น (“องค์ประกอบของ”, 2560)

#### 2.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

Ibrahim, Boerhannoeddin & Kazeem Kayode (2015) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร และการพัฒนาภายใต้การทดสอบโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลโดยตรงต่อวิธีการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของวิทยากรต่อทักษะอ่อน และมีการระบุความสามารถและอิทธิพลของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน การศึกษานี้ใช้วิธีวิจัยแบบสำรวจในการศึกษาถึงผลกระทบของทักษะอ่อนต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน หน่วยงานที่ทำการวิเคราะห์คือ ผู้บริหารด้วยการสุ่มตัวอย่าง ได้สุ่มมาจำนวน 10 บริษัทจากหลายร้อยบริษัทในประเทศมาเลเซีย ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบของประสิทธิภาพและปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีคำอธิบายที่สมเหตุสมผลสำหรับอิทธิพลที่ได้มาซึ่งทักษะอ่อนซึ่งเป็นตัวแปรที่แฝงอยู่ และยังพบว่าการได้รับทักษะอ่อนมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยนี้ได้มีการแนะนำให้ผู้บริหารต้องปรับโครงสร้างวิธีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร

Wei & Miraglia (2016) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและการถ่ายทอดความรู้ในองค์กร ตามโครงสร้างภายใต้ข้อมูลเชิงลึกทางทฤษฎีจากบริษัทก่อสร้างของจีน โดยได้ทำการวิจัยเชิงประจักษ์ถึงผลกระทบทั้งสามองค์ประกอบหลักของวัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งประดิษฐ์ บรรทัดฐานและความเชื่อที่ใช้ร่วมกัน มีการถ่ายทอดความรู้ไปทั้งโครงสร้างในองค์กร ศึกษาโดยการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่หลากหลายและรายละเอียดจากเอกสารข้อมูล บทสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารโครงการที่มีประสบการณ์ของบริษัทก่อสร้างของจีน ผลการวิจัยพบว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับองค์ประกอบทางวัฒนธรรมในระดับองค์กรที่ต่ำกว่าผลการตัดสินใจของแต่ละบุคคล (1) รูปแบบของความรู้มีความสำคัญอย่างมากต่อการถ่ายทอด (2) ภายใต้เงื่อนไขว่าด้วยความรู้ถูกแบ่งปันหรือเก็บไว้

(3) ขอบเขตที่ยอมรับได้ในการแบ่งปันหรือรวบรวมความรู้ การศึกษายังมีส่วนช่วยให้เกิดบทความเกี่ยวกับความถูกต้องตามกฎหมายของความรู้ ด้วยการแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้มีอำนาจในด้านความรู้ และกำหนดรูปแบบสำหรับกลไกการถ่ายทอดความรู้เฉพาะด้าน

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

### 2.3.1 ที่มาและความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจอย่างหลากหลาย ดังนี้

Woolfolk (1995) การจูงใจเป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

Domjan (1996) การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล โดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ธิดา สุขใจ (2548) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใดๆ ที่เป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญ คือ ความต้องการ ความพึงพอใจในการทำงาน จำนำมาซึ่งการปฏิบัติที่ดีของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

สุชาดา สุขบำรุงศิลป์ (2553) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือสิ่งที่อยู่ภายในบุคคลเป็นแรงขับ เป็นพลังของแต่ละคนที่ทำให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จ โดยมีกระบวนการเกิดจากการที่มนุษย์มีการคาดหวัง ความต้องการ และเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย เพราะฉะนั้นแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และรักษาพฤติกรรมนั้นไว้เพื่อให้ตนเองนั้นได้สิ่งที่คาดหวัง หรือต้องการ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจ คือ สิ่งกระตุ้น ที่ทำให้คนเกิดความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา โดยการใช้ความสามารถหรือความรู้ที่ตนเองมี หรือแม้กระทั่งการแสวงหาความรู้ในสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามที่ตนเองต้องการ

### 2.3.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล เนื่องจากพลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้เกิดความกระตือรือร้น กระทำการได้อย่างสำเร็จ ลุล่วง

2. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล เนื่องด้วยความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความอดทน คิดค้นหาวิธีการต่างๆ นำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนเองมาใช้ประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือล้มเลิกกลางคัน แม้จะมี

อุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จ ลุ่่วงไปได้ด้วยดี ก็มักจะมีการพัฒนาประสิทธิภาพของตนเองให้มากขึ้นเรื่อยๆ

3. การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล การเปลี่ยนแปลง (variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของการเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง หากไม่สำเร็จผลก็พยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในที่สุด

4. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนให้บุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดการพัฒนา การก้าวหน้า และมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ จัดว่าบุคคลนั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน เชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์

จะเห็นได้ว่า องค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้นๆ บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์เป้าหมายของงาน นอกจากนี้ ยังมีบุคคลส่วนหนึ่งมีความเชื่อว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานยังช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งและความก้าวหน้าขององค์การให้มากยิ่งขึ้น

### 2.3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)

Maslow (1954) เป็นนักจิตวิทยา โดยอธิบายว่ามนุษย์นั้นมีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่ามนุษย์มักดิ้นรนอย่างสุดความสามารถเพื่อตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานหรือขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงจะแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในช่วงแรกนั้น Maslow ได้ทำการศึกษาโดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังต่อไปนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (Basic Need) ซึ่งมีความปรารถนาอย่างมากที่สุด เพราะเป็นความต้องการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการด้านปัจจัยสี่ หากความต้องการขั้นแรกไม่ได้รับการตอบสนอง ก็ยากที่จะพัฒนาขึ้นไปสู่ขั้นอื่นๆ ได้

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อขั้นแรกได้รับการตอบสนอง โดยเป็นความต้องการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง การคุ้มครอง ความปราศจากการหวาดระแวงและความ

อันตราย และต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล หากไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงต่อชีวิตตนเอง

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (Belongingness and Love Needs) เมื่อสองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะสร้างความผูกพันและความรักกับผู้อื่น ความต้องการอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีสังคม มีครอบครัว และมีความรักให้แก่บุคคลอื่นๆ ซึ่งความต้องการนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการการนับถือยกย่อง (Esteem Needs) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถและความสำเร็จ มีการเคารพตนเอง และความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem from others) คือ ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ การยอมรับยกย่องจากผู้อื่น

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนกับพฤติกรรมที่ตนปฏิบัติตามความสามารถ โดยมองเห็นถึงประโยชน์ของคนอื่นและสังคมที่ตนเองอยู่เป็นหลักสำคัญ

### แนวคิดทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

McGregor (1960) เป็นศาสตราจารย์ ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้เขียนหนังสือ "The Human side of Enterprise" โดยได้ทำการศึกษาและวิจัยพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ที่มีตำแหน่งเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่ต้องเผชิญ จึงได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานออกเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

