

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเอกชน:

ศึกษากรณี บริษัท อเมริกัน่า ซีสเต็ม จำกัด

Factors Affecting Organizational Commitment of Employees:

A Case Study of Americana System Company Limited

ธัญวรัตน์ บุพศิริ¹

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และความเครียดในการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน และเปรียบเทียบความเครียดที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และลดความเครียดในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์กร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัท อเมริกัน่า จำกัด

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานเอกชน

Abstract

The objectives of this research are to study the organizational commitment and work stress in order to overview the relationship between personal factors and organizational commitment of the employee, and affects of work stress on organizational commitment. Organizations would benefit by using the results conducted from this study to adjust and

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม ถนนจรัญสนิทวงศ์ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600

² ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม ถนนจรัญสนิทวงศ์ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600

develop factors resulting in employee engagement to organization. The data collected is to study the employee organizational commitment of Americana company limited.

Keywords: *Organizational Commitment, Private Company Employees*

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์สังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนทางการบริหารเกิดขึ้น ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งต่อการบรรลุสัมฤทธิ์ผลในการบริหารองค์การ บุคคลากรเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และดำเนินการในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์การให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และบรรลุตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ กลไกสำคัญที่นำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลว ล้วนเกิดจากมนุษย์เป็นส่วนใหญ่ หากบุคคลากรมีความเต็มใจ ตั้งใจจริงทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานอย่างเต็มที่ ก็จะทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ หากองค์การไม่อุทิศแรงกายแรงใจย่อมเกิดปัญหาทำงาน และอุปสรรคอย่างแน่นอน แต่ในบางครั้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็ส่งผลในด้านบวก ด้านลบที่มีต่อองค์การ ในด้านบวก คือ องค์การมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรปฏิบัติงานกระตือรือร้นในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน แต่ในบางครั้งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไปนี้จะส่งผลในด้านลบ คือ พนักงานปฏิบัติงานจะทำงานโดยที่ไม่ได้ผูกพันต่อองค์การ เป้าหมายในการทำงานจะไม่ต้ององค์การจะดำรงอยู่หรือพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้ล้วนมีพื้นฐานมาจากบุคลากรในองค์การทั้งสิ้น บุคลากรจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกส่วนของการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือการบริการ กล่าวคือ เป็นผู้จัดการ กิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงาน เงิน วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ รวมทั้งจัดการเรื่องคนด้วย ทั้งในสถานะลูกน้อง ผู้บังคับบัญชาหรือทั้งสองสถานะจะอยู่ในสถานะใดทุกคนต่างมีเป้าหมายเดียวกันคือการทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และภารกิจเป็นสำคัญบุคลากรจึงเป็นหัวใจที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้องค์การเติบโตอยู่รอดหรือล้มเหลวได้

ด้วยเหตุนี้ นักวิจัย นักบริหาร และนักทฤษฎีองค์การจึงหันมาให้ความสำคัญในการศึกษาอีกตัวแปรที่เชื่อกันว่าจะสามารถทำนายถึงประสิทธิผลขององค์การโดยรวมได้ดีกว่า นั่นคือ แนวคิดที่เกี่ยวกับ “**ความผูกพันต่อองค์การ**” (Organization Commitment) ซึ่งมีแนวคิดที่ว่าทัศนคติของสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมขององค์การบางอย่าง กล่าวคือ การที่บุคคลตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์การ และแสดงพฤติกรรมบางอย่างต่อองค์การตามที่องค์การต้องการก็เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับรางวัลที่องค์การจะเสนอให้เป็นการตอบแทน ซึ่งถ้าหากองค์การไม่สามารถสนองตอบความต้องการของสมาชิกในองค์การได้ เขาก็จะลาออกจากองค์การ ซึ่งย่อมเท่ากับองค์การต้องสูญเสีย

