



ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวธนัญพร สุวรรณคาม

งานวิจัยส่วนบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวธัญพร สุวรรณคาม



งานวิจัยส่วนบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

EFFECTS OF WORK MOTIVATION, JOB SATISFACTION ON
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES
IN A COMMERCIAL BANK

BY

MISS TANUNPORN SUWANNAKAM



AN INDIVIDUAL RESEARCH SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER DEGREE OF ARTS
INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY
FACULTY OF LIBERAL ARTS
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

งานวิจัยส่วนบุคคล

ของ

นางสาวธัญพร สุวรรณคาม

เรื่อง

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล



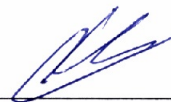
(ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล



(ดร.จารุวรรณ สุกคุ)

กรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล



(ดร.อัจศรา ประเสริฐสิน)

หัวข้องานวิจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่ง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวธัญพร สุวรรณคาม
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล	ดร.จารุวรรณ สุกุลคู
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .46, p < .01$)
2. ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .61, p < .01$)

3. ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 39.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันต่อองค์กร



Individual research Title	EFFECTS OF WORK MOTIVATION, JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES IN A COMMERCIAL BANK
Author	Miss Tanunporn Suwannakam
Degree	Master of Arts (Industrial and Organizational Psychology)
Major Field/Faculty/University	Industrial and Organizational Psychology Liberal Arts Thammasat University
Academic Years	2016

ABSTRACT

The “EFFECTS OF WORK MOTIVATION, JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES IN A COMMERCIAL BANK” This research is a quantitative research. The purposes of the research were to study 1) The relationships between work motivation, job satisfaction and organizational commitment 2) The effects of work motivation, job satisfaction for used to predict organizational commitment

The sample of this research consisted of 220 employees. Data was collected using a set of questionnaires as follows: 1) The questionnaire of work motivation. 2) The questionnaire of job satisfaction. 3) The questionnaire of organizational commitment. The Pearson’s product moment correlation coefficient and Multiple Regression were used for data analysis.

The results showed that:

1. Work Motivation and Organizational Commitment were positively correlated ($r = .46, p < .01$)

2. Job Satisfaction and Organizational Commitment were positively correlated ($r = .61, p < .01$)

3. Work motivation, Job Satisfaction could predict Organizational Commitment at 39.3 percent ($p < .05$)

Keywords: Work motivation, Job Satisfaction, Organizational Commitment



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและเมตตาอย่างยิ่งของ ดร.จารุวรรณ สกุลคู อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล ที่ให้ความเมตตาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยส่วนบุคคล เสียสละเวลาให้ความรู้ คำปรึกษา และคำแนะนำการวิจัยในทุกขั้นตอน อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย อีกทั้งตรวจสอบแก้ไขบกพร่องต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ จนผู้วิจัยสามารถจัดทำงานวิจัยส่วนบุคคลเล่มนี้ได้สำเร็จ

ขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ศิริพานิช ประธานกรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล และอาจารย์ ดร.อัสรา ประเสริฐสิน กรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล ที่กรุณาให้คำปรึกษาให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำงานวิจัยส่วนบุคคลในครั้งนี้ด้วย

ขอบคุณ คุณสุภาวณี สิริสมพรคง คุณกิริติกา สิ้นสุวรรณ คุณสมรรถพงศ์ ขจรณิ คุณพัชรา รุ่งสันเทียะ กลุ่มเพื่อนสนิท และเพื่อนร่วมรุ่นปริญญาโท รุ่นที่ 24 ซึ่งคอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ตลอดระยะเวลาตั้งแต่เข้ามาเรียนปริญญาโท

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา และบุคคลในครอบครัว ที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และให้โอกาสทางการศึกษา ขอบพระคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และคุณธรรมให้แก่ผู้วิจัย ขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่สนับสนุนให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปอย่างเรียบร้อย ผู้วิจัยขออุทิศคุณประโยชน์และคุณงามความดีแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านดังที่กล่าวมาข้างต้นและอีกหลายท่านที่อาจไม่ได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ผู้วิจัยขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวธัญพร สุวรรณคาม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน	22
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	35

บทที่ 3 วิธีการวิจัย	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	36
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	38
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.4 การสร้างพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ	42
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	44
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	45
4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา	45
4.2 การทดสอบสมมติฐาน	47
4.3 การอภิปรายผล	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	54
5.1 สรุปผลการวิจัย	54
5.2 ข้อเสนอแนะ	55
รายการอ้างอิง	57
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	63
ภาคผนวก ข	71
ภาคผนวก ค	77
หนังสือรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน	88
ประวัติผู้เขียน	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางเปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานเชิงเนื้อหา	18
3.1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างในแต่ละสายงาน	37
3.2 แสดงตัวอย่างข้อความแรงจูงใจในการทำงาน	39
3.3 แสดงตัวอย่างข้อความความพึงพอใจในการทำงาน	40
3.4 แสดงตัวอย่างข้อความความผูกพันต่อองค์กร	41
3.5 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร	41
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	45
4.2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน	48
4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)	49

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองของ Maslow's hierarchy of needs (1970)	14
2.2 แบบจำลองของ Vroom's Expectancy theory (1964)	19
2.3 แบบจำลองของ Porter-Lawler process model of motivation (1968)	25



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาคเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้องค์การธุรกิจเกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน อย่างรวดเร็วตามไปด้วยทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านธุรกิจทั้งภาคเอกชน และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรต่างๆ มีการปรับปรุงและสร้างกลยุทธ์องค์การวางแผนงานระบบทั้งทรัพยากรมนุษย์และเครื่องจักร เพื่อหากลยุทธ์ใหม่ๆ ที่จะเพิ่มผลประกอบการให้แก่องค์การมากขึ้น ทั้งนี้ด้วยสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างเข้มข้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะการแข่งขันของกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ที่มีการขยายตัวทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันกันนำเสนอบริการทางการเงินในรูปแบบและช่องทางที่หลากหลายแก่ลูกค้า (ดร.ณศรี สิริยศธารง, 2542) กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์จึงจำเป็นต้องดำเนินธุรกิจเชิงรุกมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เข้าถึงความต้องการของลูกค้าอย่างรอบด้าน เหตุนี้บุคลากรจึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพสู่เป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้ ธนาคารจึงต้องรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่เพื่อให้มีจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินกิจการ ธนาคารจึงมีนโยบายในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งการลาออกของพนักงานนั้นส่งผลกระทบในด้านการสร้างขีดความสามารถ และศักยภาพการแข่งขันขององค์การเนื่องจากองค์การได้สูญเสียความรู้ ความชำนาญที่มีติดตัวพนักงานให้กับองค์การอื่น ซึ่งนำไปสู่การสูญเสียงานขององค์การ (Loss of Career Organization) และการที่องค์การมีพนักงานลาออกบ่อยยังส่งผลให้ต้นทุนในการบริหารงานสูงขึ้น และสูญเสียงบประมาณในการสรรหาพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานใหม่ (อัจฉรา อัจฉริยะอุสาค, 2554) ทั้งนี้การมีบุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความเข้าใจต่อกิจการที่ตนรับผิดชอบย่อมเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่าขององค์การอันจะนำการดำเนินการขององค์การไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อผลักดันองค์การให้สามารถดำเนินกิจการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างทัดเทียมนั้น องค์การจึงมีความจำเป็นในการรักษาดูแลบุคลากรให้มีความผูกพันกับองค์การและเป็นสมาชิกขององค์การให้ยาวนานที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่า ในงานวิจัยของ Allen and Meyer, 1997 มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การมีจำนวนมากไม่ต่ำกว่า 30 ปัจจัย (ชวลลันธุ์ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) อาทิเช่น ความพึงพอใจใน

งาน (Saimir Suma, 2003) แรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร (Rhoades & Eisenberger, 2002) คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน (Normala, Daud, 2010) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในงานการศึกษาวิจัยมีการกล่าวถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ข้อสรุปที่สอดคล้องกันว่า แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ โดยทั้งสองปัจจัยล้วนมีความสัมพันธ์ต่อการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง สอดคล้องกับการศึกษาของรัศมี เอกณรงค์ (2556) พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงานเพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การที่ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารโดยตรงยังมีจำนวนไม่มากนัก โดยการศึกษาส่วนใหญ่เน้นมุ่งเน้นการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงาน หรือความพึงพอใจในงาน ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งต่อความผูกพันกับองค์การเพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุนี้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ และความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การ โดยมุ่งเน้นการศึกษาวเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงานเป็นสองปัจจัยหลัก เพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) พบว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มียุทธูปการปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ และแสดงพฤติกรรมในทางบวก ถ้าได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและมีความเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพันต่อองค์การ และเต็มใจทำงานอยู่กับองค์การต่อไป องค์การก็จะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์การได้อีกด้วย สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความรู้สึว่าตนมีส่วนร่วมในการทำงานกับองค์การของตนแล้วนั้น บุคลากรก็จะใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และมีความต้องการรักษาการเป็นสมาชิกของตนในองค์การไว้ ดังนั้นแรงจูงใจในการทำงานจึงเปรียบเสมือนกับแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึอยากทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความ

ผูกพันต่อองค์การกับการทำงานและองค์การโดยตรงเนื่องจากสามารถส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในแนวทางใดแนวทางหนึ่งได้

นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานนั้นมีใช้อย่างเดียวที่มีน้ำหนักต่อการเสริมสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์การหากแต่ยังมีการศึกษาที่กล่าวถึงความพึงพอใจในงานในฐานะปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งต่อความผูกพันกับองค์การของบุคลากร ในการศึกษางานวิจัยหลายชิ้นบ่งชี้ว่าความพึงพอใจในงานถือเป็นปัจจัยที่มีนัยยะสำคัญที่ทำให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีผลต่อระดับโอกาสความสำเร็จขององค์การโดยตรง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นสูง ก็จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเต็มที่และเกิดความจริงจังกับการทำงานนั้นมากขึ้น มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน ทুমเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถของตน (มนตรี แก้วด้วง, 2552) ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีผลผลิตเพิ่มขึ้นและทำให้องค์การมีกำไรเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย (อารี เพชรผุด, 2537) ในทางตรงกันข้ามถ้าหากบุคลากรในองค์การไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิผลและประสิทธิภาพการทำงานลดต่ำลง คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน และอาจนำไปสู่การลาออกจากการงานในที่สุด หากแต่ในทางกลับกันหากบุคคลในองค์การมีความพึงพอใจในงานสูงก็จะส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน (บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์, 2553) ถ้าหากบุคลากรมีขวัญกำลังใจหรือความพึงพอใจในงานในระดับต่ำก็จะก่อให้เกิดการขาดความตั้งใจในการทำงาน ขาดความเต็มใจในการทำงาน ขาดการอุทิศตนและเวลาในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งย่อมจะส่งผลให้เกิดการขาดความร่วมมือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่ย่อมจะเกิดขึ้นได้ยากยิ่งขึ้น (วนิดา เสนีเศรษฐ์ และ ชอบ อินทร์ประเสริฐกุล, 2530)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เพื่อป้องกันการประสบปัญหาการสูญเสียพนักงานและเสริมสร้างนโยบายกระตุ้นให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง โดยทำการศึกษาปัจจัยที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน เพื่อเป็นตัวกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การและยังคงทำงานกับองค์การต่อไป ซึ่งผลการวิจัยองค์การสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานขององค์การ เพื่อรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

2. เพื่อศึกษาด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
2. ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
3. แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 3,000 คน
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 353 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แรงจูงใจในการทำงาน ศึกษาตามแนวคิดของ Herzberg's (1959)
ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

2.2 ความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดของ Smith (1985) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน

2.3 ความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1990)
ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่

1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ

เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรและข้อสรุปเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการบริหารงาน เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) หมายถึง ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำในการปฏิบัติงานนั้นๆ ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น เต็มใจทำงาน ตั้งใจในการทำงานและเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานและสร้างทัศนคติทางบวกให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรงในการทำงาน สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ รวมถึงสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับความยอมรับในความสามารถ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุนเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้อย่างเพียงพอก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การบริหารจัดการ การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานหรือความรู้สึกด้านบวกของพนักงานที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ เล็งเห็นว่างานเป็นงานที่มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถ มีความภาคภูมิใจในงานและผลงานที่เกิดขึ้น

2. ด้านค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจในผลตอบแทนหรือสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากการทำงาน โดยค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมและมีความยุติธรรม

3. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (Promotion Opportunity) หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากที่บุคคลมีโอกาสดำเนินงานตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

4. ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง หัวหน้างานมีความเหมาะสม มีความสามารถคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน (Coworker) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน ปรึกษาหารือกัน เป็นต้น

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานภายในองค์การที่ทำงานด้วยความมุ่งมั่น ยึดมั่นผูกพัน ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ อุทิศตนให้กับองค์การ พยายามทุ่มเทความพยายามในการทำงาน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในองค์การและมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันทางอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การและมีความพร้อมในการมีส่วนร่วมกับองค์การดังนั้นพนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้จะเป็นการแสดงออกถึงการมีความสุขในการทำงานและมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกในองค์การต่อไป

2. ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทน การอยู่ในองค์การของพนักงานจะเกิดจากการได้รับผลประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ ดังนั้นพนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้จะเป็นการแสดงออกถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ภายในองค์การ

3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การที่เกิดจากความรู้สึกถึงความรับผิดชอบ เป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมที่จะกระทำในการเป็นสมาชิกขององค์การดังนั้นพนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้คือการแสดงออกถึงความคิดว่าเขาจะอยู่ในองค์การเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดโดยแบ่งเป็นหัวข้อต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การ

2.1.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์การ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

2.1.3 การวัดความผูกพันต่อองค์การ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.1 ความหมายแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.3 การวัดแรงจูงใจในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

2.3.1 ความหมายความพึงพอใจในงาน

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

2.3.3 การวัดความพึงพอใจในงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ

2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

Kanter (1968) (อัจฉรา เนียมหอม, 2551) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

Sheldon (1971) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่สมาชิกมีต่อองค์กร โดยเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคคลกับองค์กร มีการประเมินองค์การไปในทางที่ดีก่อให้เกิดความพยายามทำงานอย่างดีที่สุดและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Buchanan (1974) (ปรีดี อิทธิพงศ์, 2552) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เป็นความผูกพันทางใจที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมต่างๆ ขององค์กร รวมถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองที่เกี่ยวข้องกับองค์การมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร คือการที่บุคคลมีเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของตนเองสอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร เป็นการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

Steers & Porter (1983) (ณัฐยา ไพโรสงบ, 2546) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรซึ่งมี 3 ลักษณะดังนี้

1. มีความเชื่อและยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานให้องค์การ
3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

Mowday, Porter & Steers et al. (1982) (นงเยาว์ แก้วมรกด, 2542) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของการแสดงออกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรที่เกิดขึ้นตามปกติ เนื่องจากเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อให้องค์การเจริญก้าวหน้าให้ดียิ่งขึ้น

Allen & Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงพนักงานให้เข้ากับองค์กร เป็นสภาวะทางจิตของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนอยู่และเป็นตัวบ่งชี้ว่าพนักงานมีความผูกพัน

กับองค์การมีความสัมพันธ์กันในลักษณะใด และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานว่าจะยังคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไปหรือไม่

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลที่มีต่อองค์การที่ปฏิบัติอยู่ โดยจะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ จึงทำให้เกิดความทุ่มเท เต็มใจที่จะทุ่มเททั้งกาย ทั้งกำลังใจ และมีความจงรักภักดีให้กับการทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่ และมีความปรารถนาที่จะทำงานกับองค์การต่อไป