#### ทฤษฎี X

เป็นทฤษฎีที่มองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี โดยมองว่าธรรมชาติของมนุษย์แท้จริงนั้น มนุษย์มีความเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน ไม่มีความรับผิดชอบ หากมีช่องว่างที่จะหลีกเลี่ยงหรือหลบซ่อนได้ก็จะทำ ขาดความกระตือรือร้น ประารถนาที่จะเป็นผู้ตาม มีความเพิกเฉยต่อองค์การ จึงเป็นการสะท้อนถึงการงานที่เมื่อได้รับมอบหมายงาน ต้องมีหัวหน้างานควบคุมกำกับ จึงเป็นการสร้างภาระหน้าที่ที่มากขึ้นให้แก่หัวหน้างาน

#### ทฤษฎี Y

เป็นทฤษฎีที่มองความเป็นมนุษย์ในแง่ที่ดี โดยมองว่าธรรมชาติของมนุษย์แท้จริงนั้น มีความขยันหมั่นเพียร มีความพยายามทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และมองว่าการที่มนุษย์หลีกเลี่ยงการทำงาน อันเนื่องมาจากการควบคุมจากหัวหน้างานหรือการควบคุมจากภายนอก ซึ่งไม่ใช่เป็นหนทางที่ได้มาของประสิทธิผลของงาน อีกทั้งมีความพยายามในการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและสร้างผลงานให้ดียิ่งขึ้น มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานที่มีการร่วมมือกันอย่างเป็นกลุ่ม และเมื่องานบรรลุผลสำเร็จ จะเกิดความพึงพอใจ ความภูมิใจในตนเอง เกิดการพยายามในการทำงานมาก

ขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานโดยรวม มนุษย์เป็นกลุ่มที่เรียนรู้เพื่อพร้อมต่อการรับผิดชอบต่องานของตน

ดังนั้น บุคคลในองค์การแต่ละบุคคล มักมีคุณลักษณะของตนเองที่มีความแตกต่างกันออกไป ทั้งในด้านการคิดวิเคราะห์ ความฉลาด การสร้างสรรค์ผลงานและสร้างจินตนาการ และในปัจจุบันนี้ ทฤษฎี Y ได้รับความนิยมนอย่างมาก ซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ นั่นคือ ความเชื่อที่มนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม และรู้ขีดความสามารถของตนเอง หัวหน้างานควรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติและมีส่วนร่วมในผลงาน เพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งในแง่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ และยังบรรลุวิสัยทัศน์ที่องค์การตั้งเป้าหมายไว้

### 2.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Nadirov & Aliyev (2015) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และความพึงพอใจในชีวิตในประเทศฮังการี เอสโตเนีย ทวีปยุโรปและสหรัฐอเมริกา ข้อค้นพบที่สำคัญของงานวิจัยนี้คือ การเพิ่มชั่วโมงการทำงานต่อพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตและความแตกต่างของภาษีรายได้ไม่สามารถอธิบายความแตกต่างของการจัดสรรเวลาได้ สมมติฐานของการศึกษาของเศรษฐกรักยุคใหม่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับการพิจารณาการตอบสนองของเวลาในการทำงานกับภาษีที่สูงขึ้น งานวิจัยชิ้นนี้พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างชั่วโมงการทำงานในทุกประเทศและความพึงพอใจในชีวิต โดยในประเทศที่ชั่วโมงการทำงานสูงที่สุด (ฮังการี เอสโตเนีย) การพักผ่อนมักเป็นที่ต้องการของความมั่งคั่ง และในประเทศที่ชั่วโมงการทำงานต่ำที่สุด (ฝรั่งเศสและเยอรมัน) ความมั่งคั่งเป็นที่นิยมในการพักผ่อน

Lopes & Chambel (2014) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจของพนักงานชั่วคราวภายใต้การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นตัวแปร อ้างอิงจากทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง คือการเลือกทำงานด้วยความสมัครใจและมีแรงจูงใจภายใน พนักงานแสดงความสนใจมากขึ้นและความกระตือรือร้นที่มีต่อการทำงานและการใช้ชีวิตทั่วไป จากการเก็บตัวอย่าง 2,320 คน เป้าหมายหลักของงานวิจัยคือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการเป็นพนักงานชั่วคราวและการมีส่วนร่วมในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีการศึกษาขอบเขตของการมีส่วนร่วมในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับระดับความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น และมีการวิเคราะห์บทบาทของการเป็นตัวกลางในการใกล้ชิดความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับชีวิตความเป็นอยู่ และผลสรุปก็สนับสนุนสมมติฐานของงานวิจัยนี้ อีกทั้งยังมีแนะนำบทบาทที่สำคัญของแรงจูงใจของพนักงานชั่วคราว

## 2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 2.4.1 ที่มาและความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในงานวิจัยนี้ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ยึดโยงระหว่างลักษณะขององค์การ เช่น โครงสร้างกฎเกณฑ์แบบของความเป็นผู้นำกับพฤติกรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นต้น สภาพแวดล้อมในการทำงานจึงแสดงถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานต่อลักษณะที่สังเกตเห็นได้จากองค์การในส่วนที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมและความคิดต่อผู้ปฏิบัติงาน ด้วยสาเหตุนี้จึงมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

Haiman, Scott & Conner (1985 อ้างใน ศิริวรรณ กิติเวชกุล, 2539) มองว่า คือ บรรยากาศที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับความต้องการในองค์การ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน บรรยากาศในองค์การจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากการกำหนดรับรู้ของผู้บริหารในองค์การ และขึ้นอยู่กับรับรู้ของบุคคลในองค์การ ประกอบกัน

Gilmer & Haller (1971) ให้ความหมายว่า ลักษณะต่างๆ ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ในองค์การนั้นด้วย

Litwin & Stringer (1968) อธิบายสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งรับรู้โดยตัวบุคคลทั้งโดยตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์ (2551) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า การรับรู้ความรู้สึกหรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะขององค์การในแง่ต่างๆ ที่อยู่รอบๆ ตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

จากความหมายที่หลากหลายนั้น จะสังเกตเห็นถึงความหมายในภาพกว้าง ซึ่งในความเข้าใจของผู้วิจัยนั้น ได้อธิบายถึงความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นภายในองค์การ โดยองค์การมีการจัดการสิ่งแวดล้อมนั้น และบุคคลในองค์การก็สามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และยังส่งผลกระทบต่อความคิด พฤติกรรมและประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์การ

### 2.4.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Steers & Porter (1979) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับองค์การที่มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์รวมถึงพฤติกรรมในการทำงาน



Brown & Moberge (1980) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิกองค์การ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์การ รูปแบบขององค์การเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของบรรยากาศองค์การต่อพนักงานได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงมีความสำคัญหลักหลายด้าน เช่น มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความคาดหวังในอนาคตของพนักงานในองค์การ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำหนดรูปแบบของบรรยากาศองค์การต่อพนักงานได้อย่างมีความเหมาะสม และยังเป็นตัวเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

