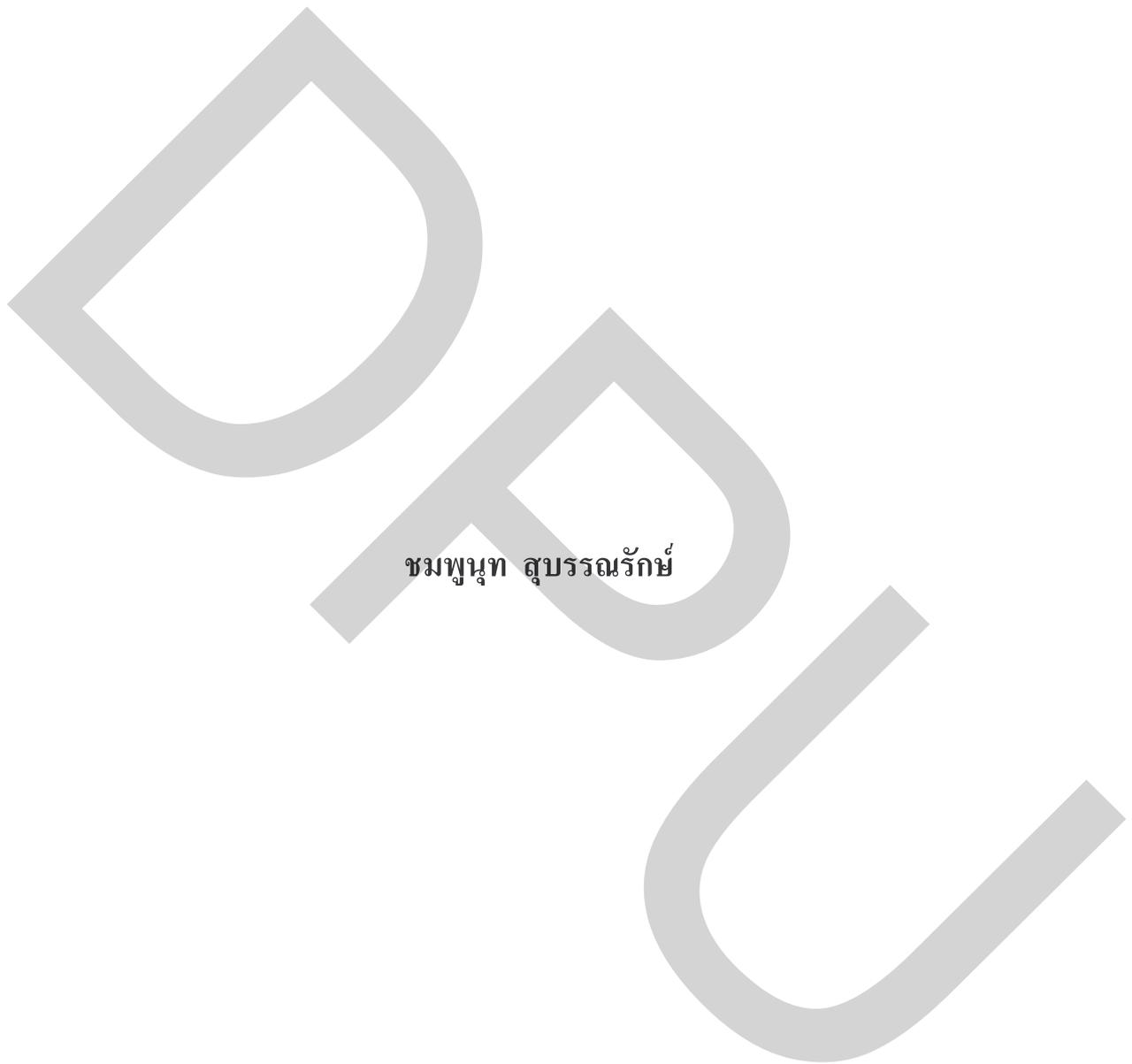


ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานการประปานครหลวง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2552

**The Relationship between Working Motivation and
Organizational Commitment of
Metropolitan Waterworks Authority Staff**

CHOMPUNUCH SUBANNARAK

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
Department of Business (Management)
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง
ชื่อผู้เขียน	ชมพูนุท สุบรรณรักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ (การจัดการ)
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวงและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง

ประชากรเป็นพนักงานการประปานครหลวง จำนวน 3,953 คน โดยผู้วิจัยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 364 คน การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าประสิทธิสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) และใช้การทดสอบค่าที (t-test) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว จำนวน 50 ชุด ดำเนินการทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย (Try out) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.842

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันเป็นเชิงบวก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวงระดับแรกคือ ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กรเป็นระดับสุดท้าย ส่วนแรงจูงใจในการทำงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเป็นเชิงบวก

Thesis Title : The Relationship between Working Motivation and Organizational
Commitment of Metropolitan Waterworks Authority Staff

Authors : Chompunuch Subannarak

Thesis Advisor : Professor Dr. Sermsak Wisalaporn

Department : Business Administration (Management)

Academic Year : 2008

ABSTRACT

The purpose of the study on “The Relationship between Working Motivation and Organizational commitment of Metropolitan Waterworks Authority Staff” were to study the organizational commitment of Metropolitan Waterworks Authority staff and to study the relationship between the working motivation and the organizational commitment of Metropolitan Waterworks Authority staff.