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของพนักงานที่ยึดมั่นต่อองค์การ ในลักษณะดังนี้ คือ ความรู้สึกจงรักภักดีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ การยอมรับและยึดถือในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามของตนในการปฏิบัติงานและความต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป

นิณี บุญยธานันท์ (2547) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเท อุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มที่และมีความปรารถนาที่จะทำงานอยู่กับองค์การต่อไป

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติอยู่ ในลักษณะที่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การและความต้องการที่จะทำงานกับองค์การนั้นต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมความหมายความผูกพันต่อองค์การที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่าความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติและการแสดงออกทางพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์การที่ทำงานด้วยความมุ่งมั่น ยึดมั่นผูกพัน ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ อุทิศตนให้กับองค์การทุ่มเทความพยายามในการทำงาน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในองค์การ และมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำความเข้าใจ และอธิบายถึงพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานของพนักงานในองค์การ แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม รายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) แนวคิดนี้เน้นความผูกพันต่อองค์การเป็นเสมือนการลงทุนของพนักงาน โดยนักวิจัยที่สำคัญ คือ Becker (1960) ได้นำเสนอ

ทฤษฎี การเปรียบเทียบผลได้-ผลเสีย (Side-bet theory) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมี การแสดงออกทางพฤติกรรมในการทำงานและพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ เนื่องจากพนักงานได้เปรียบเทียบผลได้-ผลเสีย ที่เกิดขึ้นจากการลาออก ซึ่งผลเสียนี้พิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529) แนวคิดด้านพฤติกรรมนี้จะวัดพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความความผูกพันต่อองค์การในลักษณะการคงอยู่กับองค์การของพนักงานเป็นเวลานาน

2. แนวคิดด้านทัศนคติ เป็นแนวคิดที่เน้นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีส่วนร่วมกับองค์การ มีความเต็มใจที่จะอุทิศตนทำงานให้กับองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยนักวิจัยที่สำคัญ คือ Kanter (1968) Porter, Steers, Mowday & Boulian (1974) โดย Porter et al. (ปรีดี อิทธิพงศ์, 2552) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าพร้อมที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การที่บุคคลมีเจตคติทางบวกต่อองค์การ โดยมีความเชื่อว่าองค์การเป็นสถานที่ที่ดีและมีความเหมาะสมกับตนมากที่สุด และยังรวมความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ตลอดจนมีค่านิยมที่กลมกลืนไปกับสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์การ

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์การ การที่บุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังใจและกำลังกาย เพื่อปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ การที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ และถึงแม้จะมีงานลักษณะเดียวกันมาเสนอและให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า บุคคลก็ไม่ต้องการที่จะโยกย้ายจากองค์การเพื่อไปทำงานที่ใหม่

3. แนวคิดที่รวมด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติเข้าด้วยกัน โดยนักวิจัยที่สำคัญ คือ Allen & Meyer (1990) ได้นำเสนอทฤษฎีนี้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การ ซึ่งความรู้สึกนี้จะบ่งชี้ว่าพนักงานกับองค์การจะมีความสัมพันธ์กันในลักษณะใดและนำไปสู่การตัดสินใจของพนักงานว่าจะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปหรือไม่ โดยความผูกพันกับองค์การประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Continuance Commitment) ความผูกพันด้านคงอยู่ (Normative Commitment) (ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) รายละเอียด ดังนี้

แนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ได้ทำการศึกษาและอธิบายถึงความผูกพันต่อองค์การมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การในแง่ที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การและการมีส่วนร่วมในองค์การของพนักงาน พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจสูงจะแสดงออกถึงความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกกับองค์การต่อไป

2. ด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์การของพนักงาน การอยู่ในองค์การของพนักงานจะเกิดจากการได้รับผลประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้จะเป็นการแสดงออกถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ภายในองค์การ

3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ว่าเมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การย่อมต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้คือการแสดงออกถึงความคิดว่าเขาจะอยู่ในองค์การเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม

จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 แนวคิด แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ ถ้าพนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูงก็จะทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์การต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุมถึงความรู้สึกด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมา และได้แยกองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การให้เห็นอย่างชัดเจน แนวคิดความผูกพันต่อองค์การของ Allen & Meyer (1990) ได้รวบรวมสาเหตุของความผูกพันต่อองค์การ จึงสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้ดีกว่าแนวคิดอื่น ซึ่งเป็นการอธิบายความผูกพันต่อองค์การแบบมิติเดียว ไม่ครอบคลุมหรืออธิบายถึงความผูกพันในส่วนอื่นๆ

2.1.3 การวัดความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาผู้วิจัย พบว่าแบบวัดความผูกพันต่อองค์การที่ได้รับความนิยม และนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ แบบวัด Organization Commitment Questionnaire: OCQ ของ Mowday, Steers & Porter (1979) และแบบวัดความผูกพันต่อองค์การของ Allen & Meyer (1990) รายละเอียดดังนี้

1. แบบวัด Organization Commitment Questionnaire: OCQ ของ Mowday, Steers & Porter (1979) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติจากการนิยามความผูกพันต่อองค์การของ Mowday et al. ซึ่งแบ่งความผูกพันออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การโดยมีข้อคำถาม 15 ข้อ ที่มีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.82 - 0.93 ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นคำถามเชิงประมาณค่า 7 ระดับ

2. แบบวัดความผูกพันต่อองค์การของ Allen & Meyer (1990) ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน โดยมีข้อคำถาม 24 ข้อ ได้แก่ ด้านจิตใจ (Affective) ด้านการคงอยู่ (Continuance) และด้านบรรทัดฐาน (Normative) โดยแต่ละด้านมีข้อคำถามด้านละ 8 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.87 0.75 และ 0.79 ตามลำดับ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นคำถามเชิงประมาณค่า 5 ระดับ จะเห็นได้ว่าแบบวัดความผูกพันต่อองค์การ OCQ ของ Mowday, Steers, and Porter (1979) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการวัดความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติจากการนิยามของความผูกพันต่อองค์การในมิติด้านจิตใจเพียงด้านเดียว ขณะที่แบบวัดความผูกพันต่อองค์การของ Allen & Meyer (1990) สร้างแบบวัดที่สะท้อนความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกแนวทางการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของ Allen & Meyer (1990) โดยผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาและประยุกต์แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การของ Allen & Meyer (1990) เพื่อให้เข้ากับบริบทขององค์การและครอบคลุมองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ (Affective) ด้านการคงอยู่ (Continuance) และด้านบรรทัดฐาน (Normative) ผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นของตนต่อข้อคำถามแต่ละข้อคำถามตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ ตามมาตรวัด Likert Scale

2.2 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.1 ความหมายแรงจูงใจในการทำงาน

Dubrin & Ireland (1993) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ กระบวนการที่ถูกใช้เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายในขององค์การ

Newstrom (2007) (ศิริลักษณ์ สมัครงศ์, 2551) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือแรงผลักดันจากทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการทำงาน เพื่อให้งานนั้นบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือสิ่งใดๆ หรือแรงกระตุ้น หรือ ความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลมีความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ การพยายามให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เล็งเห็นทางที่จะได้รับประโยชน์และมีผลประโยชน์ร่วมกัน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังเป้าหมาย ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า แรงจูงใจทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป

รัชดาภรณ์ เคนพงศ์พันธุ์ (2539) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันหรือความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลมีความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ

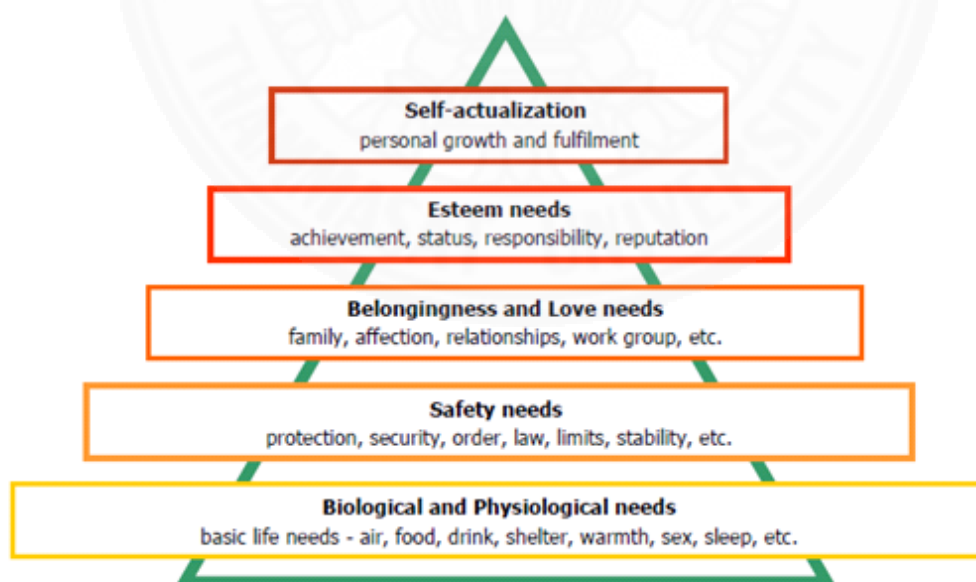
จากการทบทวนวรรณกรรมความหมายแรงจูงใจในการทำงานที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นๆ ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น เต็มใจทำงาน ตั้งใจในการทำงานและเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา (Content Theories) และกลุ่มทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories) กลุ่มทฤษฎีเนื้อหาครอบคลุมทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ทฤษฎีแรงจูงใจภายใน ทฤษฎีแรงจูงใจภายนอก และทฤษฎีสองปัจจัย กลุ่มทฤษฎีกระบวนการครอบคลุมทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีความเป็นธรรม รวมทั้งนำเสนอแนวทางการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงาน (อรพินทร์ ชูชม, 2555) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญๆ ดังนี้

กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา (Content Theories) ทฤษฎีนี้อธิบายถึงความต้องการหรือความปรารถนาภายในของบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม คือ ความต้องการเฉพาะอย่างหรือความต้องการภายในเป็นสิ่งที่มุ่งใจและกำกับแนวทางการแสดงออกพฤติกรรมของบุคคล ทฤษฎีนี้พยายามหาคำตอบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัจจัยภายในบุคคลหรือสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ (อรพินทร์ ชูชม, 2555) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ และทฤษฎีสองปัจจัย ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Needs Hierarchy Theory) ของ Maslow (1970) ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งจิตวิทยาทางด้านมนุษยนิยม ได้พัฒนาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของแรงจูงใจ โดยความต้องการของมนุษย์ถูกจัดลำดับขั้นความสำคัญ มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาในสิ่งที่ยังไม่มีและเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมของบุคคลต่อไป ความต้องการใหม่ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะมีความต้องการในระดับสูงต่อไป (อรพินทร์ ชูชม, 2555) ทฤษฎีลำดับขั้นตอนของความ ต้องการ ความต้องการของมนุษย์มีทั้งหมด 5 ขั้น เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปยังขั้นสูงสุด คือ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการความนิยมนับถือ และความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองของ Maslow's hierarchy of needs (1970) ที่มา <https://le-group-3.wikispaces.com>

จากแบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1970) (ภาพที่ 2.1) จะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะจูงใจคนให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้น ต้องเข้าใจถึงธรรมชาติความต้องการของบุคคลด้วยจึงจะสามารถจูงใจบุคคลนั้นได้ ถึงแม้ว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ได้รับการวิพากษ์ถึงลำดับขั้นความต้องการที่กำหนดและมีหลักฐานการวิจัยบางส่วนที่พบว่าการเรียงลำดับขั้นความต้องการไม่เป็นไปตามทฤษฎีที่ระบุไว้ แต่มีนักวิชาการหลายท่านระบุว่า Maslow ไม่ได้ต้องการให้ลำดับขั้นความต้องการเป็นสิ่งที่ไม่ยืดหยุ่น ความต้องการบางอย่างอาจมีความสำคัญมากกว่าความต้องการอย่างอื่น ในทำนองเดียวกันความต้องการไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้นที่กำหนด (อรพินทร์ ชูชม, 2555)

ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (1959) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย มีชื่อเรียกทฤษฎีนี้หลากหลายชื่อ คือ Motivation-Maintenance Theory, Dual Factor Theory, Motivation-Hygiene Theory “ทฤษฎีสองปัจจัย” ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาวิจัยของ Herzberg (1959) โดยได้ทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวนประชากร 200 กว่าคนจากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมือง Pittsburg ผลสรุปคือ มีปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจของพนักงาน 2 ประเภท คือ ปัจจัยค่าจุน (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) มีมิติที่แตกต่างกัน 2 มิติที่เกี่ยวกับปัญหาการจูงใจ ด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบ ที่เป็นได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจและสามารถป้องกันความไม่พอใจได้ Herzberg เรียกองค์ประกอบนั้นว่า เป็นองค์ประกอบเสริมแรงหรือองค์ประกอบส่งเสริม (Hygiene Factors) องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายนอก (Extrinsic Factors) มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่จูงใจ (Motivational Factors) ถ้าหากมีองค์ประกอบจูงใจอยู่แล้วก็จะสามารถนำไปสู่ทัศนคติทางด้วนบวกและการจูงใจที่แท้จริงได้ องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายใน (Intrinsic Factors) ทฤษฎีของแรงจูงใจของ Herzberg (รัชดาภรณ์ เด่นพงศ์, 2539) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นกับพนักงานปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลกับความพอใจโดยตรง ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จตามกำหนดและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และรู้จักการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานประสบผลสำเร็จจะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลอื่นๆ ภายในหน่วยงาน การยอมรับนับถือจากการยกย่อง ชมเชยหรือการแสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าผลงานของตนเองอีกด้วย

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่มีความน่าสนใจ งานที่มีความท้าทายให้ลงมือทำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีลักษณะที่ทำให้ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง โดยองค์การจะต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความสำคัญ พนักงานมีความหมายต่อกระบวนการการทำงานเพื่อให้พนักงานได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจในการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานของตนและมีอำนาจต่องานได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการควบคุมใกล้ชิดมากเกินไป จนขาดอิสระในการทำงาน

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงการได้รับโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ หรือการได้รับการอบรม เพิ่มความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

2. ปัจจัยคำจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ไม่ได้เป็นสิ่งที่จูงใจแต่อย่างใด การให้ความสนใจหรือระมัดระวังต่อปัจจัยคำจูนเป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังมีเงื่อนไขไม่เพียงพอจะใช้ในการจูงใจให้คนมีผลผลิตมากขึ้นได้ ปัจจัยคำจูนประกอบด้วย

2.1 นโยบายการบริหารขององค์การ (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายการหรือจัดการบริหารขององค์การ กฎ ระเบียบข้อบังคับ การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งนโยบายต้องอยู่ในลักษณะที่มีการกำหนดอย่างชัดเจน และมีความเป็นธรรม

2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรมในการบริหาร มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา รับฟังความคิดเห็นและให้คำแนะนำในการทำงาน แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors, Peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นกิริยา วาจา ท่าทางต่างๆ ที่แสดงถึง

ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นอย่างดี

2.4 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน และสภาพทางกายภาพของงาน เช่น บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ทำงาน อากาศ เสียง แสงสว่าง เป็นต้น และรวมถึงลักษณะแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ ให้มีความเหมาะสมเพียงพอ เพื่อเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.5 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่พนักงานพึงได้รับอย่างเหมาะสมกับงานที่ทำ เช่น เงินเดือน เงินพิเศษ รวมถึงในรูปแบบสวัสดิการต่างๆ ที่อยู่ในระดับเพียงพอ และเป็นที่พอใจของพนักงาน