#### 2.4.3 องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เมื่อต้องการกำหนดรูปแบบของสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยผู้บริหารเพื่อความเหมาะสมที่เกิดขึ้นต่อพนักงาน จึงมีองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งอ้างอิงจากการศึกษาของ จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ข้อมูลของพนักงานที่มีต่อเป้าหมายและนโยบาย ลักษณะของการแบ่งสายบังคับบัญชา กฎระเบียบต่างๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและการใช้เทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
2. ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความยากง่าย และความท้าทายของงาน รวมทั้งความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานตลอดคุณค่าของงาน
3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลงาน
4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่น และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อเงินเดือนหรือสวัสดิการ รวมทั้งผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น เบี้ยเลี้ยงในการอบรม ค่าน้ำมันรถหากมีการปฏิบัติงานนอกพื้นที่ เป็นต้น

#### 2.4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Bahrami, Barati, Ghoroghchian, Montazer-alfaraj & Ezzatabadi (2015) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของบรรยากาศในองค์การต่อความมุ่งมั่นต่อองค์การในกรณีโรงพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นของพยาบาลต่อบรรยากาศในองค์การสถานพยาบาล โดยวิจัย ณ ประเทศอิหร่าน พยาบาลจำนวน 90 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้

แบบสอบถามสองชุด คือ Allen and Meyer's organizational commitment standard questionnaire และ Halpin and Croft's Organizational Climate Description Questionnaire การวิเคราะห์ข้อมูลทำได้โดยใช้ซอฟต์แวร์ SPSS 20 ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับบรรยากาศองค์การ ( $r = 0.269, p = 0.01$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกมีนัยสำคัญระหว่างการหลีกเลี่ยงบรรยากาศขององค์การและความมุ่งมั่นทางอารมณ์ ( $r = 0.208, p = 0.049$ ) ดังนั้น การปรับเปลี่ยนบรรยากาศในองค์การอาจเป็นกลยุทธ์ที่มีคุณค่าสำหรับการปรับปรุงความมุ่งมั่นขององค์การ

Lin & Liu (2015) ได้ศึกษาเรื่องระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในบทบาทของบรรยากาศที่แตกต่างกันขององค์การ เป็นการศึกษาวิจัยตรวจสอบบทบาทของบรรยากาศที่ต่างกันขององค์การ จากการสำรวจผู้จัดการร้านค้า 203 คน และพนักงานในทีมผู้บริหาร 586 คน โดย 203 แห่งแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ นอกจากนี้บรรยากาศที่ยืดหยุ่นยังส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ประเภทของ HPWS กับสภาพแวดล้อมที่ให้บริการ และที่น่าสนใจคือบรรยากาศที่ยืดหยุ่นสามารถเสริมสร้างผลกระทบต่อ HPWS และยังมีผลการเสนอแนะต่อการจัดการและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

## 2.5 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันภายในองค์การ

### 2.5.1 ที่มาและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

จากการทำความเข้าใจคำว่า “ความผูกพันต่อองค์การ” มีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ได้นิยามความหมายไว้มากมาย ดังนี้

Porter & Smith (1970) ให้ความหมายถึงความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิกองค์การ ซึ่งแสดงมาในรูปแบบของ (1) ความปรารถนาอย่างลึกซึ้งที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป (2) ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการที่จะปฏิบัติงานให้แก่องค์การนั้น (3) มีความเชื่อมั่น และมีการยอมรับค่านิยมขององค์การ

Becker (1960 อ้างใน สมจิตต์ ตันสกุล, 2548) อธิบายถึงความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นสภาพของปัจเจกชน ที่นำตนเองไปเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์หรือการกระทำพฤติกรรมบางอย่าง เนื่องมาจากการที่บุคคลได้เข้าไปลงทุนกับสิ่งนั้นๆ เป็นระยะเวลาที่ยาวนาน จึงยากที่จะออกจากองค์การ

จากความหมายที่ยกตัวอย่างไปในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การ ที่แสดงออกมาในรูปแบบของความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ มีความเชื่อมั่นในค่านิยม วิสัยทัศน์และเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ มีความพร้อมที่จะ



ปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและการเติบโตขององค์กร และยังคงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทั้งในปัจจุบันและคาดหวังต่ออนาคต กล่าวคือ มีความปรารถนาอย่างมากที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

### 2.5.2 ความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการอยู่รอด ความมีชีวิตชีวา และการพัฒนาก้าวหน้าต่อไปอย่างยั่งยืนขององค์กร นั่นคือ ความผูกพันที่พนักงานหรือบุคคลมีต่อองค์กร เพราะความผูกพันเป็นตัวที่บ่งชี้ถึงความจงรักภักดี ความเชื่อมั่นต่อองค์กรนั้น กล่าวคือ ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่ำกว่า ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญไว้ดังนี้

Steer & Porter (1977 อ้างใน วัลภา พัวพงษ์พันธ์, 2547) มองว่า ความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กร สามารถใช้ในการทำนายอัตราการเป็นสมาชิกขององค์กรในลักษณะการเข้าหรือออกจากงาน ได้ดีดีว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวความคิดที่ลักษณะครอบคลุมมากกว่าการพึงพอใจในงาน ซึ่งสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลมีการตอบสนองต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจของงานจะสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่อองค์กรในแง่ของการทำงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็มีความมั่นคง
3. เป็นตัวชี้วัดถึงความมีชีวิตชีวาขององค์กร

ดังนั้น จากข้อมูลดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรทั้งในด้านความรู้สึกรักของพนักงานที่แสดงถึงความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะแสดงศักยภาพที่ตนเองมีเพื่อการทำงานให้แก่องค์กร แล้วจะสะท้อนให้เห็นถึงความมีชีวิตชีวาขององค์กร เพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กร และบุคคลก็จะได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่ตนเองต้องการ และข้อมูลก็มีประโยชน์ต่อการวางแผนหรือกำหนดรูปแบบขององค์กรในอนาคตได้

### 2.5.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

#### ทฤษฎีแรงจูงใจไฟส์มฤทธิ

McClelland (1940) โดยได้ทำการวิจัยโดยการใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test: TAT) เพื่อวิจัยถึงความต้องการของมนุษย์ โดยจากผลแบบทดสอบ สามารถสรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นพลังที่ผลักดันต่อความต้องการที่จะกระทำการต่างๆ อย่างเต็มที่และสุดความสามารถ โดยต้องสำเร็จได้ดีกว่าบุคคลอื่นหรือมากกว่ามาตรฐานทั่วไป จากการวิจัยพบว่าบุคคลในลักษณะเช่นนี้จะมีลักษณะการชอบการ

แข่งขัน ความท้าทาย ประสิทธิภาพที่ทำได้ให้ดีกว่าคนอื่น มีความวางแผนอย่างละเอียด และรอบคอบ เป็นคนที่รับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่องานของตนเอง

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่อยากจะมีอิทธิพลและเข้าไปควบคุมผู้อื่น ชอบการแข่งขัน บุคคลที่แสวงหาความต้องการนี้สูงจะทำทุกวิถีทางเพื่อบรรลุความต้องการของตนเอง ต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับและยกย่อง ต้องการการเป็นผู้นำ ต้องการการทำงานให้เหนือกว่าคนอื่น และจะมีความหวังในเรื่องอำนาจมากกว่าประสิทธิภาพของผลงาน