ต้นทุนที่มีค่าไป โดยได้ผลตอบแทนที่ไม่คุ้มกับการลงทุน ในขณะที่เดียวกันกลับจะต้องลงทุนอีกหลายๆ ด้าน เพื่อที่จะสรรหาคัดเลือก ผูกอบรมและพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ซึ่งการทดแทนคนเก่าที่สูญเสียไป ทั้งนี้เพื่อค้นหาแนวทางในอันที่จะรักษาสมาชิกให้ทำงานอยู่กับองค์กรนานๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท อเมริกาน่า จำกัด
2. ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท อเมริกาน่า จำกัด
3. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร และความเครียดในการทำงานกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อเมริกาน่า จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันแตกต่างกัน
2. ความเครียดแตกต่างกัน มีความผูกพันแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท อเมริกาน่า จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

- เพศ, อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความเครียดในการทำงาน

- ด้านลักษณะของงาน
- ด้านบรรยากาศในการทำงาน
- ด้านนโยบายและการบริหารงาน



ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

- ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ
- เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ
- ด้านการพัฒนาบุคลากร
- ด้านพฤติกรรม
- ด้านทัศนคติ

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์กร และยังได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจิตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้นโดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ

เห็นว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานเพราะการศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์กรมีความสำคัญเพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงาน ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานความผูกพันในองค์กรยังเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่า ผู้ไม่มีความผูกพันในองค์กรที่ตนทำงานอยู่ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

แนวคิดที่เกี่ยวข้องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดและความเติบโตขององค์กร องค์กรใดที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ย่อมนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้มีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรได้ทำการศึกษาแต่ละคนตามสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ

สรุปแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรได้เป็น 3 พวกใหญ่ๆ ดังนี้

1. แนวความคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้เป็นแนวความคิดที่ได้รับความสนใจในการศึกษามากกว่าแบบอื่นๆ กลุ่มนักวิชาการที่สนับสนุนแนวความคิดนี้ จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของบุคคล ที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม แนวความคิดนี้จะเน้นทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในองค์กรนั้น โดยมองว่าความผูกพันต่อองค์กรจะออกมาในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนที่มีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะมีการแสดงออกในรูปพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง หรือคงเส้นคงวาในการทำงาน เช่น ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องมาจากได้เปรียบเทียบกับอย่างอื่นแล้วถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกจากองค์กรไป ซึ่งผลเสียนี้จะถูกพิจารณาในลักษณะของสมาชิก หรือลาออกจากองค์กรไป ซึ่งผลเสียนี้จะถูกพิจารณาในลักษณะของผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป เช่น บำเหน็จบำนาญ ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและจัดว่าเป็นพื้นฐานของแนวคิดนี้คือ ทฤษฎี Side-bet

3. แนวคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้มองความผูกพันขององค์กรว่าเป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลจึงรู้สึกว่า เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรก็จะต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความผูกพันและความเหมาะสมที่จะทำเป็นหน้าที่ หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

สรุปแนวคิดทั้ง 3 แนวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ ถ้าคนเรายังมีความผูกพันต่อองค์การสูงมากยิ่งขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือละทิ้งไปก็น้อยลงลงเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามสาเหตุของความผูกพันต่อองค์การในทั้ง 3 แนวความคิดนี้ก็แตกต่างกันออกไป โดยแนวคิดแรกทางด้านทัศนคติจะมองว่าตนไม่ลาออกไปไหนเพราะเขามีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะอยู่กับองค์การ แนวความคิดที่สองในด้านพฤติกรรมนั้นมองว่า คนอยู่กับองค์การเพราะเขาจำเป็นต้องอยู่ มิฉะนั้นเขาจะสูญเสียประโยชน์หลายอย่างที่เขาควรจะได้รับจากการลงทุนของเขาไป ส่วนแนวความคิดที่สามมองว่า ความผูกพันต่อองค์การและการที่เขาไม่ลาออกไปไหนเพราะเขาคิดว่าเขาควรจะต้องอยู่เพื่อทำให้สิ่งที่ควรจะทำ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องและเหมาะสมทางสังคม

สรุปว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ

1. โครงสร้างขององค์การ (Structural Characteristic) จะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของของความเป็นทางการ

2. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

3. ลักษณะของบทบาท (Role – related Characteristic) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมีความพยายามของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์การ เช่น ทัศนคติของกลุ่มทำงานที่มีผลต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือขององค์การ การรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางได้ข้อสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทที่สัมพันธ์กับความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคน ปัจจัยดังกล่าว เฮิร์ชเบอร์ก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงานเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยดังกล่าวมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึก พอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างดี

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่บ่งถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (the work itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือปฏิบัติ เป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (promotion) คือ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) คือ ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรก็จะเกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (salary) หรือค่าตอบแทน (compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) เป็นสถาน-การณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อกันโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สถานะทางอาชีพ (status) คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน (policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานองค์กร และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน (working conditions) คือ สภาพที่เหมาะสมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะอาด สบายในการทำงาน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) คือ สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของตนเอง

8. ความมั่นคงในงาน (security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงในองค์กร

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (supervisor) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

ปัจจัยข้างต้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน รักงานที่ปฏิบัติ ซึ่งถ้ามีปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เช่น ความสำเร็จ และการยอมรับ เป็นต้น ส่วนปัจจัยข้างต้นจะช่วยให้การสร้างบรรยากาศองค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน และทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แนวทางการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมและข้อเสนอแนะ นำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาชี้แนะ

3. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruency-IOC)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท อเมริกาน่า จำกัดจำนวนทั้งสิ้น 130 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อเมริกัน่า จำกัด วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมาย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 112)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อเมริกัน่า จำกัด

พนักงานบริษัท อเมริกัน่า จำกัด เป็นชาย ร้อยละ 55.4 เป็นหญิง ร้อยละ 44.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 33.8 สมรสแล้ว ร้อยละ 63.8 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 41.5 และมีระยะเวลาในการทำงาน 6-11 เดือน ร้อยละ 33.1

2. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อเมริกัน่า จำกัด

พนักงานบริษัท อเมริกัน่า จำกัด มีความผูกพันด้านความก้าวหน้าในอาชีพเรื่องการทำงานต้องประสานกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ด้านการพัฒนาบุคลากรเรื่องการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะมากที่สุด ด้านพฤติกรรมเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ด้านทัศนคติเรื่องการเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร

3. ความเครียดในการทำงาน

พนักงานบริษัท อเมริกัน่า จำกัด มีความเครียดด้านลักษณะงานเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณมาก ด้านบรรยากาศในการทำงาน พนักงานมีความเครียดเรื่องความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานมีความเครียดเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลพนักงานบริษัท อเมริกัน่า จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.2 ความเครียดในการทำงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อเมริกัน่า จำกัดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท อเมริกาน่า จำกัด

ภาพรวมพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.12$) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ที่เป็นเช่นนี้เพราะบริษัท อเมริกาน่า จำกัด ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน เพราะหากพนักงานมีความรักและผูกพันต่อองค์การย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน ความตั้งใจในการทำงาน รัก พุ่มเท และเสียสละอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์การประสบผลสำเร็จ ซึ่งปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การ อภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านการพัฒนานุเคราะห์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.10$) ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท อเมริกาน่า จำกัด ให้ความสำคัญกับบุคลากร เพราะถือเป็นกำลังสำคัญที่จะทำให้องค์การประสบผลสำเร็จในการบริหารงาน ประกอบกับบริษัท อเมริกาน่า จำกัด ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จึงจำเป็นต้องพัฒนาพนักงานให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า บริษัทสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรมและพัฒนาทักษะในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.41 การพัฒนานุเคราะห์เป็นกระบวนการที่ต้องทำต่อเนื่องไปตลอดที่พนักงานทำงานอยู่ในองค์การ เพราะเทคโนโลยีและวิทยาการต่าง ๆ ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

1.2 ด้านทัศนคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.16$) เนื่องจากแนวความคิดด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้ที่ได้รับความสนใจ ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อประสิทธิภาพของงาน และจะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป หากพิจารณาปัจจัยเป็นรายข้อพบว่า พนักงานจะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานออกมาดีโดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.36