2.6 ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ซึ่งเป็นผลที่ได้จากงานในหน้าที่ของตน อาจเป็นผลกระทบโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การถูกย้ายไปทำงานในที่ใหม่ ซึ่งอาจไกลจากครอบครัว ทำให้พนักงานไม่มีความสุข จึงทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ

2.7 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำ ความมั่นคงต่อองค์กร หรือความยั่งยืนในอาชีพ

จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg สามารถสรุปได้ว่า

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรง สามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ รวมถึงสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น ถ้าขาดปัจจัยนี้ไปหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน หรืออยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสมที่จะยอมรับได้ ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าเมื่อใดที่ปัจจัยอยู่ในระดับที่ยอมรับหรือสูงกว่า ความไม่พึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้นปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยกระตุ้นในการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เช่น การมอบหมายงานที่ยากให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานได้แสดงความสามารถ ทักษะ ในการทำงาน เมื่องานนั้นสามารถทำงานลุล่วงได้สำเร็จจะทำให้เขาเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และเห็นคุณค่าของงานนั้น ซึ่งในขณะเดียวกันเมื่อเขาทำงานประสบผลสำเร็จก็ต้องให้การยกย่อง ชมเชย และได้รับโอกาสความก้าวหน้าในงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน

ปัจจัยค้ำจุน ไม่ได้เป็นสิ่งที่จูงใจพนักงานโดยตรง แต่ถ้าขาดปัจจัยนี้หรือไม่มีปัจจัยนี้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจได้ ปัจจัยนี้จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ตัวอย่างเช่น การนัดหยุดงานของพนักงาน ซึ่งสาเหตุอาจมาจากเรื่องเงินหรือค่าตอบแทน เป็นประการที่สำคัญที่สุด ส่วนปัจจัยค้ำจุนเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ เช่น วันลาพัก ลาป่วย และการตรวจสุขภาพของพนักงาน

ซึ่งองค์การส่วนใหญ่เชื่อว่าจะสามารถเป็นแรงจูงใจให้พนักงานสามารถอยู่กับองค์การต่อไป แต่ในความจริงแล้วเป็นเพียงสิ่งที่คำจูนหรือรักษาไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเฉยๆ หรือไม่รู้สึกด้านลบ ปัจจัยกลุ่มนี้จะตอบสนองปัจจัยขั้นพื้นฐานของพนักงานนั่นเอง

โดยสรุปปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยของ Herzberg เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนด้วยปัจจัยที่ดีก็จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยคำจูนเป็นปัจจัยที่จะป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน และเกิดความไม่มีความสุข ช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานที่ไม่อยากทำงานให้กลับมาสู่ความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงาน

ตารางที่ 2.1

ตารางเปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานเชิงเนื้อหา

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow	ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg
ความต้องการด้านกายภาพ	ปัจจัยคำจูน
ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	
ความต้องการทางสังคม	
ความต้องการความนิยมนับถือ	ปัจจัยจูงใจ
ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน	

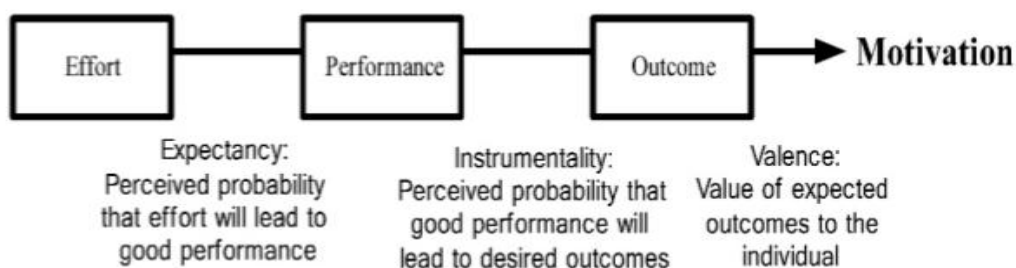
กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรู้คิดในการตัดสินใจและเลือกกระทำพฤติกรรม โดยพยายามอธิบายว่าแรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ในรูปแบบใด มากกว่าจะบอกว่าปัจจัยอะไรกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งความต้องการอาจเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจูงใจ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังและทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายดังนี้

Vroom (1964) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ เรียกว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) อธิบายว่าการจะจูงใจให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจถึงกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อนเมื่อบุคคลมีความต้องการที่จะทำงานเพิ่มมากขึ้นจากระดับปกติที่เขาเคยทำ เขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำและแสดงพฤติกรรมนั้น โดยปกติบุคคลมักจะทำงานโดยมีความคาดหวังว่า ในการทำงานนั้นเขาจะได้ผลลัพธ์และผลตอบแทนตามที่เขาต้องการ เขาก็จะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจโดยจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ปัจจัย ดังนี้

1. การคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้วจะทำได้ (Expectancy: E) คือ ความคาดหวังของคนที่ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถแล้ว จะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนา ซึ่งในบางครั้งเรียกว่าการคาดหวังผลงานจากความพยายาม บุคคลจะขังใจว่าพฤติกรรมที่จะต้องนั้นมันยากเกินความสามารถของตนเองหรือก่อนที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นออกไป การทำให้ความคาดหวังสูงสุดคือการทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่ามีความสามารถในการทำงานจนถึงในระดับที่ต้องการได้

2. การคาดหวังว่ากระทำแล้วจะได้ผลลัพธ์ (Instrumentality: I) คือ การคาดหวังของบุคคลไว้ล่วงหน้าว่าเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วผลที่ตามมาคือรางวัลและสิ่งอื่นๆ ที่ได้จากการบรรลุผลสำเร็จ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ซึ่งเรียกว่าการคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงาน การตั้งผลรางวัลหรือผลตอบแทนให้สูงทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานนั้นประสบผลสำเร็จ

3. ค่าของผลลัพธ์ (Valence: V) คือ ระดับคุณค่าหรือความตั้งใจของผลลัพธ์ที่มีให้แก่บุคคล แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อผลลัพธ์เดียวกัน ค่าของผลลัพธ์เป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นออกมาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้น



ภาพท 2.2 แบบจำลองของ Vroom's Expectancy theory (1964) ประยุกต์จาก *Motivation - Hypothetical case study on Vroom's expectancy theory - Organizational behavior*. โดย Reddy สืบค้นจาก <https://www.slideshare.net/akshitha95/>

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีของ Vroom เป็นการจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งการกระทำเป็นผลของแรงจูงใจและการรับรู้ระดับความสามารถของตนเอง ซึ่งแรงจูงใจที่เกิดขึ้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่บุคคลคาดว่าจะได้รับผลลัพธ์จากที่ใช้ความพยายาม ถ้าบุคคลเกิดความเชื่อว่าการกระทำพฤติกรรมที่ตนเองแสดงออกมานั้นสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์และผลลัพธ์นั้นมีค่าสูงสำหรับแต่ละบุคคล และบุคคลเกิดความเชื่อว่าตัวเองมีความสามารถในระดับที่จะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ นั้นได้ เขาก็จะเกิดความพยายามในการแสดงพฤติกรรมนั้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่มีการพัฒนามาจากแนวคิดของ Locke (1980) ว่าแรงจูงใจที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย เป้าหมายเป็นสิ่งที่บุคคลตั้งใจให้บรรลุในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในอนาคต เป้าหมายช่วยส่งเสริมการกระทำโดยมุ่งความใส่ใจของบุคคลไปยังเป้าหมายที่ต้องการ มีความเพียรพยายามและหาวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมาย โดยการกำหนดเป้าหมายผลการกระทำที่เฉพาะเจาะจงและท้าทาย สามารถจูงใจและเป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรมในทางที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น การกำหนดเป้าหมายเพื่อจูงใจบุคคลให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้น จะต้องไม่ยากหรือง่ายเกินไป ควรเป็นเป้าหมายที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการระบุลักษณะของการกำหนดเป้าหมายที่เฉพาะที่ประสบความสำเร็จ (อรพินทร์ ชูชม, 2555) มีดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง
2. เป้าหมายควรเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ
3. บุคคลควรมีความสามารถและมีทรัพยากรที่จำเป็นที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย
4. บุคคลควรได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการที่จะบรรลุเป้าหมาย
5. จัดสรรรางวัลสำหรับบุคคลที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
6. ผู้บริหารจำเป็นต้องสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย
7. การกำหนดเป้าหมายจะมีประสิทธิผลมากที่สุดถ้าพนักงานยอมรับเป้าหมายที่กำหนดไว้

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายมีลักษณะที่สำคัญคือ ความผูกพันกับเป้าหมายของบุคคล (Individual Goal Commitment) ซึ่งหมายถึง ความเข้มข้นในการที่จะมุ่งมั่นให้บรรลุเป้าหมาย (อรพินทร์ ชูชม, 2555) ความมุ่งมั่นตั้งใจต่าง ๆ ที่แสดงออกในรูปเป้าหมาย สามารถเป็นส่วนสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ ซึ่งเป้าหมายจะเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม ดังนั้น การชักชวนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายนั้นจะทำให้พนักงานมีความเข้าใจและยอมรับ

เป้าหมายนั้นมาตั้งแต่ต้นซึ่งจะส่งผลให้พนักงานทำงานได้ผลดีมากขึ้นตลอดจนมีความผูกพันทางใจกับเป้าหมายนั้นมากขึ้นอีกด้วย

2.2.3 การวัดแรงจูงใจในการทำงาน

ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน มักจะต้องอาศัยทฤษฎีอื่นๆ มาเป็นเครื่องนำทางในการวัดการแสดงออกของแรงจูงใจในการทำงานที่สามารถสังเกตได้ เนื่องด้วยแรงจูงใจในการทำงานมีลักษณะมีความเป็นนามธรรม จึงทำให้การวัดแรงจูงใจในการทำงานยากที่จะวัดในเชิงปริมาณได้โดยตรง (ชีवाल อรรถศุภทัต, 2009) เมื่อได้ทำการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญๆ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน โดยเลือกแนวทางตามแนวคิดของ Herzberg (1959) ซึ่งเป็นการศึกษาที่จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีของ Herzberg ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นทฤษฎีที่สามารถจัดองค์ประกอบแรงจูงใจได้อย่างชัดเจนและครอบคลุมเนื่องจากเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ก็จะทำให้พวกเขาเกิดแรงจูงใจในการทำงานเมื่อเกิดแรงจูงใจในการทำงานพวกเขาก็จะทำงานด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเมื่อเกิดความรู้สึกเหล่านี้แล้วก็จะกลายเป็นความรู้สึกจงรักภักดีจนกลายเป็นความผูกพันต่อองค์กรต่อไปไม่คิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบวัดแรงจูงใจในการทำงานของ รัชดาภรณ์ เด่นพงศ์พันธุ์ (2539) เป็นแบบสอบถามที่ได้รับการพัฒนาและประยุกต์มาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทฤษฎีแรงจูงใจของนักวิชาการที่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) และครอบคลุมตามแนวคิดแรงจูงใจในการทำงาน ของ Herzberg (1959) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามแรงจูงใจในการทำงาน 2 ด้าน คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีของ Herzberg (1959) มีความเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อให้มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์การที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ทำการประยุกต์แบบสอบถามให้มีข้อคำถามแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ มีข้อคำถามทั้งหมด 17 ข้อ และแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน มีข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ โดยประยุกต์ข้อคำถามให้มีความเหมาะสมกับบริบทขององค์การ แบบสอบถามจะประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นของตนเองต่อแต่ละข้อคำถามตามระดับของการประเมินค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบ Likert Scale

2.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

2.3.1 ความหมายความพึงพอใจในงาน

Cooper (1958) กล่าวว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดขึ้นจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ เมื่อบุคคลปฏิบัติงานก็ย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตน

Grilmer (1966) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานคือผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยกย่อง และโอกาสก้าวหน้าในงาน

Smith et al. (1969) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ความรู้สึกพอใจจึงรวมอยู่กับคาดหวังไม่เพียงพอแต่องานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ของเขาด้วย (พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557)

Locke (1979) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมินตนเอง ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างผลที่แต่ละบุคคลได้จากการทำงานกับผลที่เขาคาดหวังว่าจะได้และการรับรู้ของแต่ละบุคคลหรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน

Spector (2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติที่สามารถสะท้อนความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานในภาพรวมหรือแยกเป็นเฉพาะด้านของงานนั้นๆ

Luthans (2005) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมจากองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งตอบสนองความต้องการทางด้านอารมณ์ต่อสถานการณ์ในงาน และตัดสินว่าพึงพอใจในงานหรือไม่ โดยพิจารณาจากลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนซึ่งผลที่ได้รับเป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ยงยุทธ พิศพงษ์พัฒน์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ทัศนคติหรือความรู้สึกรวมๆ ของพนักงานที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดจากเนื้องานหรือองค์ประกอบด้านอื่นๆ

รัชนิดา तुงคสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่า ทักษะหรือความรู้สึกที่ดีต่องาน โดยเกิดจากปัจจัยต่างๆ คือ ด้านสภาพแวดล้อมในกาปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพในงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ชวลัญฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2548) กล่าวว่า ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น

มนตรี แก้วด้วง (2552) กล่าวว่า ทักษะและความรู้สึกที่มีต่องานทั้งทางบวกและทางลบว่ารู้สึกพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจงานโดยภาพรวม ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน สวัสดิการ รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน และการสื่อสารภายในองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมความหมายความพึงพอใจในงานที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่าความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานหรือความรู้สึกด้านบวกของพนักงานที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีผลมาจากองค์ประกอบต่างๆ ที่สนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลเกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมีมากมายหลายทฤษฎี ดังนี้

Gilmer (1966) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสนเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และการมีโอกาสดำรงตำแหน่งจากความสามารถในงานที่ทำ
3. ความพอใจในการจัดการ (Management) ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน และความพึงพอใจในการจัดการ
4. ค่าจ้าง (Wage) คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้นๆ
5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Spec of the Job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความถนัด

6. การบังคับบัญชา (Commanding) ได้แก่ เทคนิค วิธีการและความสามารถในการบังคับบัญชา การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งการบังคับบัญชาเป็นส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the Job) หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นๆ ได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน

8. การคมนาคมและการสื่อสาร (Communication) ได้แก่ สภาพลักษณะของการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญและมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกัน

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพาส่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน เช่น แสง เสียง ฝุ่น น้ำ และชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานมากน้อยต่างกัน

10. ประโยชน์เกื้อกูลหรือสิ่งตอบแทนต่างๆ (Benefit) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล สวัสดิการ และที่อยู่อาศัยก็มีส่วนให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

Smith et al. (1969) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบ และเล็งเห็นว่างานที่ทำเป็นงานที่น่าสนใจ รวมทั้งเป็นงานที่ทำให้บรรลุตามเป้าหมาย ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ ความท้าทายในงาน ภาวะภูมิใจในงาน การเปิดโอกาสในการเรียนรู้และการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