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิกในกลุ่ม ชอบการสร้างบรรยากาศการทำงานแบบต่างฝ่ายต่างเข้าใจและทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการสร้างความผูกพันสูง จะนำตนเองไปอยู่ในสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน โดยการใช้กลวิธีการสร้างความเป็นมิตร ความสัมพันธ์อันดีแก่คนอื่น

### ทฤษฎีไซด์ - เบต (Side-Bet Theory)

Becker (1960 อ้างใน วิรัตน์ พ่วงเพชร, 2549) ทฤษฎีนี้ได้พัฒนามาจากแนวความคิดเชิงแลกเปลี่ยน (Reward - Cost Notation) เป็นแนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่ออย่างใดอย่างหนึ่ง เนื่องจากเพราะบุคคลนั้นได้ลงทุนต่อสิ่งนั้นไว้ กล่าวคือ คุณภาพของการลงทุนนั้นจะมีมูลค่าสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้กระทำต่อสิ่งนั้นไป เช่น อายุต่อการทำงานให้แก่องค์กร บุคคลใดที่ทำงานในองค์กรมาอย่างยาวนาน ก็จะเกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงาน ในรูปแบบของเงินเดือน โบนัสการทำงาน สวัสดิการในองค์กร รวมทั้งอำนาจหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในองค์กรมาอย่างยาวนาน ย่อมที่จะยากต่อการตัดสินใจในการลาออก เพราะเกิดการลงทุนที่มาก และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งหากลาออกก็กลายเป็นว่าการลงทุนของบุคคลนั้นย่อมสูญเสียไปด้วย

### 2.5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Einolander (2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินความผูกพันขององค์กรเพื่อสนับสนุนความเป็นผู้นำขององค์กร โดยกล่าวว่าความผูกพันขององค์กรเป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมอย่างมากในการจัดการ แต่ผู้บริหารอาจไม่เข้าใจอย่างสมบูรณ์ว่าประกอบด้วยอะไรและความซับซ้อนของแนวคิดอย่างแท้จริงเป็นอย่างไร แม้ว่าจะเป็นที่เข้าใจกันว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร ตัวอย่างเช่นความผูกพันที่อาจมีข้อดีที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่ออธิบายเกี่ยวกับพื้นฐานทางทฤษฎีของความผูกพันขององค์กรและเพื่อแสดงให้เห็นถึงแอปพลิเคชัน ontology ที่สร้างขึ้นสำหรับการประเมินความผูกพันในบริบททางธุรกิจที่แท้จริง

Shafazawana, Mohamed, Ying, Zuliawati, Mohamed & Sukumaran (2015) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการทัศนคติในการทำงานภายใต้บทบาทของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กล่าวว่าการเป็นสมาชิกขององค์กร (OCB) ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากนักวิจัยเมื่อไม่นานมานี้ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรระหว่างครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมโดยการให้แบบสอบถามแก่ครูโรงเรียนมัธยมศึกษา 250 แห่ง เป็นแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในงานความมุ่งมั่นและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลถูกตีความโดยใช้ชุดข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ฉบับที่ 22 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ข้อมูล Pearson Correlation และการถดถอย จากผลการวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับนัยสำคัญทางสถิติ



### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมองค์การ แรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 บทสรุป

#### 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมองค์การ แรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย ตามรายละเอียดดังนี้

##### 3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็น คำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

3.1.1.2 ข้อมูลระดับวัฒนธรรมองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย โดยมีแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนในระดับน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

3.1.1.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 8 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนในระดับ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

3.1.1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบ มาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนในระดับ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

3.1.1.5 ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย แบบสอบถามมีจำนวน ทั้งสิ้น 9 ข้อ โดยข้อคำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการ ให้คะแนนในระดับ น้อย ที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.49	ระดับต่ำมาก
1.50-2.49	ระดับต่ำ
2.50-3.49	ระดับปานกลาง
3.50-4.49	ระดับสูง
4.50-5.00	ระดับสูงมาก

**3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความ น่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)**

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)  
งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อ งานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)  
เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำ แบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความ น่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.958 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 12 ของเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 23 ของเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2560

### 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมด 50 เขตโดยผู้วิจัยได้ทำการจับฉลากเขตที่เป็นตัวแทนจำนวน 4 เขตจาก 50 เขตซึ่งได้แก่เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Taro Yamane จากจำนวนประชากรไม่จำกัดจำนวน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละ 100 คน โดยมีรายละเอียดของการสุ่มดังนี้

1.เขต สาทร	จำนวน 100 คน
2.เขต บางรัก	จำนวน 100 คน
3.เขต วัฒนา	จำนวน 100 คน
4.เขต คลองเตย	จำนวน 100 คน

### 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

- 3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งอธิบายหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย
- 3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย
- 3.3.4 รวบรวมเก็บแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- 3.3.5 นำข้อมูลแบบสอบไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันภายในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย ที่แตกต่างกัน

3.4.2 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การด้านบุคคล และการทำงานและกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย

3.4.3 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการจ่ายค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย

3.4.4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสี่ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบง่าย (Simple Regression Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมองค์การ แรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในองค์การพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เซฟเฟ้ (Scheffe)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1



ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศชาย	207	51.8
2.อายุ20-25ปี	246	61.5
3.สถานภาพโสด	382	95.5
4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	284	71.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.8 อายุ 20-25ปี คิดเป็นร้อยละ 61.5 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 95.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 71.0

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ(Organization Culture)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ(Organization Culture)ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ(Organization Culture)

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ความหมาย
ด้านบุคคล	4.59	0.405	มากที่สุด
ด้านการทำงาน/ด้านกิจกรรม	4.64	0.371	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ(Organization Culture)อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดได้แก่ ด้านบุคคล ( $\bar{x} = 4.59$ ) ด้านการทำงาน/ด้านกิจกรรม ( $\bar{x} = 4.64$ )

4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Employee Motivation)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน(Employee Motivation)ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน(Employee Motivation)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Employee Motivation)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ความหมาย
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน	4.68	0.481	มากที่สุด
ด้านผู้บังคับบัญชา	4.68	0.458	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้า	4.71	0.435	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Employee Motivation)อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุดได้แก่ ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ( $\bar{x} = 4.68$ ) ด้านผู้บังคับบัญชา ( $\bar{x} = 4.68$ ) ด้านความก้าวหน้า ( $\bar{x} = 4.71$ )

4.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Organization Climate)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Organization Climate)ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร(Organization Climate)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Organization Climate)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ความหมาย
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Organization Climate)	4.68	0.340	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Organization Climate) อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.68$ )

4.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความผูกพันเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันภายในองค์กร(Organization Commitment)

ปัจจัยด้านความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ความหมาย
ความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment)	4.71	0.332	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความผูกพันของปัจจัยด้านความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) อยู่ในระดับที่ผูกพันมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.71$ )

## 4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (f-test)

4.2.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตยที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม ปรากฏดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย ตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