1.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.12$) ทั้งนี้เนื่องจากบริษัท อเมริกาน่า จำกัด ได้เล็งเห็นถึงความเป็นอยู่ของพนักงาน ซึ่งหากพนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี โดยเฉพาะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันก็จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข ดังนั้น บริษัท จึงพิจารณาค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ที่พนักงานจะได้รับให้ทัดเทียมกับธุรกิจลักษณะเดียวกัน พนักงานพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้แล้ว ซึ่งเป็นไป กล่าวถึงการเลื่อนเงินเดือนเลื่อนตำแหน่งถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

1.4 ด้านความก้าวหน้าในองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.10$) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานว่า หากพนักงานได้รับการพัฒนาก้าวหน้าย่อมทำให้ประสบ

ผลสำเร็จในหน้าที่การงาน พนักงานทุกคนย่อมต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน ต้องการมีตำแหน่งที่สูงขึ้น เพราะหากมีความก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในองค์กร

1.5 ด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.07$) หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานออกมาดี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.36 นั้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรักและผูกพันกับองค์กรด้วยการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่กำลังความรู้ความสามารถเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

2. ความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวมพนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.10$) และปัจจัยทั้ง 3 ด้านก็อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน หากพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีความเครียดในระดับน้อย ได้แก่ งานที่ทำซ้ำซาก จำเจ ทำให้น่าเบื่อหน่าย และการติดต่อสื่อสารการประสานงานภายในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 และ 2.29 ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะบริษัท อเมริกัน่า จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีครบวงจร ได้แก่ การบริการให้คำปรึกษา ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และ ออกแบบระบบเครือข่าย (LAN, WAN) การดูแลบำรุงรักษาโดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับ Microsoft Certified Professional และ 3COM Certify High Speed LAN Solution อีกทั้งทาง Intel Corporation ได้ทำการแต่งตั้งให้บริษัทฯ เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าของ Intel ในระดับ premier PROVIDER ด้วยความมั่นใจในประสิทธิภาพและคุณภาพของทีมงานพร้อมประสบการณ์มากกว่า 10 ปีในด้าน IT บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะให้บริการ โดยกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานที่มุ่งหวังให้ลูกค้าได้ประโยชน์สูงสุด โดยมี Solution ที่เหมาะสมกับหน่วยงานและลูกค้าในแต่ละราย เพื่อให้ธุรกิจของท่านมุ่งสู่ความสำเร็จตลอดไป จะเห็นว่าลักษณะงานบริษัทฯ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน และต้องออกพบปะลูกค้า ดังนั้น พนักงานที่ทำงานจึงไม่เกิดความเครียด เพราะมิได้เป็นงานประจำที่ต้องนั่งอยู่แต่ในห้องทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1.1 ด้านความผูกพันต่อองค์กร

1.1.1 บริษัทต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานรักและอยู่กับองค์กรตลอดไปโดยไม่คิด

ลาออก

1.1.2 เปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

1.1.3 การโอนย้าย หรือสับเปลี่ยนพนักงาน ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน

1.2 ด้านความเครียดในการทำงาน

1.2.1 เมื่อนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน ควรอบรมให้พนักงานให้สามารถใช้
อุปกรณ์ดังกล่าว เพื่อมิให้เกิดความเครียดและกังวล

1.2.2 ผู้บริหารควรมีสัมพันธภาพที่ดีกับพนักงาน

1.2.3 ควรกำหนดนโยบาย และโครงสร้างการบริหารขององค์กรให้ชัดเจน และ
ประกาศให้พนักงานทราบกันอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรของความผูกพันต่อองค์กรในด้านอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัย
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน

2.3 ควรศึกษาบรรยากาศในการทำงานของบริษัท อเมริกาน่า จำกัด

2.4 ควรศึกษาตัวแปรของความเครียดในการทำงาน

2.5 ควรศึกษาระดับความเครียดของพนักงานตามหลักจิตวิทยา

บรรณานุกรม

ธานินทร์ ศิลปะจารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ :
วี.อินเตอร์ พรินท์ จำกัด

ศิริพงษ์ อินทวดี. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อ
รางวัล และความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในกลุ่ม
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ*. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.