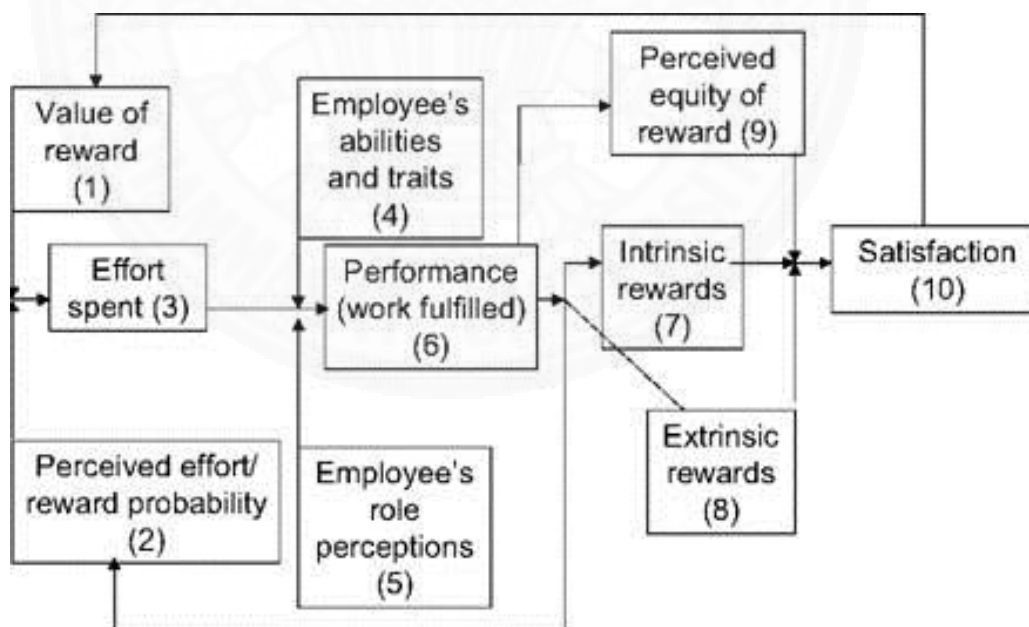
2. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับต่อเดือน หรือผลประโยชน์อื่น มีความเหมาะสมกับความสามารถและมีความเท่าเทียมและยุติธรรมกับบุคคลอื่นภายในองค์กร ได้แก่ ผลตอบแทนหรือสวัสดิการอื่นๆ โดยค่าตอบแทนที่ได้รับจะถูกเปรียบเทียบกับระหว่างค่าตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน หรืออาจนำไปถูกเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่เห็นว่ามีความเหมาะสม และมีความยุติธรรม

3. โอกาสและความก้าวหน้า (Promotion Opportunity) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และบุคคลมีโอกาที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

4. หัวหน้างาน (Supervisor) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

5. เพื่อนร่วมงาน (Coworker) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำ ปรึกษากัน

Porter & Lawler (1968) ได้แก้ไขและขยายทฤษฎีของ Vroom ในเรื่องของ สัมพันธะระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน โดยเสนอแนวคิดที่ว่าทุกทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน นั้นมีส่วนที่คล้ายคลึงกัน สามารถนำมาารวมกันได้ และนำมาอธิบายเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ได้ Porter and Lawler ตั้งสมมติฐานว่าความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยรางวัลหรือผลตอบแทนและได้กำหนดองค์ประกอบในส่วนที่เกี่ยวข้องรางวัล Porter and Lawler จึงได้นำเสนอรูปแบบจำลอง แบบจำลองนี้เรียกว่า “Porter-Lawler Model” ดังนี้



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองของ Porter-Lawler process model of motivation (1968), สืบค้นจาก academlib.com/3394/management/delegation

จากแบบจำลอง สามารถอธิบายได้ว่า ความพยายามของบุคคลเกิดจาก 2 องค์ประกอบ คือคุณค่าของรางวัลกับระดับการรับรู้ว่าคุณค่าความพยายามของบุคคลจะนำไปสู่รางวัล ซึ่งมีอิทธิพลต่อระดับความพยายามของบุคคลที่ว่าความพยายามจะทำให้ได้รับผลรางวัลตอบแทน แต่ความพยายามเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบอื่นรวมด้วย คือ ความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะของบุคคลรวมกับการรับรู้บทบาทของตนเองว่ามีความเหมาะสมเพียงใดที่จะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานนั้นสำเร็จ สิ่งตามมาหลังจากการปฏิบัติงานหรือมีผลการปฏิบัติงาน คือ รางวัล ซึ่งรางวัลนั้นมีทั้งรางวัลภายในและภายนอก รางวัลเป็นสิ่งที่จำแนกระดับความพึงพอใจของบุคคลนั่นเอง อย่างไรก็ตามบุคคลยังต้องนำรางวัลที่รับมาเปรียบเทียบกับรางวัลที่ปฏิบัติงานว่ามีความเหมาะสมเพียงใด หากรางวัลที่ได้รับมีความเหมาะสมก็จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจึงทำให้เกิดการรับรู้คุณค่าของรางวัล อีกทั้งผลงานจากการปฏิบัติจะส่งผลต่อการรับรู้ถึงความเป็นไปได้ของความพยายามที่จะนำไปสู่การได้รับรางวัล แต่ถ้าหากรางวัลที่ได้รับไม่เหมาะสมและน้อยกว่าที่บุคคลคาดหวังไว้ก็จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Hackman & Oldham (1980) เสนอแนวคิดความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) หมายถึง ระดับความหลากหลายของงานต่างๆ ที่บุคคลนั้นจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถที่แตกต่างกันไปตามกิจกรรมที่ทำ เมื่อบุคคลต้องใช้ทักษะที่มีความหลากหลายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ท้าทาย สนุกไปกับงานที่ทำ ทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นนำไปสู่ทักษะทางด้านต่างๆ ที่หลากหลายมากเท่าใด งานนั้นก็ย่อมมีความหมายมากขึ้นเท่านั้น

2. ความชัดเจนของงาน (Task Identity) หมายถึง บุคคลแต่ละคนที่สามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ได้ ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนกระทั่งงานเสร็จสิ้นจนกระทั่งผลงานสำเร็จลุล่วง และเกิดผลงานให้เห็นอย่างชัดเจน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง การรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่องานที่ทำ ต่อกลุ่มงาน หน่วยงานและองค์กร เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญกับองค์กรแล้วนั้น ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรอบคอบและมีความสำนึกรับผิดชอบในงานมากยิ่งขึ้น

4. ความอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลมีอิสระในการทำงาน ให้อิสระในการตัดสินใจงานด้วยตนเอง รวมทั้งพิจารณาการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง กำหนดกระบวนการทำงานด้วยตนเอง มีความคิดริเริ่มและมีขอบเขตความรับผิดชอบสูง

5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) หมายถึง บุคคลได้ทราบถึงผลสะท้อนกลับหรือผลลัพธ์โดยตรงจากงานและประสิทธิภาพของงาน ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจและพัฒนาความสามารถของตนเองให้ดีขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงานทั้ง 4 แนวคิด ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาตามแนวคิดของ Smith et al. (1969) ซึ่งเป็นแนวคิดองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งทำให้เราทราบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเหล่านั้น หากองค์การสามารถตอบสนองในปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีและเกิดการสั่งสมให้เกิดความรู้สึผูกพันต่อองค์การต่อไป แนวคิดความพึงพอใจส่วนใหญ่มีองค์ประกอบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้า เป็นต้น มีการนำเสนอแบบจำลองและการวิจัยเชิงประจักษ์จำนวนมากที่สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิเคราะห์ทอิกมานของ Kinicki, Schriesheim, McKee-Ryan & Carson (2002) เพื่อประเมินความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานของมาตรวัดความพึงพอใจในงานแบบ JDI ด้วยการวิเคราะห์งานวิจัยจำนวน 152 ชิ้น ตั้งแต่ปี 1975-1999 พบว่าความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยสนใจศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานตามแนวคิด Smith et al. (1969) 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานที่ค้นพบว่าองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจในงานจริง (ชวลัญฐ เหล่าพูนพิพัฒน์, 2548)

2.3.3 การวัดความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากความพึงพอใจในงาน เป็นคุณลักษณะทางจิตของบุคคลที่ไม่อาจวัดได้โดยตรง การวัดความพึงพอใจในงานจึงเป็นการวัดโดยอ้อม (Indirect measure) วิธีการวัดความพึงพอใจในงานที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบันมี 3 วิธี ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม โดยวิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ใช้เวลามาก (Cherrington, 1994 ; Luthans, 1992 ; Greenberg & Baron. 1993) ดังนั้นนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจส่วนใหญ่ จึงใช้วิธีการวัดโดยใช้แบบสอบถาม และได้มีผู้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลในการวัดความพึงพอใจในงานเป็นจำนวนมาก เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานที่รู้จักแพร่หลายมีดังนี้ (สุรพล พยอมแย้ม, 2541)

1. แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมากแบบวัดหนึ่ง

แบบสอบถามนี้มหาวิทยาลัย Minnesota ในสหรัฐอเมริกาเป็นผู้พัฒนา เป็นแบบสอบถามแบบให้บุคคลเลือกตอบในลักษณะประเมินค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยชุดคำถาม รวม 26 ด้าน เช่น ความพึงพอใจในการตอบแทน เพื่อนร่วมงาน การได้รับกายอมรับ เป็นต้น ต่อมาแบบสอบถามฉบับนี้ได้รับการพัฒนาให้สั้นและกระชับแต่ยังคงระดับคุณภาพเดิมไว้ คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นคะแนนรวมทุกด้าน ถ้าได้คะแนนมากแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจอยู่ในระดับสูง

2. แบบสอบถาม JDI (Job Description Index: JDI) เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ ลักษณะงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ลักษณะแบบสอบถามในแต่ละด้านเป็นคำคุณศัพท์เกี่ยวกับลักษณะงานแต่ละด้านโดยที่คำตอบจะบ่งบอกให้ทราบถึงทิศทางของความพึงพอใจว่ามีมากน้อยเพียงใด คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามจึงเป็นคะแนนในแต่ละด้าน

3. แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ (Pay Satisfaction Questionnaire: PSQ) เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจที่เจาะจงเกี่ยวกับรายได้ ซึ่งส่งผลต่อความพอใจ PSQ เป็นแบบวัดความพึงพอใจตามสภาพปัจจุบัน ซึ่งมีลักษณะเป็นการประเมินค่า 5 อันดับ คล้ายลักษณะแบบสอบถามความพึงพอใจของ Minnesota แต่วัดด้านรายได้เพียงด้านเดียวเท่านั้น ประเด็นครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์ รายได้จากการเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะการบริหารรายได้ และระดับรายได้ เป็นต้น

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงานข้างต้น ผู้วิจัยเลือกแนวทางการศึกษาความพึงพอใจในงาน JDI ของ Smith (1969) ซึ่งแบบวัด JDI มีความชัดเจนและครอบคลุมมากกว่าแบบวัดอื่น เช่น แบบวัด MSQ ที่มีจำนวนปัจจัยที่ใช้วัดจำนวนมาก และแบบวัด PSQ เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจเพียงด้านเดียวดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน JDI โดยการพัฒนาและประยุกต์แบบสอบถามงานวิจัยของ Smith et al. (1969) แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของ Smith et al. (1969) มีองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานตามแนวคิดของ Herzberg

และทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Allen & Meyer ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากการศึกษาเอกสารงานวิจัย พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีทิศทางความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การทั้งรายด้านและโดยรวม รายละเอียด ดังนี้

รัชดาภรณ์ เต็มพงศ์พันธุ์ (2539) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 คน ที่เป็นพนักงานของกลุ่มบริษัทเอกชนที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้างโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยในด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.73, p < 0.01$) และการบริหารงานขององค์การและด้านการบังคับบัญชา มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำสุด ($r = 0.40, p < 0.01$) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.59, p < 0.01$) และด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าสหสัมพันธ์ต่ำสุด ($r = 0.42, p < 0.01$)

ณัฐยา ไพโรสงบ (2546) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.59, p < 0.01$) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้างโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.59, p < 0.01$) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและแรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.64, p < 0.01$)

วันชัย ศกุนตนาค (2555) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยทำการศึกษปัจจัยจูงใจเพียงปัจจัยเดียว ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.30, p < 0.01$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.29, p < 0.01$) ด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.26, p < 0.01$) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.33, p < 0.01$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.27, p < 0.01$) ด้านเงินเดือน อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.29, p < 0.01$) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.24, p < 0.01$)

Salleh et al. (2016) อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ในสถานที่ทำงาน ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจาก บริษัท วิศวกรรม ใน Dungun จำนวน 70 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกความผูกพันต่อองค์กร ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.77, p < 0.05$)

จากงานวิจัยที่รวบรวม พบว่า งานวิจัยส่วนมากพบผลการศึกษาที่สอดคล้องกันคือ แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาทั้งสองปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงานหรือปัจจัยเดียวความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรก็มีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยงานวิจัยนี้จะศึกษาแรงจูงใจในการทำงานทั้งสองปัจจัยโดยรวมเพื่อหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อการทำนายความผูกพันต่อองค์กร

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ทำการศึกษเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาเอกสารงานวิจัย พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่มีทิศทางความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้งรายด้าน และโดยรวม รายละเอียด ดังนี้

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.44, p < 0.05$) ด้านคุณค่าของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.38, p < 0.05$) ด้านสัมพันธภาพในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.40, p < 0.05$) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.46, p < 0.05$) ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.48, p < 0.05$)

มนตรี แก้วด้วง (2552) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ ด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.20, p < 0.01$) ด้านค่าตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.37, p < 0.01$) ด้านโอกาสเลื่อนตำแหน่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.30, p < 0.01$) ด้านหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.28, p < 0.01$) ด้านเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.22, p < 0.01$) ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.49, p < 0.01$)

พรสรัญญ์ วงศ์ศรีสุภกุล (2557) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้ ด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.52, p < 0.01$) ด้านค่าตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.61, p < 0.01$) ด้านการเลื่อนตำแหน่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.51, p < 0.01$) ด้านหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.38, p < 0.01$) ด้านเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.34, p < 0.01$) โดยความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.58, p < 0.01$)

Dhurupa et al. (2016) การหาความสัมพันธ์ระหว่าง การทำงานเป็นทีม ความผูกพันต่อองค์กรและพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาขององค์กรก่อสร้างในประเทศที่กำลังพัฒนา ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.36, p < 0.01$) ความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.11, p > 0.05$) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.36, p < 0.01$) นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ($\beta = 0.23$) สามารถทำนายความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความพึงพอใจในการทำงาน ($\beta = 0.20$) สามารถทำนายความผูกพันด้านจิตใจ และพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันด้านการคงอยู่ ($\beta = -0.02$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจของพนักงานในการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อนั้น นอกจากความผูกพันด้านจิตใจและความผูกพันด้านบรรทัดฐานแล้ว ยังมีปัจจัยที่มาจากความพึงพอใจในเรื่องของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง

หัวหน้างาน สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของพนักงาน ในการคงอยู่กับองค์กรด้วยเช่นกัน

จากงานวิจัยที่รวบรวม พบว่า งานวิจัยส่วนมากพบผลการศึกษาที่สอดคล้องกันคือ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กรก็จะส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร ถ้าหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน และอาจนำไปสู่การลาออกจากงาน แต่ในทางกลับกันหากบุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในงานสูงก็จะส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน (บุญมัน ธนาสุวัฒน์, 2537) ดังนั้นงานวิจัยนี้จะศึกษาความพึงพอใจในงานเพื่อหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อทำการทำนายความผูกพันต่อองค์กร

2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ทำการศึกษเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ จากการศึกษาเอกสารงานวิจัย พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีทิศทางความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรทั้งรายด้าน และโดยรวม รายละเอียด ดังนี้