ความผูกพันภายใน องค์กร (Organization commitment)	เพศชาย			เพศหญิง			T	P
	N	( $\bar{x}$ )	S.D	N	( $\bar{x}$ )	S.D		
	207	4.69	0.358	193	4.73	0.302	-1.004	.316

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง ส่งผลต่อความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย ตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

ความผูกพันภายใน องค์กร (Organization commitment)	อายุ 20-25 ปี			อายุ 26- 30			T	P
	N	( $\bar{x}$ )	S.D	N	( $\bar{x}$ )	S.D		
	246	4.685	0.362	154	4.761	0.271	-2.388	0.017*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ พบว่า อายุ 20-25 ปีและอายุ 26-30 ปีส่งผลต่อความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย ตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ

ความผูกพันภายใน องค์กร (Organization commitment)	สถานภาพโสด			สถานภาพสมรส			T	P
	N	( $\bar{x}$ )	S.D	N	( $\bar{x}$ )	S.D		
	382	4.709	0.335	18	4.814	0.241	-1.313	0.190

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสดและสถานภาพสมรส ส่งผลต่อความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตยโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย ตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความผูกพันภายใน องค์กร (Organization commitment)	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท			20,001 – 30,000 บาท			T	P
	N	( $\bar{x}$ )	S.D	N	( $\bar{x}$ )	S.D		
	284	4.703	0.350	116	4.742	0.280	-1.073	0.284

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท ส่งผลต่อความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตยโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความความผูกพันภายในองค์การ(Organization Commitment)ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า T	Sig(P-Value)
ด้านบุคคล	0.306	7.01	0.000*
ด้านการทำงานและกิจกรรม	0.420	9.62	0.000*

$R^2 = 0.377$ , F-Value = 120.75, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.10 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อความความผูกพันภายในองค์การ (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อระดับความความผูกพันภายในองค์การ (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านการทำงานและกิจกรรม ร้อยละ 42 และด้านบุคคลร้อยละ 30.6

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความความผูกพันภายในองค์การ (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความความผูกพันภายในองค์กร(Organization Commitment)ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า T	Sig(P-Value)
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน	0.258	4.939	0.000*
ด้านผู้บังคับบัญชา	0.153	2.700	0.007*
ด้านความก้าวหน้า	0.267	5.241	0.000*

$R^2 = 0.315$ , F-Value = 60.599, n = 400, P-Value  $\leq 0.05$ \*

จากตารางที่ 4.11 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความความผูกพันภายในองค์กร(Organization Commitment)ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย นั้นสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อระดับความความผูกพันภายในองค์กร(Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านความก้าวหน้าร้อยละ 26.7 ด้านการจ่ายค่าตอบแทนร้อยละ 25.8 และด้านผู้บังคับบัญชาร้อยละ 15.3

4.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความความผูกพันภายในองค์กร(Organization Commitment)ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12



ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันภายในองค์กร(Organization Commitment)ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า T	Sig(P-Value)
รวมปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.555	13.323	0.000*

$R^2 = 0.308$ , F-Value = 177.504, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.12 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร์ บางรัก วัฒนา คลองเตย นั้นสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อระดับความผูกพันภายในองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ

## บทที่ 5

### บทสรุป

บทสรุปการวิจัยของการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

#### 5.1 การอภิปรายผลและสรุปผล

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความผูกพันภายในองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย ที่แตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้าน เพศ สถานภาพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี/แนวคิด De Fleur (1970) ได้อธิบายว่า บุคคลมีความแตกต่างกันหลายประการ เช่น บุคลิกภาพ สติปัญญา โดยความแตกต่างเหล่านี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม หลักการพื้นฐานของทฤษฎีนี้ได้แก่ 1) มนุษย์มีความแตกต่างกันอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาส่วนบุคคล 2) ความแตกต่างบางส่วนมาจากการเรียนรู้ และมาจากลักษณะแตกต่างกันทางชีวภาพของแต่ละบุคคล 3) มนุษย์ถูกฝึกอบรมภายใต้สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน และ รังสรรค์ โจนยา (2553) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล คือคุณสมบัติของบุคคลในด้านต่างๆ อาทิเช่น สติปัญญา อารมณ์ สังคม โดยแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างเฉพาะตัวที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างนั้นมีผลมาจากพันธุกรรมและสภาพแวดล้อม ยังมีการความสนใจกับความแตกต่างพื้นฐานทางกายภาพของแต่ละบุคคล ทั้งเพศ อายุ เชื้อชาติ ซึ่งเรียกว่า Biographic Characteristics เป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล โดยจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันน้อยมากในเรื่องผลกระทบที่มีต่อการทำงาน ดังนั้น จึงไม่พบความแตกต่างในเรื่องของความสามารถในการแก้ปัญหา ทักษะการวิเคราะห์ การจูงใจ ความสามารถในการเรียนรู้ หรือความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่ในขณะที่เดียวกันนั้น ผลการวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการอายุ 20-25 ปีและอายุ 26-30 ปี ส่งผลต่อความผูกพันภายในองค์การโดยภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด รังสรรค์ โจนยา (2553) ที่พบว่า เกิดความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการเรียนรู้ นั่นคือ คนที่อายุมากมีอัตราค่อนข้างต่ำในการขาดงานหรือลาออกจากรางาน และยังเกิดความผูกพันต่อสถานที่นั้นๆ อีกทั้งความพึงพอใจในงานเพิ่มสูงขึ้น เมื่ออายุเพิ่มสูงขึ้น

นอกจากนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammad, Leila & Bahram (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและองค์การที่มีผลต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยบุคลากรของ Bushehr Custom สาขาสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่ามีความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจริยธรรม วิชาชีพและพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างในด้านความรับผิดชอบ ความจงรักภักดี ความเป็นธรรมและความยุติธรรม การเคารพ และค่านิยม

5.1.2 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลด้านบุคคล ด้านการทำงานและกิจกรรมต่อความผูกพันภายในองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อความผูกพันภายในองค์การ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อระดับความผูกพันภายใน องค์การ (Organization Commitment) ของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านการทำงานและกิจกรรม ร้อยละ 42 และด้านบุคลกร้อยละ 30.6 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด/ทฤษฎี Gordon (1994) อธิบายว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ สิ่งที่อธิบายสภาพแวดล้อมในองค์การที่รวมเอาทั้งสมมติฐาน ความเชื่อ และค่านิยมที่บุคคลในองค์การมีส่วนร่วมและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับ โครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม อีกทั้งความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ ของ Denison (1990) ในปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การและประสิทธิผลขององค์การ พบว่าวัฒนธรรม ขององค์การจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การเป็นอย่างมาก เมื่อวัฒนธรรมก่อให้เกิด 1) การผูกพันและการมีส่วนร่วมต่อองค์การและบุคลากรด้วยกันเอง 2) การปรับตัวที่มีความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ 3) การประพจน์ได้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่ง จะทำให้เกิดการทำงานที่ประสานกัน และสามารถคาดการณ์พฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต ได้ และ 4) มีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การที่เหมาะสม ทำให้องค์การมีกรอบและทิศทางการ ดำเนินงานที่ชัดเจน ซึ่งปัจจัยทั้งสิ้น จะทำให้องค์การสามารถบรรลุผลสู่ประสิทธิผลตามที่ต้องการได้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การจึงมีความสำคัญต่อที่จะสนับสนุนองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้อย่าง เหมาะสม

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ibrahim, Boerhannoeddin & Kazeem Kayode (2015) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การและการพัฒนาภายใต้การทดสอบโครงสร้างของปัจจัยที่มีผล ต่อการทำงานของพนักงานในองค์การ ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบงานอย่างมีประสิทธิภาพและปัจจัย ด้านการฝึกอบรมมีค่าอธิบายที่สมเหตุสมผลสำหรับอิทธิพลที่ได้มาซึ่งทักษะอ่อนที่เป็นตัวแปรแฝงอยู่ และยังพบว่า การได้รับทักษะอ่อนมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยนี้ ได้มีการแนะนำให้ผู้บริหารต้องปรับโครงสร้างวิธีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อประสิทธิภาพขององค์การ และงานวิจัยของ Wei & Miraglia (2016) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การและการถ่ายทอดความรู้ใน องค์การตามโครงสร้างภายใต้ข้อมูลเชิงลึกทางทฤษฎีจากบริษัทก่อสร้างของจีน ผลจากวิจัยพบว่า มี

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับองค์ประกอบทางวัฒนธรรมในระดับองค์การที่ต่ำกว่าผลการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

5.1.3 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการจ่ายค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้าที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยด้านความก้าวหน้าร้อยละ 26.7 ด้านการจ่ายค่าตอบแทนร้อยละ 25.8 และด้านผู้บังคับบัญชาร้อยละ 15.3 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด/ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1954) โดยอธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น มนุษย์มักดิ้นรนอย่างสุดความสามารถเพื่อตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงมีการแสวงหาความต้องการขั้นสูงต่อไป ซึ่งได้ทำการศึกษาแล้วแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ คือ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพราะเป็นความต้องการที่จำเป็นอย่างมากต่อการดำรงชีวิต 2) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง และต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล หากไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตตนเอง 3) ความต้องการการเป็นเจ้าของและความรัก มนุษย์จะสร้างความผูกพันและความรักกับผู้อื่น ความต้องการนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม 4) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการที่จะมีความเชื่อมั่นในตนเองและในเวลาเดียวกันก็ต้องการความมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ ความต้องการลำดับสุดท้ายคือ ความต้องการที่จะเข้าใจประจักษ์ตนเองอย่างแท้จริง เป็นความต้องการเพื่อเรียนรู้ความสามารถของตนเองและปฏิบัติตามความสามารถ โดยมองเห็นถึงประโยชน์ของคนอื่น และสังคมที่ตนเองดำรงอยู่เป็นหลักสำคัญ อีกทั้งปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังสอดคล้องกับแนวคิด/ทฤษฎีของ McGregor (1960) โดยเป็นทฤษฎีที่ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงาน โดยแบ่งเป็นทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งในปัจจุบันทฤษฎี Y ได้รับความนิยมนอย่างมาก ซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ นั่นคือ ความเชื่อที่มนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม และรู้ขีดความสามารถของตนเอง หัวหน้างานควรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติและมีส่วนร่วมในผลงาน เพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งในแง่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nadirov & Aliyev (2015) โดยได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและความพึงพอใจในชีวิตในประเทศฮังการี เอสโตเนีย ทวีปยุโรปและสหรัฐอเมริกา ข้อค้นพบที่สำคัญของงานวิจัยนี้คือ การเพิ่มชั่วโมงการทำงานต่อพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิต งานวิจัยชิ้นนี้พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างชั่วโมงการทำงานในทุกประเทศและความพึงพอใจในชีวิต โดยในประเทศที่ชั่วโมงการทำงานสูงที่สุด (ฮังการี

เอสโตเนีย) การพักผ่อนมักเป็นที่ต้องการของความมั่งคั่ง และในประเทศที่ชั่วโมงการทำงานต่ำที่สุด (ฝรั่งเศสและเยอรมัน) ความมั่งคั่งเป็นที่นิยมในการพักผ่อน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lopes & Chambel (2014) โดยได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจของพนักงานชั่วคราวภายใต้การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นตัวแปร อ้างอิงจากทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง คือการเลือกทำงานด้วยความสมัครใจ และมีแรงจูงใจภายใน พนักงานแสดงความสนใจมากขึ้นและความกระตือรือร้นที่มีต่อการทำงานและการใช้ชีวิตทั่วไป ซึ่งเป้าหมายหลักของงานวิจัยคือการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการเป็นพนักงานชั่วคราวและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และผลสรุปก็สนับสนุนเป้าหมายหลักของงานวิจัยนี้ อีกทั้งยังมีแนะนำบทบาทที่สำคัญของแรงจูงใจของพนักงานชั่วคราว

5.1.4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 55.5 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด/ทฤษฎีของ Brown & Moberge (1980) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิกองค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์กร รูปแบบขององค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของบรรยากาศองค์กรต่อพนักงานได้อย่างเหมาะสม อีกทั้ง จูซาร์ตน์ สุกันธรรัตน์ (2541) ยังได้อธิบายถึงองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้ 1) โครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้ข้อมูลของพนักงานที่มีต่อเป้าหมายและนโยบาย ลักษณะของความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและการใช้เทคโนโลยีต่างๆ 2) ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมทั้งความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานตลอดคุณค่าของงาน 3) การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลงาน 4) สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน และ 5) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อเงินเดือนหรือสวัสดิการ รวมทั้งผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bahrami, Barati, Ghoroghchian, Montazeralfaraj & Ezzatabadi (2015) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของบรรยากาศในองค์กรต่อความมุ่งมั่นต่อองค์กรในกรณีโรงพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นของพยาบาลต่อบรรยากาศในองค์สถานพยาบาล โดยวิจัย ณ ประเทศอิหร่าน ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทางบวกมีนัยสำคัญระหว่างการหลีกเลี่ยงบรรยากาศขององค์กรและความมุ่งมั่นทางอารมณ์ ดังนั้น การปรับเปลี่ยนบรรยากาศในองค์กรอาจเป็นกลยุทธ์ที่มีคุณค่าสำหรับการปรับปรุงความมุ่งมั่นขององค์กร และงานวิจัยของ Lin & Liu (2015) ได้ศึกษาเรื่องระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในบทบาทของบรรยากาศที่แตกต่างกันขององค์กร แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ และที่น่าสนใจคือบรรยากาศที่ยืดหยุ่นสามารถเสริมสร้างผลกระทบต่อ HPWS และยังมีข้อเสนอผลกระทบต่อการจัดการและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษานี้ขยายต่อไป ผู้ทำวิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2.1.1 องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายซึ่งก่อให้เกิดความร่วมมือของพนักงานภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานด้วยกัน