รัศมี เอกณรงค์ (2556) แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความรู้สึกรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.63, p < 0.01$) แรงจูงใจในการทำงานด้านความรู้สึกรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.54, p < 0.01$) ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้งด้านความรู้สึกร โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.59, p < 0.01$) ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้งด้าน

มาตรฐานทางสังคม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.58, p < 0.01$)

Tella, Ayeni & Popoola (2007) แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของบรรณารักษ์ห้องสมุดเชิงวิชาการและบรรณารักษ์ห้องสมุดเชิงวิจัยใน Oyo State, Nigeria จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.40, p < 0.01$)

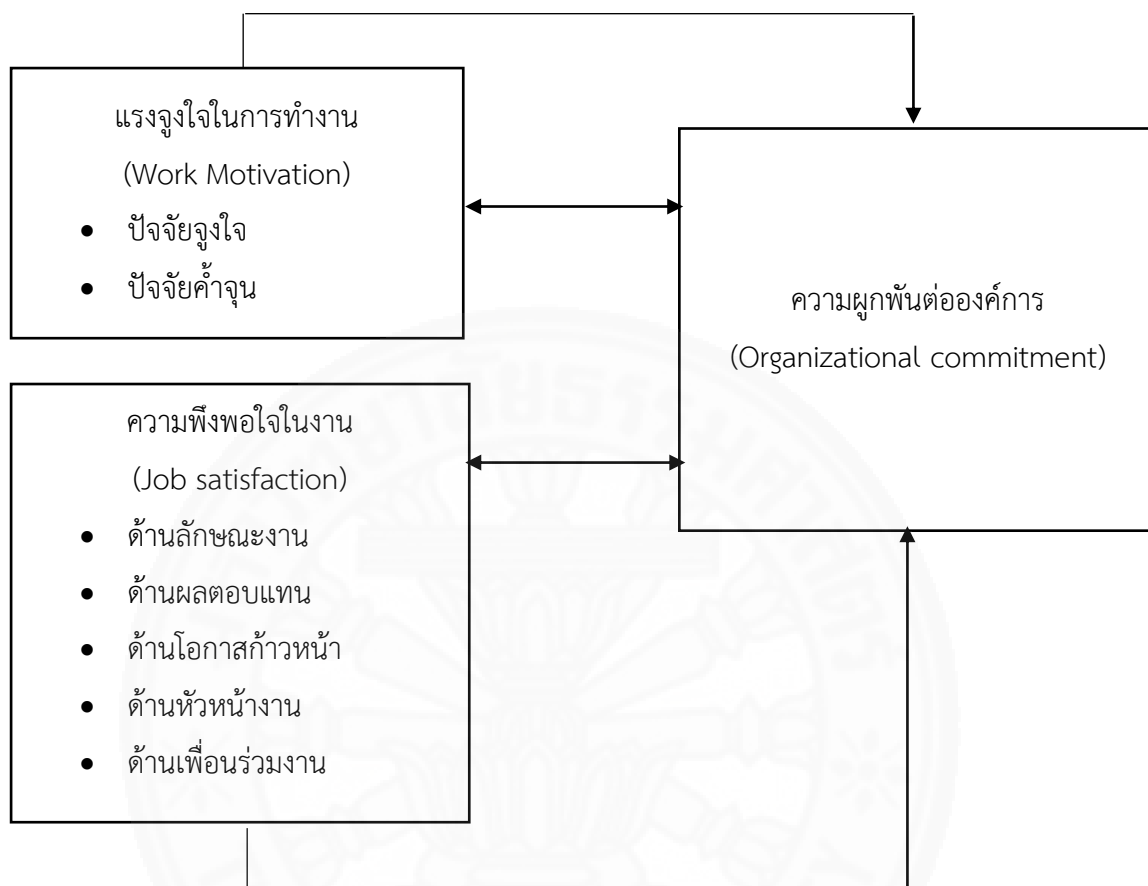
Hayati & Caniago (2012) จรรยาบรรณในการทำงานของชาวอิสลาม : การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวก แรงจูงใจในการทำงานที่มากขึ้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.79, p < 0.01$) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.69, p > 0.01$) และแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.79, p < 0.01$)

Sohail, et al. (2014) แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา พนักงานในสถานศึกษาประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.39, p < 0.01$) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.49, p < 0.01$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานก็จะมี ความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นก็จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆ พนักงานจะมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติงานและจะมีมากขึ้นเมื่อเกิดความพึงพอใจ

Tentama, Pranungsari (2016) แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของครู Extraordinary Schools ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.61, p < 0.01$) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.57, p < 0.01$) และพบว่าตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ในระดับ ($\beta = 0.38, p < 0.01$) แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากงานวิจัยที่รวบรวม พบว่า ผลการศึกษาที่สอดคล้องกันคือ แรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานออกมา ในลักษณะความเต็มใจในการทำงาน ทุ่มเท ตั้งใจทำงานและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดและประสบผลสำเร็จในงานนั้น ความพึงพอใจในงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญถ้าพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานก็จะทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ เบื่อหน่ายในงาน ความตั้งใจและความทุ่มเทในงานลดน้อยลง และอาจนำไปสู่การลาออกจากงาน แต่ในทางกลับกันหากพนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน จะทำให้เกิดผลการทำงานดีขึ้นและประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น เมื่อพนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานจนเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่นั้น พนักงานก็จะเกิดความรู้สึผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน เพื่อทำนายความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความสนใจว่าผลที่ได้นั้นจะเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยที่ยกมาข้างต้นหรือไม่

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 3,000 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 353 คน โดยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% (ระดับความเชื่อมั่น 0.05 (มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 5\%$) โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973) ดังนี้

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่กำหนดไว้ที่ 0.05

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 353 คน จากนั้นผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้กลุ่มงานภายในธนาคารสำนักงานใหญ่เป็นหลัก เพื่อหาสัดส่วนกลุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่างในแต่ละสายงาน

สายงาน	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
สายงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	270	32
สายงานธุรกิจลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล	240	28
สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	230	27
สายงานผลิตภัณฑ์ลูกค้า ลูกค้ารายย่อย และลูกค้าบุคคล	510	60
สายงานเครือข่ายการขาย	368	43
สายงานกลยุทธ์ และวางแผนธุรกิจองค์กร	310	36
สายงานการเงิน	290	34
สายงานบริหารความเสี่ยง	287	34
สายงานทรัพยากรบุคคล	150	18
สายงานกฎหมาย	180	21
สายงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร	165	20
รวม	3,000	353

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.แรงจูงใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Herzberg's (1959) แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

2. ความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดของ Smith (1985) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (Work) ด้านค่าตอบแทน (Pay) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (Promotion) ด้านหัวหน้างาน (Supervision) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

ความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ (Continuance) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 4 ส่วน เพื่อใช้วัดแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามแบบตรวจคำตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Herzberg's (1959) โดยผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์และพัฒนา ตามแนวคิดของ Herzberg's (1959) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งองค์ประกอบเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้ 1) ด้านปัจจัยจูงใจ 4 ด้าน จำนวน 17 ข้อคำถาม (เริ่มข้อคำถามที่ 1-17) 2) ปัจจัยค้ำจุน 4 ด้าน จำนวน 14 ข้อคำถาม (เริ่มข้อคำถามที่ 17-31) รวมทั้งหมดจำนวน 31 ข้อคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นของตนเองต่อข้อคำถามแต่ละข้อตามระดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดค่าที่เลือกตอบเป็น 5 ระดับ (ตามตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.2

แสดงตัวอย่างข้อคำถามแรงจูงใจในการทำงาน

องค์ประกอบ	จำนวนข้อคำถาม	ตัวอย่างข้อคำถาม
ปัจจัยจูงใจ		
1.ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	5 ข้อ	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
2.การได้รับความยอมรับในความสามารถ	4 ข้อ	ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างาน/หน่วยงาน
3.ความรับผิดชอบ	5 ข้อ	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม
4.ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3 ข้อ	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น
ปัจจัยค้ำจุน		
1.นโยบายการบริหารขององค์กร	4 ข้อ	นโยบายการบริหารงานของบริษัทมีความชัดเจน
2.การบริหารจัดการ การบังคับบัญชา	4 ข้อ	ผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม
3.สภาพการทำงาน	3 ข้อ	สถานที่ทำงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม
4.ด้านความมั่นคงในงาน	3 ข้อ	ท่านรู้สึกกว่าบริษัทที่ท่านทำงานอยู่เป็นบริษัทที่มั่นคงที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดของ ของ Smith et al. (1969) โดยผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์และพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Smith et al. (1969) ซึ่งประเมินความพึงพอใจในงานทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน รวมข้อคำถามจำนวน 39 ข้อคำถาม ลักษณะ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นของตนเองต่อข้อคำถามแต่ละข้อตามระดับ โดยกำหนดค่าที่เลือกตอบเป็น 5 ระดับ (ตามตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.3

แสดงตัวอย่างข้อคำถามความพึงพอใจในงาน

องค์ประกอบ	จำนวนข้อคำถาม	ตัวอย่างข้อคำถาม
1.ด้านลักษณะงาน	8 ข้อ	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ
2.ด้านค่าตอบแทน	7 ข้อ	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ
3.ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	5 ข้อ	งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาask้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4.ด้านผู้บังคับบัญชา	10 ข้อ	หัวหน้าของท่านสามารถชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชารายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน
5.ด้านเพื่อนร่วมงาน	9 ข้อ	เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่านได้เป็นอย่างดี ทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) โดยผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์และพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ซึ่งแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรมีทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ รวมข้อคำถามจำนวน 14 ข้อคำถาม โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดค่าที่เลือกตอบเป็น 5 ระดับ (ตามตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.4

แสดงตัวอย่างข้อคำถามความผูกพันต่อองค์กร

องค์ประกอบ	จำนวนข้อคำถาม	ตัวอย่างข้อคำถาม
1.ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	6 ข้อ	ท่านมีความรู้สึกรักและผูกพันกับบริษัทของท่าน
2.ความผูกพันด้านการคงอยู่	4 ข้อ	การลาออกจากบริษัททำให้ท่านต้องสละผลประโยชน์บางอย่างที่บริษัทที่ใหม่ไม่มีให้ท่าน
3.ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	4 ข้อ	เพราะความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ท่านยังคงทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป

ตารางที่ 3.5

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

3.4 การสร้างพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษามาประยุกต์และพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ Likert scale

2. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้ ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช, อาจารย์ ดร.รัชนิวรรณ วนิชย์ถนอม (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตรีหญิง ดร. พนมพร พุ่มจันทร์ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมพร ศรีประเสริฐสุข (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา) และอาจารย์ ดร.อัสรา ประเสริฐสิน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ) เป็นผู้พิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาและนิยามของแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร และนำผลที่ได้ไปคำนวณหาความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) โดยเกณฑ์การให้คะแนนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม ถ้ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาผู้เชี่ยวชาญจะให้คะแนนเป็น +1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นมีความเที่ยงตรงหรือไม่ก็จะให้ค่าเป็น 0 และถ้าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าแบบสอบถามข้อนั้นไม่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจะให้ค่าเป็น -1 จากนั้นนำผลคะแนนการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ได้ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

สูตรการคำนวณ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

3. เมื่อได้ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจึงนำค่าที่ได้มาพิจารณาตามเกณฑ์เพื่อตัดสินใจในการเลือกข้อคำถาม ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ .50 ขึ้นไป ถือว่ามีความสอดคล้องและสามารถนำข้อคำถามไปใช้ในการวัดได้ ส่วนข้อที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า .50 ผู้วิจัยจะพิจารณาตัดทิ้งและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (ศิริชัย กาญจนวาสี,

2552) จากผลการหาค่า IOC พบว่า แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกจำนวน 8 ข้อ คือ ข้อคำถามที่ 13, 15, 17, 18, 21, 24, 26, และ 30 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกจำนวน 6 ข้อ คือ ข้อคำถามที่ 2, 11, 22, 33, 39 และ 60 และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกจำนวน 1 ข้อ คือ ข้อคำถามที่ 17 (รายละเอียดดังภาคผนวก ก)

4. นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้จากการหาค่าความเที่ยงตรงเนื้อหาแล้ว ไปทดสอบก่อนการใช้จริง (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 45 คน จากนั้นนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) และการใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของเนื้อหาทั้งฉบับว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และวิธีการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนข้อคำถามทั้งหมด (Corrected item-total correlation) หากข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นน้อยกว่า .22 ผู้วิจัยจะตัดคำถามนั้นทิ้งไป ก็ต่อเมื่อข้อคำถามนั้นส่งผลให้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้น ผลการทดสอบ พบว่า แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .81 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .74 (รายละเอียดดังภาคผนวก ข)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอเข้ารับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 ภายหลังจากที่ได้รับอนุมัติด้านจริยธรรมการวิจัยในคน คณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 แล้ว ผู้วิจัยติดต่อไปยังผู้แทนของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลประกอบการทำงานวิจัยส่วนบุคคล

2. เมื่อได้รับความอนุเคราะห์ให้เข้าเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้ประสานงานในการดำเนินการเข้าเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้คืน เพื่อทำการลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลทางสถิติ

3. ผู้วิจัยจะยึดหลักสำคัญของจริยธรรมการทำวิจัยในคนเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้วิจัยเคารพในการขอยินยอมโดยให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนไม่ปิดบังให้แก่ อาสาสมัคร อาสาสมัครสามารถตัดสินใจอย่างอิสระ ปราศจากการข่มขู่ บังคับ หรือให้ค่าจ้างรางวัล
2. เคารพในความเป็นส่วนตัวของอาสาสมัคร สิทธิส่วนบุคคล พฤติกรรมส่วนตัว พฤติกรรมปกปิด
3. เคารพในการเก็บรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัวของอาสาสมัคร โดยการรักษา ความลับของข้อมูลส่วนตัวของอาสาสมัคร โดยมีข้อจำกัดข้อมูลเหล่านั้นได้แก่ แบบบันทึกข้อมูล ใบยินยอม ซึ่งมาตรการรักษาความลับ เช่น ใช้รหัส เก็บในตู้มีกุญแจล็อก เก็บในคอมพิวเตอร์ที่มี รหัสผ่าน ข้อมูลส่งทางเมลอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) มีการทำให้เป็นรหัสเพื่อรักษาความลับของข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ ทำการตรวจสอบข้อมูลความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษารายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างตัวแปรโดยการ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson's product moment correlation coefficient

2.2 การวิเคราะห์เพื่อการเสนอสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร จากตัว แปรแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis ในการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยข้อมูลเรื่อง “ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” ซึ่งมีประชากรจำนวน 3,000 คน กลุ่มตัวอย่าง 353 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 220 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 62.50 การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

4.2.2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร

4.3 การอภิปรายผล

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
- ชาย	86	39.1
- หญิง	134	60.9
2. อายุ		
- 22-34 ปี	128	58.2
- 35-47 ปี	68	30.9
- 48-60 ปี	24	10.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
3. ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี	84	38.1
- ปริญญาโท	133	60.5
- ปริญญาเอก	3	1.4
4. ระยะเวลาการทำงานในองค์กร		
- น้อยกว่า 2 ปี	38	17.3
- 2-5 ปี	94	42.7
- 6-10 ปี	48	21.8
- 11-15 ปี	10	4.5
- 16-20 ปี	14	6.4
- 20 ปีขึ้นไป	16	7.3
5. รายได้ต่อเดือน		
- 15,000 - 20,000 บาท	42	19.1
- 20,001 - 30,000 บาท	57	25.9
- 30,001-40,000 บาท	54	24.5
- 40,001-50,000 บาท	45	20.5
- 50,001 บาทขึ้นไป	22	10
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 220 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 อายุระหว่าง 22-34 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 จบการศึกษาสูงสุดระดับการศึกษาปริญญาโทสูงสุด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ระยะเวลาการทำงานในองค์กร 2-5 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.1)