5.2.1.2 ทางองค์กรควรมีการกำหนดนโยบายด้านความก้าวหน้า ด้านสวัสดิการ และด้านคุณภาพชีวิตที่มีความชัดเจน และมีความสอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจในปัจจุบัน

3) องค์กรควรมีการปลูกฝังทัศนคติเชิงบวกแก่พนักงานระดับปฏิบัติการต่อองค์กร เพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร และความผูกพันที่เพิ่มขึ้น

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.2.2.1 องค์กรควรจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์และพัฒนาทักษะบุคลากร รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานระดับปฏิบัติ โดยการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน สร้างความสามัคคี ความเป็นผู้นำและพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ให้พนักงาน เพื่อยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.2.2 เมื่อมีการกำหนดนโยบายขึ้นมา ควรมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และจริงจัง เพื่อให้การพัฒนาในระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรมีความต่อเนื่องและเกิดประสิทธิผล

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.2.3.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความผูกพันภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น ปัจจัยด้านค่านิยม เป็นต้น

5.2.3.2 ควรทำการศึกษากลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ที่นอกเหนือจากพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับ เป็นต้น โดยใช้การเก็บแบบสอบถามควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมในกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว



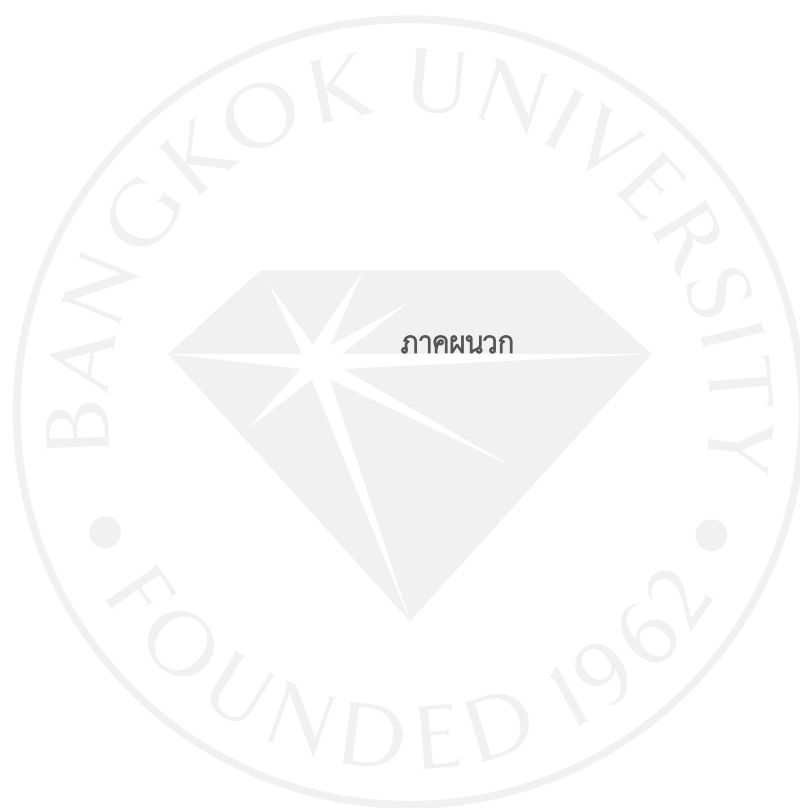
## บรรณานุกรม

- การจูงใจ. (2539). สืบค้นจาก <http://www.gotoknow.org/posts/492000%20>.
- จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์. (2551). *การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตาดอกสน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดา สุขใจ. (2548). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัทยูนิย่นอุตสาหกรรมสิ่งทอจำกัด(มหาชน)*. ปัญหาพิเศษปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลภา พัวพงษ์พันธ์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชัน อินโดรไชน่า.
- วิรัตน์ พ่วงเพชร. (2549). *การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- รังสรรค์ โฉมยา. (2553). *จิตวิทยา: พื้นฐานในการทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริวรรณ กิติเวชกุล. (2539). *บรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการปฏิบัติการของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณี กรมชลประทาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาดา บำรุงศิลป์. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนวิศวกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. งานวิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมจิตต์ ตันสกุล. (2548). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานขายเวชภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การที่ดี. (2560). สืบค้นจาก <http://incquity.com/articles/corporate-culture>.
- 5 แนวทางสร้างความผูกพันองค์กร. (2557). สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/สร้างความผูกพันองค์กร>.
- Bahrami, M.A., Barati, O., Ghoroghchian, M., Montazer-alfaraj, R., & Ezzatabadi, R.M. (2015). *Role of organizational climate in organizational commitment: The case of teaching hospitals*. Iran: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd.

- Boundless. (2017). *Basic Types of Organizations*. Retrieved from <https://www.boundless.com/management/textbooks/boundless-management-textbook/organizational-structure-2/defining-organization-23/basic-types-of-organizations-142-1383>.
- Brown, W., & Moberge, D.J. (1980). *Organization theory and management*. New York: John Wiley & Sons.
- Business Dictionary. (2017). *Human resource management*. Retrieved from <http://www.businessdictionary.com/definition/human-resource-management-HRM.html>.
- Chua, H.N., Herbland, A., Wong, S.F., & Chang, Y. (2016). *Compliance to personal data protection principles: A study of how organizations frame privacy policy notices*. China: BNU-HKBU United International College.
- De Fleur, M. (1970). *Theories of mass communication*. California: Longman.
- Denison, D.R. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. New York: Wiley.
- Gilmer, V., & Haller, B. (1971). *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill Book.
- Gordon, J.R. (1999). *Organization behavior: A diagnostic approach*. New Jersey: Upper Saddle River
- Ibrahim, R., Boerhannoeddin, A., & Kazeem, K.B. (2015). *Organizational culture and development: Testing the structural path of factors affecting employees' work performance in an organization*. Malaysia: University of Malaya,
- Jarno, E. (2015). *Evaluating organizational commitment in support of organizational leadership*. Finland: Tampere University of Technology,
- Lin, Y.-T., & Liu, N.-C. (2015). *High performance work systems and organizational service performance: The roles of different organizational climates*. Taiwan: Graduate Institute of Human Resource Management, National Central University.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harrard University.



- Lopes, S., & Chambel, M.J. (2014). *Motivations of temporary agency workers and context free well-being: Work engagement as a mediator*. Portugal: Faculty of Psychology of the University of Lisbon.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- McClelland, D.C. (1940). *Motivation: Theory and research*. New York: Willey.
- Mcgregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: Mcgraw – Hill.
- Mohammad, B., Leila, Q., & Bahram, F. (2014). *Individual And Organizational Factors Affecting On The Professional Ethics: Staff Of Bushehr Custom Main Office*. Iran: University of Bushehr Branc.
- Moorhead, G., & Griffin, R.W. (1995). *Organization behavior: Managing people and organizations*. Boston, MA: Houghton Mifflin Co.
- Orkhan, N., & Aliyev, K. (2015). *Motivation to work, labor income taxes and life satisfaction: Hungary, Estonia, Continental Europe and the United States*. Czech Republic: University in Zlin, Faculty of Management and Economics.
- Porter, L.W., & Smith. F.J. (1970). *The Ecology of Organization Commitment, Psychological Bulletin*. Retrieved from <http://psycnet.apa.org/record/1979-29973-001>.
- Shafazawana, M.T., Ying, C.Y., Zuliawati, M.S., & Sukumaran, K. (2015). *Managing job attitudes: The roles of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behaviors*. Malaysia: Tenaga Nasional University.
- Steers, R.M., & Porter, L. (1979). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Wei, Y., & Miraglia, S. (2016). *Organizational culture and knowledge transfer in project-based organizations: Theoretical insights from a Chinese construction firm*. London: University College London, United Kingdom.





### แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้นและจะถูกเก็บเป็นความลับตั้งนั้น คณะผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและครบทุกข้อ และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ ที่นี้

แบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหา 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านความแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านความผูกพันภายในองค์กร

#### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

ชาย                       หญิง

2. อายุ (ปี)

20-25ปี       26-30ปี       31-35ปี       36-40ปี       41ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด                       สมรส                       หย่าร้าง/หม้าย

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท       20,001-30,000บาท       30,001-40,000 บาท  
 40,001 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ

**คำชี้แจง** ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับ

วัฒนธรรมองค์การ

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>วัฒนธรรมองค์การด้านบุคคล</b>					
1.องค์การของท่านมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาในการตัดสินใจในการบริหาร					
2.องค์การของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำ					
3.องค์การของท่านนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร					
4.ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของโครงการหรือแผนของหน่วยงานอยู่เสมอ					
5.ท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือปรึกษาหารือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
6.ท่านมีโอกาสได้สร้างงานร่วมกันกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ					
7.องค์การของท่านมีวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นการทำงานที่มีผลงานคุณภาพ					
8.องค์การของท่านมีวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับการรักษาภาพลักษณ์ขององค์การ					

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
9.องค์การของท่านมีวัฒนธรรมการทำงานที่คำนึงถึงความสามัคคีในการทำงานระหว่างแผนก					
10.องค์การของท่านมีวัฒนธรรมการทำงานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
11.องค์การของท่านมีวัฒนธรรมการทำงานแบบสร้างสรรค์ร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมองค์การ					
12.องค์การของท่านมีวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นการใช้ทรัพยากรให้เหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด					

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>แรงจูงใจในด้านการจ่ายค่าตอบแทน</b>					
1.แรงจูงใจที่เกิดจากผลการทำงานกับเงินเดือนที่ได้รับเป็นไปตามสมรรถนะความรู้ความสามารถของท่าน					
2.แรงจูงใจที่เกิดจากผลการทำงานกับสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆที่ได้รับมีความเหมาะสม					
3.แรงจูงใจที่เกิดจากความเหมาะสมความรู้ความสามารถของผู้นำที่ท่านร่วมปฏิบัติงาน					
4.แรงจูงใจที่เกิดจากการได้คำปรึกษาจากผู้นำเมื่อเกิดปัญหา และได้รับความช่วยเหลืออย่างจริงจัง					
5.แรงจูงใจที่ได้รับความยุติธรรมและความเสมอภาคจากผู้นำ เมื่อต้องมีการมอบหมายภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน					
6.แรงจูงใจที่ได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
7.แรงจูงใจที่ได้รับการส่งเสริมศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่					
8.แรงจูงใจที่ได้รับนโยบายการพัฒนาบุคลากร/งาน ส่งผลต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					

**ส่วนที่ 4** ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

**คำชี้แจง** ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.ท่านมีความปลอดภัยและมั่นคงในการทำงาน					
2.ท่านได้รับการเอาใจใส่จากองค์กรที่ท่านทำงานอยู่					
3.ท่านทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข					
4.ท่านได้รับข่าวสารด้านนโยบายและการทำงานอย่างทันถ่วงที					
5.ท่านได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในขณะที่ทำงาน					
6.ท่านมีอุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอ					
7.สภาพแวดล้อม และบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงานเช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสมและส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานสะดวก					
8.ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมต่างๆไปของหน่วยงานทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
9.หน่วยงานของท่านมีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่เพียงพอกับความ ต้องการ					
10.หน่วยงานของท่านมีการจัดการในที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					

**ส่วนที่ 5** ปัจจัยด้านความผูกพันภายในองค์กร

**คำชี้แจง** ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความผูกพันของท่านเกี่ยวกับ ความผูกพันภายในองค์กร

ปัจจัยด้านความผูกพันภายในองค์กร	ระดับความผูกพัน				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.ระดับความผูกพันภายในองค์กรของท่านต่อความ สม่ำเสมอในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะเกิด อุปสรรค					
2.ระดับความผูกพันภายในองค์กรของท่านต่อความ ปรารถนาที่จะทุ่มเทให้กับองค์กร ให้มีความ เจริญก้าวหน้า					
3.ระดับความผูกพันภายในองค์กรของท่านต่อความคิด ในการจงใจให้ตนเองและเพื่อนร่วมงานไม่คิดจะเปลี่ยน งานหรือโยกย้ายงาน					
4.ระดับความผูกพันภายในองค์กรของท่านต่อการ รักษาภาพลักษณ์และการสื่อสารองค์การที่ดีสู่ สาธารณชน					
5.ระดับความผูกพันภายในองค์กรของท่านต่อการตอก ย้ำคุณภาพและความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์การของ ท่าน					
6.ระดับความผูกพันภายในองค์กรต่อการช่วยกันพัฒนา ศักยภาพขององค์การของท่านด้วยความภาคภูมิใจ					
7.ระดับความผูกพันภายในองค์กรของท่านมีต่อความ ภูมิใจและยินดีบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์การในทางที่ดี					
8.ระดับความผูกพันภายในองค์กรของท่านต่อการ ปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ					



ปัจจัยด้านความผูกพันภายในองค์กร	ระดับความผูกพัน				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
9.ระดับความผูกพันภายในองค์กรของท่านต่อความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง					

ขอขอบคุณในความร่วมมือในครั้งนี้



**ประวัติผู้เขียน****ชื่อ – สกุล**

ชนาวิทย์ พรชูดตรง

**อีเมล**

chanawit.pron@bumail.net

**ที่อยู่ปัจจุบัน**47 ซอย เทอดไท 21 ถนน เทอดไท แขวง บางยี่เรือ  
เขต ธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600**ประวัติการศึกษา**

2559

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะ มนุษยศาสตร์  
การจัดการ การโรงแรม  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (Bangkok University)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 24 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นาง ชนาวิทย์ ประจวบ อยู่บ้านเลขที่ .....

ซอย เทอดไท 21 ถนน เทอดไท ตำบล/แขวง บางยี่เรือ

อำเภอ/เขต ธนบุรี จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10600

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 5530270237

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

การศึกษาด้านจริยธรรมของคณาจารย์ในองค์กรของรัฐและสังคมไทย  
ที่มีวิสัยทัศน์ต่อความผูกพันภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต สาทร บางรัก วัฒนา คลองเตย


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 คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( นางสาว พรสุดารง )

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(อาจารย์ อัญฉิภา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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