4.2 การทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .46, p < .01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .31, p < .01$) และแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจูนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .49, p < .01$) จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .61, p < .01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .49, p < .01$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสและความก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .46, p < .01$) ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .46, p < .01$) ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .44, p < .01$) และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .37, p < .01$) จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ได้ผลการทดสอบ ดังนี้

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. แรงจูงใจในงานโดยรวม	1									
2. ปัจจัยจูงใจ	.88**	1								
3. ปัจจัยค้ำจุน	.87**	.53**	1							
4. ความพึงพอใจในงานโดยรวม	.66**	.51**	.65**	1						
5. ด้านลักษณะงาน	.55**	.46**	.50**	.72**	1					
6. ด้านค่าตอบแทน	.47**	.31**	.51**	.73**	.42**	1				
7. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	.43**	.33**	.42**	.65**	.38**	.47**	1			
8. ด้านผู้บังคับบัญชา	.53**	.41**	.52**	.76**	.46**	.30**	.41**	1		
9. ด้านเพื่อนร่วมงาน	.39**	.33**	.35**	.69**	.36**	.33**	.28**	.49**	1	
10. ความผูกพันต่อองค์การ	.46**	.31**	.49**	.61**	.49**	.46**	.46**	.44**	.37**	1

** p < .01

4.2.2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า มีตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การมีจำนวน 4 ตัวแปร คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน ความพึงพอใจด้านลักษณะ

งาน ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ตัว ได้ร้อยละ 39.3 สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถสรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ความผูกพันต่อองค์กร

Variable	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	SE.B	β		
แรงจูงใจในงานปัจจุบัน	-.06	.06	-.06	-.95	.34
แรงจูงใจในงานปัจจุบัน	.14	.06	.17	2.31	.02
ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน	.18	.05	.22	3.27	.00
ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน	.07	.03	.14	2.22	.02
ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า	.14	.05	.18	2.86	.00
ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา	.08	.05	.10	1.49	.13
ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน	.08	.05	.10	1.59	.11
adjust R ² = .39					

* p < .05

4.3 การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร พร้อมกับการศึกษาอำนาจการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของปัจจัยต่างๆ 2 ประการ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

การวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .46$, $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แรงจูงใจในการทำงานปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ Herzberg (1959) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีมิติที่แตกต่างกัน 2 มิติที่เกี่ยวกับการจูงใจ ด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่เป็นได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจและสามารถป้องกันความไม่พอใจได้ Herzberg เรียกอองค์ประกอบนั้นว่าเป็นองค์ประกอบเสริมแรงหรือองค์ประกอบส่งเสริม (Hygiene Factors) องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายนอก (Extrinsic Factors) ปัจจัยกลุ่มนี้จะตอบสนองปัจจัยขั้นพื้นฐานของพนักงาน ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่จูงใจ (Motivational Factors) ถ้าหากมีองค์ประกอบจูงใจอยู่แล้วก็จะสามารถนำไปสู่ทัศนคติทางด้านบวกและการจูงใจที่แท้จริงได้ องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายใน (Intrinsic Factors) เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการทำงานกับองค์กรของตนแล้วนั้น บุคลากรก็จะใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีความต้องการรักษาการเป็นสมาชิกของตนในองค์กรไว้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชดาภรณ์ เด่นพงศ์พันธุ์ (2539) และ ณัฐยา ไพโรสงบ (2546) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และรองลงมาคือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ และ Salleh et al. (2016) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรในสถานที่ทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .61$, $p < .01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบ และเล็งเห็นว่างานที่ตนเองทำเป็นงานที่น่าสนใจ มีความพึงพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ เข้าใจและยอมรับในความยากง่ายของงาน มีการ

ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเหมาะสมกับงาน และเล็งเห็นว่างานที่ตนเองทำเป็นงานที่มีคุณค่าและท้าทายต่อความสามารถ มีความภาคภูมิใจในงานและผลงานที่ตนเองปฏิบัติ เป็นต้น รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสและความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน หรือมีความรู้สึกด้านบวกที่มีต่อองค์กรจะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ มนตรี แก้วด้วง (2552) และ พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล (2557) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาดลยพหุคูณ แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กร พบว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า ได้ร้อยละ 39.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งถือว่ามียธิพลการทำนายในเกณฑ์ที่กำหนดไว้

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ($\beta = .22$) มียธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า ($\beta = .18$) แรงจูงใจในงานปัจจัยค่าจ้าง ($\beta = .17$) และความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ($\beta = .14$) โดยเมื่อพิจารณาจากค่า β แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ แรงจูงใจในงานปัจจัยค่าจ้าง ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยทั้ง 4 ตัวแปรสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน และความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า สามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน พบว่า ถ้าหากพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ เป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ ซ้ำซากจำเจ ใช้ทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานมีโอกาสในการ

เรียนรู้ในงานและการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในตนเองที่ได้ทำงานจนบรรลุเป้าหมาย จึงรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร ทำให้มีความตั้งใจที่จะทำงาน และส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและต้องการที่จะอยู่กับองค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นางเยาว์ แก้วมรกต (2542) และศุภพร จิตต์เที่ยง (2542) ที่พบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า พบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญในการบริหารงานวางนโยบายเกณฑ์การพิจารณาผลงานและความก้าวหน้าอย่างชัดเจน โดยตามความสามารถและด้วยคุณวุฒิธรรม มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น เปิดโอกาสในการพัฒนาทักษะและความรู้ต่างๆ ให้แก่พนักงาน ที่จำเป็นกับตำแหน่งงานใหม่ให้กับพนักงาน พร้อมโอกาสในการเรียนรู้งานโดยตรงกับงานนั้น ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้นมากขึ้น และเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลให้องค์การมีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง ก็จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่และเกิดความจริงจังกับการทำงานนั้นมากขึ้น มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน ทুমเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถของตน และส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอยากทำงานกับองค์กรเป็นเวลานาน (มนตรี แก้วดวง, 2552) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ที่พบว่า ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้าสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แรงจูงใจในงานปัจจัยห้า พบว่า แรงจูงใจในงานของพนักงานเป็นมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยห้าเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ (Herzberg, 1959) อาทิเช่น 1) นโยบายการบริหารขององค์กร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ชัดเจนที่ใช้ในการบริหารงาน การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นธรรม องค์กรมีการแจ้งนโยบายเกี่ยวกับการทำงานในเรื่องสำคัญๆ ขององค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่พนักงาน 2) ความมั่นคงในงาน เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าการทำงานภายในองค์กรเป็นงานที่ทำให้ชีวิตมีความมั่นคง คุ้มครองพนักงานจากการปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องกังวลต่อการถูกโอนย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ หรือให้ออกจากงาน และยังมีมั่นใจได้ว่าจะไม่ถูกโอนย้ายหน้าที่โดยไม่เป็นธรรมสามารถทำงานในองค์กรได้จนเกษียณอายุ และมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน เป็นต้น ดังนั้น เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เกิดความไว้วางใจ มีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มีความยั่งยืนของอาชีพ และรู้สึกใกล้ชิดและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีความต้องการจะทำงานอยู่กับองค์กรตลอดไป สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

รัชดาภรณ์ เด่นพงศ์พันธุ์ (2539) ที่พบว่า แรงจูงใจในงานปัจจัยค่าจ้างสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน พบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับต่อเดือนหรือผลประโยชน์อื่นๆ ของพนักงาน โดยพิจารณาจากความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน สร้างระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สามารถแข่งขันได้ โดยองค์การมีการสำรวจและเปรียบเทียบค่าตอบแทนในตลาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าค่าตอบแทนของพนักงานมีสอดคล้องและสามารถแข่งขันกับตำแหน่งงานที่คล้ายคลึงกันในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน และที่สำคัญคือการกำหนดอัตราค่าจ้างต้องมีความเป็นธรรมเชื่อมโยงกับความสามารถและผลงานกับคนเก่ง และเชื่อมโยงกับตำแหน่งงานที่สูงขึ้นอย่างเหมาะสม เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในค่าตอบแทนก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) และณัฐวรรณ แก้วมณี (2556) ที่พบว่า ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในส่วนผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีจำนวน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ แรงจูงใจในงานปัจจัยจูงใจ ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน ไม่สามารถทำนายได้ว่าพนักงานจะคงอยู่กับองค์กร อาจเนื่องมาจากแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจเป็นเพียงการจูงใจในมิติด้านงานเท่านั้น เช่นเดียวกับปัจจัยความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานของพนักงานโดยส่วนใหญ่จะมีลักษณะต่างคนต่างทำงานตามหน้าที่และประเภทของงานที่ได้รับมอบหมาย พนักงานรู้ขอบเขตงานและความรับผิดชอบงานของตนเองดี จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามากนัก อีกทั้งการรวมตัวทำงานในลักษณะทีมงานมีน้อย จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีน้อย ดังนั้นจึงทำให้ทั้ง 3 องค์ประกอบไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tentama, Dessy & Pranungsari (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของครูใน Extraordinary Schools พบว่า ทุกองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน มีอายุระหว่าง 22 - 34 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 จบการศึกษาระดับปริญญาโทสูงสุด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ระยะเวลาการทำงานในองค์กร 2-5 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .46, p < .01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .49, p < .01$) ตามลำดับ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .618, p < .01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .499, p < .01$) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสและความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

การศึกษาถดถอยพหุคูณ ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กร พบว่า องค์ประกอบที่สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กร มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า และความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ร้อยละ 39.3

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์การ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญกับการรักษาและจูงใจบุคลากรขององค์การโดยมุ่งเน้นการเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ และการพัฒนาระบบที่สามารถสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์การให้อยู่ในระดับสูงขึ้น นอกจากผลตอบแทนในรูปแบบของเงิน อาทิเช่น โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง การจัดการอบรม และการให้ค่าขึ้นชม เป็นต้น และเพื่อให้สิ่งเหล่านี้ประสบผลสำเร็จ องค์การควรสร้างความชัดเจนในการเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน รวมทั้งผลการประเมินจะต้องมีความเหมาะสมกับผลตอบแทนและโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากรด้วย

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น องค์การควรจัดทำการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน หรือการเสนอแนะความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสได้เสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และเพื่อองค์การจะได้รับทราบปัญหา และความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาเป็นประโยชน์ในการนำมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ซึ่งจะนำไปสู่การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ นอกจากนี้องค์การสามารถนำข้อมูลที่ทำการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนในการปรับปรุงแนวทางและวิธีการในการทำงานต่างๆ ระบบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อหาแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์การให้แก่พนักงานต่อไป

3. จากผลการวิจัยที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์กับความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญ และกำหนดนโยบายในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ชัดเจน เพื่อสร้างความรู้สึkpึงพอใจในการทำงานต่อองค์การหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ เมื่อพนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและเกิดความพึงพอใจในงานแล้วก็จะส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ และเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของพนักงานให้พนักงานคงอยู่กับองค์การต่อไป

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังกลุ่มตัวอย่างธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น เพื่อศึกษาความแตกต่าง เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น คุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ในความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณลักษณะงาน และความตั้งใจที่จะลาออก เป็นต้น

3. ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น



รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- นิภา (ทองไทย) แก้วศรีงาม. จิตวิทยาองค์การ (*Organizational-psychology*). กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2527.
- บุญมัน ธนาสุวัฒน์. จิตวิทยาองค์การ = *Organization psychology*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2537.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2535.
- พวงเพชร วัชรอยู่. แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ, ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ม.ป.ป., 2537.
- วนิดา เสนีเศรษฐ และ ชอบ อินทรประเสริฐกุล (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ*. สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์ กรุงเทพฯ
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมศักดิ์ ประเสริฐสุข. จิตวิทยาการจัดการองค์การอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2554.
- สิทธิโชค วรานุสันติ. จิตวิทยาการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดอักษรบัณฑิต, 2530.
- สิทธิโชค วรานุสันติ. จิตวิทยาสังคม. : *ทฤษฎีและการประยุกต์กรุงเทพฯ* : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548.
- สุรพล พยอมแย้ม. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2541.
- อารี เพชรผุด. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิชาการไทย-ออสเตรเลีย, 2537.

บทความวารสาร

- อนันต์ชัย คงจันทร์. "ความผูกพันต่อองค์การ (*Organizational Commitment*)". กรุงเทพฯ: วารสาร จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, หน้า : 34-41, 2529.
- อรพินท์ ชูชม. "แรงจูงใจในการทำงาน : ทฤษฎีและการประยุกต์" วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต ปีที่ 2, ฉบับที่ 2, หน้า : 52-61, 2555.

วิทยานิพนธ์และงานวิจัยส่วนบุคคล

ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์. *ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

ชุลีพร ชัยมา. *ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน*. การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

ณัฐยา ไพรสงบ. *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ดรณศรี สิริยศารัง. *คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์เชียงใหม่*. ปริญญาณิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

ธัญทิพย์ ภิญโญชัยอนันต์. *แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การและระดับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทสกนกร โอเอ แอนด์คอมพิวเตอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ หลักสูตรพัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

นงเยาว์ แก้วมรกต. *ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

นิณี บุญยทธนันท์. *ปัจจัยที่พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การเอกชน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

ปรีดี อธิพิงศ์. *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเหล็กแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคล สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

ปัทมาพร เรียมพาณิชย์. *ความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความคาดหวังในคำตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

เปรมจิตร คล้ายเพชร. *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ และความตั้งใจลาออก*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.

พรสรัญญ์ วงศ์ศรีสกุล. *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค*. งานวิจัยส่วนบุคคล สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557.

มนตรี แก้วด้วง. *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์*. งานวิจัยส่วนบุคคล สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

รัชดาภรณ์ เต็มพงศ์พันธุ์. *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์. *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

รัศมี เอกณรงค์. *แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2556.

วันชัย ศกุนตนา. *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555.

ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์. *ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและ แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท*. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551.

อมรรัตน์ อ่อนนุช. *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

อัจฉรา เนียมหอม. *ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษานาครากรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)*. งานวิจัย
ส่วนบุคคล สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.

อำพร อัสวโรจนกุลชัย. *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู
โรงเรียนเอกชนสอนภาษาจีน*. คุชฌ์นิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สื่อบัณฑิตของมาสโลว์ จาก <https://le-group-3.wikispaces.com>.

สื่อบัณฑิตของวูม จาก <https://www.slideshare.net/akshitha95/>

สื่อบัณฑิตของพอร์เตอร์ จาก <https://www.academlib.com/3394/management>

Books

Gilmer, Haller (1909) *Applied Psychology ; problems in living and work*. 1967 New
York, McGraw-Hill (1967).

Griffin, W., Wayne. J. *Work Motivation Theory, Issues, and Applications*. 1984
Administrative Science Quarterly. June 85, Vol. 30 Issue 2, p299-302.

Herzberg, F. *The motivation to work, by Frederick Herzberg and others.* 1959 New York, Wiley (1959).

Luthans, F. (1939) *Organizational Behavior 2008.* Boston : McGraw-Hill, 2008.

Riggio, E. *Introduction to Industrial/Organizational Psychology 2009.* Upper Saddle River, N.J. : Pearson/Prentice Hall, c2009.

Steers, M., Porter, W. *Motivation and Work Behavior.* 1987 New York : McGraw-Hill, c1987.

Articles

Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization*, The Journal of Occupational Psychology, 63, p.18.

Daud (2010) *Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms.* Vol 5, No 10 (2010)

Gilmer, V. Haller B. et al. (1966). *Industrial Psychology.* New York : McGraw-Hill.

Hackman, J. R., & Oldham ,G.R. (1980). *Work Redesign.* Massachusetts: Addison Wesley Company.

Locke A. (1976). *"The nature and causes of job satisfaction"*. Handbook of. Industrial and Organizational Psychology. Chicago : Rand McNally.

Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior.* (10th) Boston: McGraw - Hill.

Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance.* Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Rhoades & Eisenberger (2002) *Perceived Organizational Support: A Review of the Literature.* University of Delaware Journal of Applied Psychology 2002, Vol. 87, No. 4, 698–7

- Sheldon, M.E. (1971). *Investment and Involvement as Mechanism Producing Organizational commitment*, Administrative Science Quarterly, 16, pp.143-150.
- Smith, P. C., L. M. Kendall, and C. L. Hulin (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Sohail, Safdar, Saleem, Ansar, Azeem. *Effect of Work Motivation and Organizational Commitment on Job Satisfaction: (A Case of Education Industry in Pakistan)* Vol 14, No 6-A (2014): Global Journal of Management and Business.
- Suma, Lesha (2003) *Job satisfaction and Organization commitment: The case of Shkodra Municipality*. European Scientific Journal June 2013 edition vol.9, No.17
- Tella (2007). *Work Motivation, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria*. University of Ibadan, Nigeria.
- Vladica. M. (2014). *Organizational commitment and job satisfaction among nurses in Serbia: A factor analysis*. November–December, 2014 Volume 62, Issue 6, Pages 415–427.
- Vroom, H. (1964). *Work and Motivation*. New York : Wiley and Sons Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of items objective
congruence : IOC) ของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ค่า IOC
แรงจูงใจในการทำงาน	
ปัจจัยจูงใจ	
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	1
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่ทำได้เป็นอย่างดี	0.8
3. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ทำสำเร็จไปแล้ว	0.8
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จโดยไม่มีงานค้าง	0.6
5. ท่านมีโอกาสดำเนินการตัดสินใจในงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม	0.6
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดระยะเวลา	0.8
7. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน	0.8
8. ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างาน/หน่วยงาน	1
9. ท่านมีความรู้สึกที่อาชีพของท่านเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับในสังคม	0.6
10. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	1
11. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความคิดเห็นของท่านเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ แก่พนักงานในบริษัท	0.6
12. เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	1
13. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจยอมรับในความสามารถ โดยมอบหมายงาน พิเศษอื่นๆ ให้ทำ	0.2
14. ท่านทราบบทบาทและหน้าที่ในการทำงานของท่าน	0.8
15. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม	0.4
16. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน และแนวทางปฏิบัติของงาน	0.8
17. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของบริษัท	0.2
18. ท่านได้รับความเชื่อถือ ไว้วางใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ	0.4
19. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น	0.8

ข้อคำถาม	ค่า IOC
20. ท่านได้รับโอกาสในการเรียนรู้งานเพิ่มมากขึ้น	0.6
21. ท่านมีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่างๆ จากการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ที่หน่วยงานมอบให้แก่ท่าน	0.4
ปัจจัยค้ำจุน	
22. บริษัทชี้แจงนโยบายของบริษัทให้ทราบอย่างทั่วถึง	0.6
23. นโยบายการบริหารงานของบริษัทมีความชัดเจน	1
24. บริษัทมีความยืดหยุ่นในการบริหารและการจัดการ	0.4
25. ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ ปรึกษาในการทำงานของท่าน	1
26. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	0.2
27. ผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม	0.8
28. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน	0.8
29. สถานที่ทำงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม	0.8
30. ท่านมีชั่วโมงการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	0
31. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่กังวลต่อการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนหน้าที่หรือให้ลาออกจากงาน โดยไม่เป็นธรรม	1
32. ท่านรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่	1
33. ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน หากท่านยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป	0.6

ข้อคำถาม	ค่า IOC
ความพึงพอใจในงาน	
ด้านลักษณะงาน	
1. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	0.8
2. ท่านเครียดกับงานที่ท่านทำ เมื่อต้องทำงานตามกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด	0.2
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย	1
4. ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	1
5. ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ท่านทำอย่างเต็มที่	1
6. งานของท่านเป็นงานที่ได้รับการยอมรับนับถือ	0.6
7. ท่านรู้สึกสบายใจกับงานที่ท่านทำอยู่	0.8
8. งานของท่านเป็นงานที่มีคุณประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	0.8
9. ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับงานที่ท่านทำในปัจจุบัน	0.6
10. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ	1
11. งานที่ท่านต้องรับผิดชอบมีปริมาณมากจนทำไม่ไหว	0.4
12. งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านเกิดความท้อแท้ใจ	1
13. งานของท่านเป็นงานที่ง่าย จนแทบไม่ได้ใช้ความสามารถ	1
14. งานของท่านมีลักษณะซ้ำซากจำเจ	1
15. งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจ	0.8
16. ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	1
ด้านค่าตอบแทน	
17. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	1
18. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ	1
19. เงินเดือนที่ท่านได้รับแทบจะไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย	0.8
20. เงินเดือนที่ท่านได้รับไม่คุ้มค่ากับความทุ่มเทที่ให้แก่งาน	0.8
21. เงินเดือนที่ท่านได้รับสามารถนำไปใช้จ่ายได้อย่างสุขสบาย	0.8
22. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมจากการทำงานล่วงเวลา	0.4
23. เงินเดือนที่ท่านได้รับนั้นน้อยกว่าที่ท่านควรจะได้	1
24. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี เมื่อเทียบกับอัตราค่าจ้างในตลาดแรงงาน	0.8

ข้อคำถาม	ค่า IOC
25. ท่านพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน	1
26. ท่านเชื่อว่าบริษัทมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม	1
27. อัตราเงินเดือนของท่านจัดว่าอยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราค่าจ้างในตลาดแรงงาน	0.6
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	
28. งานที่ท่านอยู่มีโอกาสนำหน้าในหน้าที่การงาน	1
29. โอกาสที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งมีน้อย	0.8
30. การที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	1
31. เส้นทางอาชีพของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความก้าวหน้า	1
32. ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ	0.8
33. การเลื่อนตำแหน่งของท่านต้องใช้เวลาพิจารณาผลงานนานหลายปี	0.4
34. ท่านคิดว่านโยบายในการเลื่อนตำแหน่งของบริษัทไม่มีความยุติธรรม	1
35. การเลื่อนตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับความพอใจของหัวหน้าไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลงาน	0.8
36. ในที่ทำงานของท่านคนที่มีความโดดเด่นท่านนั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง	0.8
37. ท่านมีโอกาสดีในการเลื่อนตำแหน่งในงานที่ท่านทำอยู่	0.6
38. แม้ท่านจะขยันทำงานจนดีก็ขึ้น แต่ความขยันของท่านก็ไม่มีผลต่อการได้เลื่อนตำแหน่ง	0.8
39. ทางบริษัทได้ชี้แจงเส้นทางอาชีพ (Career path) ของท่านไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เห็นโอกาสนำหน้าในการทำงาน	0.4
ด้านผู้บังคับบัญชา	
40. หัวหน้าของท่านมักจะใช้อภัยคำหรือแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชา	1
41. หัวหน้าของท่านจะกล่าวชมเชย เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดี	1
42. หัวหน้าของท่านเป็นคนฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี	0.8
43. หัวหน้าของท่านชอบใช้อำนาจตามอำเภอใจของตนในการทำงาน	1
44. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย	1
45. หัวหน้าของท่านไม่ให้คำแนะนำที่ดีในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	0.8
46. ในการทำงานหัวหน้าจะบอกกับท่านเสมอว่าท่านทำงานได้ดีเพียงใด	0.6

ข้อคำถาม	ค่า IOC
47. หัวหน้าผู้จัดกิจกรรมทำให้ท่านรู้สึกไร้ค่า	0.6
48. หัวหน้าของท่านใช้อำนาจบังคับให้ท่านทำในสิ่งที่ท่านไม่เห็นด้วย	0.6
49. หัวหน้าของท่านให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนประชุมร่วมกัน เพื่อหารือวางแผนการทำงานทุกครั้ง	0.8
50. หัวหน้าของท่านสามารถชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน	0.8
51. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบได้ทุกเวลาที่ต้องการ	1
52. เมื่อท่านทำงานผิดพลาด หัวหน้าจะให้คำแนะนำที่ดีและให้กำลังใจเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีข้อผิดพลาดอีก	0.8
53. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่	0.8
54. หัวหน้าของท่านจะเป็นที่พึ่งในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	0.6
ด้านเพื่อนร่วมงาน	
55. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการปฏิบัติ	0.8
56. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	1
57. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	1
58. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	1
59. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนดีและไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	0.6
60. เพื่อนร่วมงานของท่านเฉื่อยชาจนส่งผลกระทบต่อให้งานของท่านไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	0.4
61. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่านได้เป็นอย่างดี ทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ	1
62. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนฉลาด คอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่ท่านเสมอ	0.8
63. ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะปิดความรับผิดชอบงานให้แก่ท่าน	1
64. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะให้คำแนะนำที่ดีหรือให้ความช่วยเหลือในการ	0.8

ข้อคำถาม	ค่า IOC
ทำงานอยู่เสมอ	
65. เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกัน เพื่อนร่วมงานของท่านจะเกี่ยงงานโดยให้ท่านทำเพียงคนเดียว	1
66. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีที่จะช่วยแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำที่ดีๆ เพื่อจัดการปัญหา	1
67. เพื่อนร่วมงานของท่านจะร่วมกันคิดร่วมกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้	1

ข้อคำถาม	ค่า IOC
ความผูกพันต่อองค์กร	
ความผูกพันด้านจิตใจ	
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้	0.8
2. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้พูดคุยเกี่ยวกับด้านดีขององค์กรกับบุคคลภายนอก	1
3. ท่านรู้สึกว่าปัญหาของบริษัทเป็นปัญหาของท่านด้วย	1
4. ท่านรู้สึกว่าท่านมีความสำคัญต่อองค์กร	1
5. ท่านมีความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้	1
6. ท่านมีความรู้สึกรักและผูกพันกับบริษัทของท่าน	1
7. บริษัทนี้มีความสำคัญและมีความหมายกับท่านอย่างยิ่ง	0.8
8. ท่านไม่มีความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของบริษัทนี้เลย	0.8
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	
9. ท่านกลัวว่าจะเกิดปัญหาในการดำรงชีวิต หากท่านลาออกจากบริษัทนี้โดยไม่มีงานอื่นรองรับอยู่	0.6
10. ท่านคิดว่าเมื่อท่านลาออกจากบริษัทท่านจะเสียสิทธิประโยชน์ต่างๆ มากมาย	0.8
11. เมื่อท่านได้งานที่ใหม่แล้วท่านจะลาออกจากบริษัททันทีโดยไม่ต้องคิด	1
12. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านไม่ลาออกจากบริษัทนี้คือ “งานหายาก”	1
13. การลาออกจากบริษัททำให้ท่านต้องสละผลประโยชน์บางอย่างที่บริษัทที่ใหม่ไม่มีให้ท่าน	1
14. เป็นเรื่องยากในการตัดสินใจที่จะลาออกจากบริษัทในตอนนี้ แม้ว่าท่านอยากจะลาออกเพียงใดก็ตาม	1
15. ท่านคิดว่าจะทำงานในบริษัทนี้ต่อไปถึงแม้ว่าบริษัทอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า	1
16. ถึงแม้บริษัทประสบปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ท่านก็ไม่คิดจะลาออกจากบริษัท	1
ด้านบรรทัดฐาน	
17. ท่านตั้งใจจะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้คุ้มค่ากับค่าตอบแทนที่ได้รับ	0.4
18. ท่านคิดว่าคนเราไม่จำเป็นต้องทำงานกับบริษัทเพียงบริษัทเดียวตลอดไป	0.6
19. การลาออกจากบริษัทหนึ่งไปทำงานให้อีกบริษัทหนึ่ง ไม่ถือเป็นเรื่องที่ผิด	1

ข้อคำถาม	ค่า IOC
จรรยาบรรณสำหรับท่าน	
20. เหตุผลหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้ท่านยังคงทำงานที่บริษัทนี้ คือ ท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ	0.6
21. แม้ว่าท่านจะได้รับข้อเสนองานที่ดีกว่าจากบริษัทอื่น ท่านคิดว่ามันเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องหากท่านจะลาออกจากบริษัท	0.8
22. เพราะความรู้สึกรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ท่านยังคงทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป	0.8
23. ท่านยินดีที่จะช่วยเหลือส่วนร่วมที่นำไปสู่การพัฒนาของบริษัทอย่างเต็มที่	0.6
24. ท่านเป็นกังวลกับภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายเมื่อท่านต้องลาออกจากบริษัท	0.8

ภาคผนวก ข
แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
แรงจูงใจในการทำงาน	ค่า Alpha = .836	
ปัจจัยจูงใจ	ค่า Alpha = .803	
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	.427	.702
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่ท่านได้เป็นอย่างดี	.233	.606
3. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านสำเร็จไปแล้ว	.275	.707
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จโดยไม่มีงานค้าง	.638	.895
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดระยะเวลา	.586	.897
6. ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างาน/หน่วยงาน	.791	.691
7. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	.407	.902
8. ท่านมีโอกาสนเสนอความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ แก่พนักงานในบริษัท	.649	.896
9. เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ ความสามารถของท่าน	.638	.896
10. ท่านทราบบทบาทและหน้าที่ในการทำงานของท่าน	.581	.798
11. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม	.653	.695
12. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน และแนวทางปฏิบัติของ งาน	.583	.797
13. ท่านมีอิสระในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ในงานที่ท่าน รับผิดชอบ	.656	.895
14. ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงานที่ท่านทำอยู่อย่างเต็มที่	.606	.597
15. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น	.691	.894
16. ท่านได้รับโอกาสในการเรียนรู้งานเพิ่มมากขึ้น	.645	.795

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
17. ท่านมีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่างๆ จากการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ที่หน่วยงานมอบให้แก่ท่าน	.619	.896
ปัจจัยคำจุน	ค่า Alpha = .830	
18. บริษัทชี้แจงนโยบายของบริษัทให้ทราบอย่างทั่วถึง	.521	.830
19. นโยบายการบริหารงานของบริษัทมีความชัดเจน	.793	.822
20. บริษัทมีความยืดหยุ่นในการบริหารและจัดการ	.774	.523
21. กฎ ระเบียบข้อบังคับของบริษัทมีความเป็นธรรม	.785	.822
22. ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ ปรีกษาในการทำงานของท่าน	.718	.824
23. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	.792	.722
24. ผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม	.740	.723
25. ผู้บังคับบัญชาบริหารจัดการภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.751	.824
26. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน	.576	.729
27. สถานที่ทำงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม	.486	.731
28. สถานที่ทำงานของท่านมีลักษณะแวดล้อม เช่น อากาศ ภูมิพอเหมาะ แสงสว่างเพียงพอ มีบรรยากาศชวนให้ทำงาน	.731	.823
29. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่กังวลต่อการโยกย้ายปรับเปลี่ยนหน้าที่หรือให้ลาออกจากงาน โดยไม่เป็นธรรมหรือให้ลาออกจากงาน โดยไม่เป็นธรรม	.538	.630
30. ท่านรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่	.738	.723
31. ท่านรู้สึกว่าบริษัทที่ท่านทำงานอยู่เป็นบริษัทที่มั่นคงที่สุด	.586	.628

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ความพึงพอใจในงาน	ค่า Alpha = .816	
ด้านลักษณะงาน	ค่า Alpha = .757	
1. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	.613	.702
2. ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	.414	.738
3. ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ทำอย่างเต็มที่	.518	.719
4. ท่านรู้สึกสบายใจกับงานที่ท่านทำอยู่	.498	.723
5. งานของท่านเป็นงานที่มีคุณประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	.491	.728
6. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ	.561	.709
7. งานของท่านมีลักษณะซ้ำซากจำเจ	.039	.810
8. งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจ	.631	.703
ด้านค่าตอบแทน	ค่า Alpha = .804	
9. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	.704	.892
10. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	.706	.891
11. เงินเดือนที่ท่านได้รับสามารถนำไปใช้จ่ายได้อย่างสุขสบาย	.846	.875
12. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมจากการทำงานล่วงเวลา	.674	.898
13. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี	.580	.904
14. ท่านพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน	.850	.875
15. ท่านเชื่อว่าบริษัทมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม	.701	.894
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	ค่า Alpha = .600	
16. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนำหน้าในหน้าที่การงาน	.317	.567
17. การที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	.671	.362
18. ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่าง	.688	.364

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
เต็มความสามารถ		
19. การเลื่อนตำแหน่งของท่านต้องใช้เวลาพิจารณาผลงานนานหลายปี	.067	.675
20. ในองค์การของท่านคนที่มีความโดดเด่นท่านนั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง	.159	.653
ด้านผู้บังคับบัญชา	ค่า Alpha = .812	
21. หัวหน้าของท่านจะกล่าวชมเชย เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดี	.637	.778
22. หัวหน้าของท่านเป็นคนฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณดี โดยช่วยแนะนำแนวทางการทำงานเพื่อให้งานของท่านออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ	.700	.773
23. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย ทำให้ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพ	.701	.773
24. หัวหน้าของท่านไม่ให้คำแนะนำที่ดีในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	.170	.881
25. ในการทำงานหัวหน้าจะบอกกับท่านเสมอว่าท่านทำงานได้ดีเพียงใด ทำให้ท่านสามารถนำไปปรับปรุงการทำงานของตนเองได้	.596	.787
26. หัวหน้าของท่านให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนประชุมร่วมกัน เพื่อหารือวางแผนการทำงานทุกครั้ง	.586	.784
27. หัวหน้าของท่านสามารถชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน	.408	.803
28. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบได้ทุกเวลาที่ต้องการ	.448	.801
29. เมื่อท่านทำงานผิดพลาด หัวหน้าจะให้คำแนะนำที่ดีและให้กำลังใจเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีข้อผิดพลาดอีก	.646	.775
30. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความ	.776	.765

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
คิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่		
ด้านเพื่อนร่วมงาน	ค่า Alpha = .903	
31. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน	.439	.909
32. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	.748	.887
33. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	.734	.888
34. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	.567	.901
35. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่านได้เป็นอย่างดี ทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ	.831	.88
36. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนเฉลียวฉลาด และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่ท่านเสมอ	.666	.893
37. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะให้คำแนะนำที่ดีหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานอยู่เสมอ	.741	.888
38. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีที่จะช่วยแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำที่ดีๆ เพื่อจัดการปัญหา	.652	.894
39. เพื่อนร่วมงานของท่านจะร่วมกันคิดร่วมกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้	.737	.889

ข้อคำถาม	Reliability	
	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ความผูกพันต่อองค์กร	Alpha = .743	
ความผูกพันด้านจิตใจ	Alpha = .855	
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้	.670	.827
2. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้พูดคุยเกี่ยวกับด้านดีขององค์กรกับบุคคลภายนอก	.448	.863
3. ท่านรู้สึกว่าปัญหาของบริษัทเป็นปัญหาของท่านด้วย	.705	.818
4. ท่านรู้สึกว่าท่านมีความสำคัญต่อองค์กร	.620	.838
5. ท่านมีความรู้สึกรักและผูกพันกับบริษัทของท่าน	.687	.822
6. บริษัทนี้มีความสำคัญและมีความหมายกับท่านอย่างยิ่ง	.751	.810
ด้านการคงอยู่กับองค์กร	Alpha = .607	
7. ท่านกลัวว่าจะเกิดปัญหาในการดำรงชีวิต หากท่านลาออกจากบริษัทนี้โดยไม่มียานอื่นรองรับอยู่	.088	.703
8. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านไม่ลาออกจากบริษัทนี้คือ “งานหายาก”	.286	.503
9. การลาออกจากบริษัททำให้ท่านต้องสละผลประโยชน์บางอย่างที่บริษัทที่ใหม่ไม่มีให้ท่าน	.279	.368
10. เป็นเรื่องยากในการตัดสินใจที่จะลาออกจากบริษัทในตอนนี้ แม้ว่าท่านอยากจะลาออกเพียงใดก็ตาม	.662	.674
ด้านบรรทัดฐาน	Alpha = .696	
11. เหตุผลหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้ท่านยังคงทำงานที่บริษัทนี้ คือ ท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ	.225	.503
12. แม้ว่าท่านจะได้รับข้อเสนองานที่ดีกว่าจากบริษัทอื่น ท่านคิดว่ามันเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องหากท่านจะลาออกจากบริษัท	.353	.816
13. เพราะความรู้สึกรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ท่านยังคงทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป	.408	.501
14. ท่านยินดีที่จะช่วยเหลือส่วนร่วมที่นำไปสู่การพัฒนาของบริษัทอย่างเต็มที่	.415	.499

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผล ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

1. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น
2. แบบสอบถามชุดนี้ใช้เวลาในการทำ 10 นาที มีจำนวน หน้า โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้
 - 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
 - 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
 - 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ และการสรุปผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นไปในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด

คำชี้แจง ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ เพียง 1 คำตอบ ใน 1 ข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) อายุ 22 - 34 ปี ☐ 2) อายุ 35-47 ปี ☐ 3) อายุ 48-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาโท ☐ 3) ปริญญาเอก

4. ระยะเวลาการทำงาน

- ☐ 1) น้อยกว่า 2 ปี ☐ 2) 2-5 ปี ☐ 3) 6-10 ปี
☐ 4) 11-15 ปี ☐ 5) 16-20 ปี ☐ 6) 20 ปีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

- ☐ 1) 15,000 - 20,000 บาท ☐ 2) 20,001 - 30,000 บาท ☐ 3) 30,001-40,000 บาท
☐ 4) 40,001-50,000 บาท ☐ 5) 50,001 บาทขึ้นไป

คำชี้แจง สำหรับส่วนที่ 2 – ส่วนที่ 4

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดย
คำตอบมีให้เลือก 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจ					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่ทำได้เป็นอย่างดี					
3. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ทำสำเร็จไปแล้ว					
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จโดยไม่มีงานค้าง					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดระยะเวลา					
6. ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างาน/หน่วยงาน					
7. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
8. ท่านมีโอกาสนเสนอความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติแก่พนักงานในองค์กร					
9. เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. ท่านทราบบทบาทและหน้าที่ในการทำงานของท่าน					
11. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม					
12. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน และแนวทางปฏิบัติของงาน					
13. ท่านมีอิสระในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
14. ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงานที่ท่านทำอยู่อย่างเต็มที่					
15. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น					
16. ท่านได้รับโอกาสในการเรียนรู้งานเพิ่มมากขึ้น					
17. ท่านมีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่างๆ จากการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ที่หน่วยงานมอบให้แก่ท่าน					
ปัจจัยค้ำจุน					
18. บริษัทชี้แจงนโยบายขององค์กรให้ทราบอย่างทั่วถึง					
19. นโยบายการบริหารงานขององค์กรมีความชัดเจน					
20. องค์กรมีความยืดหยุ่นในการบริหารและจัดการ					
21. กฎ ระเบียบข้อบังคับขององค์กรมีความเป็นธรรม					
22. ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำปรึกษาในการทำงานของท่าน					
23. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
24. ผู้บังคับบัญชาปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม					
25. ผู้บังคับบัญชาบริหารจัดการภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
26. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน					
27. สถานที่ทำงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม					
28. สถานที่ทำงานของท่านมีลักษณะแวดล้อม เช่น อุณหภูมิพอเหมาะ แสงสว่างเพียงพอ มีบรรยากาศชวนให้ทำงาน					
29. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่กังวลต่อการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนหน้าที่หรือให้ลาออกจากงาน โดยไม่เป็นธรรมหรือให้ลาออกจากงาน โดยไม่เป็นธรรม					
30. ท่านรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่					
31. ท่านรู้สึกว่าบริษัทที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่มั่นคงที่สุด					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านลักษณะงาน					
1. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ					
2. ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน					
3. ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ทำอย่างเต็มที่					
4. ท่านรู้สึกสบายใจกับงานที่ท่านทำอยู่					
5. งานของท่านเป็นงานที่มีคุณประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร					
6. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ					
7. งานของท่านมีลักษณะซ้ำซากจำเจ					
8. งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจ					
ด้านค่าตอบแทน					
9. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน					
10. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ					
11. เงินเดือนที่ท่านได้รับสามารถนำไปใช้จ่ายได้อย่างสุขสบาย					
12. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมจากการทำงานล่วงเวลา					
13. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของท่านจัดว่าอยู่ในระดับดี					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
14. ท่านพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน					
15. ท่านเชื่อว่าบริษัทมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม					
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า					
16. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนำหน้าในหน้าที่การงาน					
17. การที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน					
18. ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าท่านทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
19. การเลื่อนตำแหน่งของท่านต้องใช้เวลาพิจารณาผลงานนานหลายปี					
20. ในองค์กรของท่านคนที่มีความโดดเด่นเท่านั้นจึงจะได้เลื่อนตำแหน่ง					
ด้านผู้บังคับบัญชา					
21. หัวหน้าของท่านจะกล่าวชมเชย เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ดี					
22. หัวหน้าของท่านเป็นคนฉลาดและมีไหวพริบ ปฏิภาณดี โดยช่วยแนะนำแนวทางการทำงานเพื่อให้ งานของท่านออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ					
23. หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย ทำให้ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพ					
24. หัวหน้าของท่านไม่ให้คำแนะนำที่ดีในการทำงาน แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา					
25. ในการทำงานหัวหน้าจะบอกกับท่านเสมอว่าท่าน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ทำงานได้ดีเพียงใด ทำให้ท่านสามารถนำไปปรับปรุง การทำงานของตนเองได้					
26. หัวหน้าของท่านให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนประชุม ร่วมกัน เพื่อหารือวางแผนการทำงานทุกครั้ง					
27. หัวหน้าของท่านสามารถชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ทราบรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน					
28. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้า พบได้ตลอดเวลาที่ต้องการ					
29. เมื่อท่านทำงานผิดพลาด หัวหน้าจะให้คำแนะนำที่ ดีและให้กำลังใจเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มี ข้อผิดพลาดอีก					
30. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ แสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่					
ด้านเพื่อนร่วมงาน					
31. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน					
32. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะสร้างบรรยากาศที่ดี ในการทำงานทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่าง ราบรื่นและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น					
33. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกัน และกันเป็นอย่างดี					
34. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นอย่างดี					
35. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถทำงานร่วมกับท่าน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผลงานที่ได้เป็นที่น่าสนใจ					
36. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นคนเฉลียวฉลาด และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานให้แก่ท่านเสมอ					
37. เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะให้คำแนะนำที่ดีหรือให้ความช่วยเหลือในการทำงานอยู่เสมอ					
38. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีที่จะช่วยแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำที่ดีๆ เพื่อจัดการปัญหา					
39. เพื่อนร่วมงานของท่านจะร่วมกันคิดร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความผูกพันด้านจิตใจ					
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้					
2. ท่านรู้สึกมีความสุขที่ได้พูดคุยเกี่ยวกับด้านดีขององค์กรกับบุคคลภายนอก					
3. ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของท่านด้วย					
4. ท่านรู้สึกว่าท่านมีความสำคัญต่อองค์กร					
5. ท่านมีความรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กรของท่าน					
6. องค์กรนี้มีคุณค่าและมีความหมายกับท่านอย่างยิ่ง					
ด้านการคงอยู่กับองค์กร					
7. ท่านกลัวว่าจะเกิดปัญหาในการดำรงชีวิต หากท่านลาออกจากองค์กรนี้โดยไม่มียานอื่นรองรับอยู่					
8. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านไม่ลาออกจากองค์กรนี้คือ “งานหายาก”					
9. การลาออกจากองค์กรทำให้ท่านต้องสละผลประโยชน์บางอย่างที่องค์กรที่ใหม่ไม่มีให้ท่าน					
10. เป็นเรื่องยากในการตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรในตอนนี้ แม้ว่าท่านอยากจะลาออกเพียงใดก็ตาม					
ด้านบรรทัดฐาน					
11. เหตุผลหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้ท่านยังคงทำงานที่องค์กรนี้ คือ ท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
12. แม้ว่าท่านจะได้รับข้อเสนองานที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น ท่านคิดว่ามันเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องหากท่านจะลาออกจากองค์กร					
13. เพราะความรู้สึกที่ประทับใจต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้ท่านยังคงทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป					
14. ท่านยินดีที่จะช่วยเหลือส่วนร่วมที่นำไปสู่การพัฒนาขององค์กรอย่างเต็มที่					



หนังสือรับรองการพิจารณาผ่านจริยธรรมการวิจัยในคน
คณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2
99 หมู่ที่ 18 ถ.พหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12121
โทร. / โทรสาร 0-2564-4440-79 ต่อ 1804

หนังสือรับรองเลขที่ 008/2560
รหัสโครงการวิจัย 001/2560
ชื่อโครงการวิจัย ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ
องค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายธุรกิจสาขากลาง 1 ของธนาคารพาณิชย์
แห่งหนึ่ง

ชื่อผู้วิจัย นางสาวธัญพร สุวรรณคาม
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
เอกสารที่รับรอง

1. โครงร่างการวิจัย ฉบับที่ 2 วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560
2. เอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Information Sheet) ฉบับที่ 2 วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560
3. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Consent Form) ฉบับที่ 2 วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560

คณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 2 ได้พิจารณา
อนุมัติด้านจริยธรรมการทำวิจัยในคนให้ดำเนินการวิจัยข้างต้นได้ ตามมติการพิจารณาแบบ Expedited
Review

ระยะเวลาที่อนุมัติ 1 ปี

อนุมัติ ณ วันที่ 20 เมษายน 2560

หมดอายุวันที่ 20 เมษายน 2561

กำหนดส่งรายงานความก้าวหน้า 20 ตุลาคม 2560

ถ้าหากผู้วิจัยไม่สามารถดำเนินการทันตามกำหนดของอายุใบรับรอง โครงการวิจัย (1 ปี) ให้ผู้วิจัยดำเนินการ
ยื่นเรื่องขอต่ออายุขยายเวลา ก่อนครบกำหนดอย่างน้อย 30 วัน

ลงชื่อ _____
(รองศาสตราจารย์ ดร. พันเอก ถวัลย์ อุทงษ์งาม)
ประธานคณะกรรมการ

ลงชื่อ _____
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัฒนศักดิ์ ศรีไวย)
อนุกรรมการและเลขานุการ

อนุมัติ ณ วันที่ 20 เมษายน 2560

หมดอายุ วันที่ 20 เมษายน 2561

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นางสาวธัญพร สุวรรณคาม

วันเดือนปีเกิด

06 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2532

ประวัติการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยสหวิทยาการสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2554