The survey was conducted from 364 samplings out of 3,953 staff from Metropolitan Waterworks Authority. Questionnaire was used as a tool for this survey to collect information. Data was analyzed by using mean, standard deviation. In addition, the Pearson Product-Moment Correlation Coefficient and t-test were used to demonstrate the correlation between working motivation and the organizational commitment of the Metropolitan Waterworks Authority staff. 50 sets of corrected questionnaire were tried out with the target group with reliability 0.842.

The result of analysis revealed that the Metropolitan Waterworks Authority staff was positively committed to the organization. The categorized analysis showed that the highest level of the staff’s commitment towards the Metropolitan Waterworks Authority was the reliability; the goals; and the core value of the organization, followed by their desire to maintain organizational membership. The lowest level was their willingness to devote themselves; and their endeavor to work for the organization. Furthermore the motivation factors and the support factors were positively related.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ราชบัณฑิต ประธานกรรมการคุรุสภา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย ด้วยความเมตตากรุณาต่อผู้วิจัยอย่างมาก ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณด้วยความเคารพและขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลา พงศ์ยี่ห้ำ ผู้อำนวยการ โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต รองศาสตราจารย์ วิรัช สงวนวงศ์วาน กรรมการ ดร.ชำนาญ ปิยานิชพงษ์ กรรมการ และ ดร.เขวาลักษณ์ ราชแพทยาคม กรรมการ ที่ได้กรุณาแนะนำทางด้านวิชาการ แก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอน้อมระลึกถึงความกตัญญูกตเวทิตาในคุณความดีและความเพียรในการประกอบสัมมาอาชีพด้วยความกล้าหาญของนายธรรมนุญ สุบรรณรักษ์ (บิดา) และนางประจัน สุบรรณรักษ์ (มารดา) ที่ให้ความรักความห่วงใย และให้การสนับสนุนทางด้านการศึกษา

สุดท้ายผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงครู - อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ชมพูนุท สุบรรณรักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 บทบาทหน้าที่ของการประสานรหลวง.....	9
2.2 ความผูกพันต่อองค์กร.....	12
2.3 แรงจูงใจในการทำงาน.....	17
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร.....	29
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
3.2 ตัวแปรที่ศึกษา.....	50
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
3.5 การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	54
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
5. สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	81
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	83
5.2 อภิปรายผล.....	86
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	88
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	89
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	102
ประวัติผู้เขียน.....	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ปัจจัยคำจูนและปัจจัยจิตใจตามทฤษฎีของเฮอร์เบิร์ต.....	25
2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์และเฮอร์เบิร์ต.....	28
3.1 กลุ่มตัวอย่าง.....	50
3.2 ค่าความเชื่อมั่นในด้านปัจจัยจิตใจ ปัจจัยคำจูน และความผูกพันต่อองค์กร.....	55
4.1 จำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านความสำเร็จของงาน.....	60
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านความก้าวหน้า.....	61
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านการยอมรับนับถือ.....	62
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านความรับผิดชอบ.....	63
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	64
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจิตใจในการทำงาน ของพนักงานการประปานครหลวง	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ.....	66
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านโอกาสก้าวหน้า.....	67
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	68
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	69
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน.....	70
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง	70
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านความเชื่อถือและยอมรับ ในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร.....	71
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การประปานครหลวง ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท และความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การประสานครหลวง ด้านความต้องการที่จะรักษา ความเป็นสมาชิกขององค์กร.....	73
4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การประสานครหลวง.....	74
4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจกับความผูกพัน ต่อองค์กรด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรของพนักงานการประสานครหลวง.....	75
4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่ จะปฏิบัติเพื่อองค์กรของพนักงานการประสานครหลวง	76
4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ของพนักงานการประสานครหลวง	77
4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยม ขององค์กรของพนักงานการประสานครหลวง.....	78
4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่ จะปฏิบัติเพื่อองค์กรของพนักงานการประสานครหลวง	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ของพนักงานการประปานครหลวง	80

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2.1 วงจรของแรงจูงใจ	18
2.2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์	23

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรเป็นหน่วยงานทางสังคมอย่างหนึ่ง เป็นที่รวมตัวกันของสมาชิกซึ่งมาร่วมกันทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน ให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ สมาชิกขององค์กรนับเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดในแต่ละองค์กร เพราะทรัพยากรบุคคลในทุกระดับขององค์กรเป็นเสมือนจักรกลหรือกลไกสำคัญที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

การที่พนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลขององค์กรจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของพนักงานเหล่านั้นแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงประการสำคัญ คือ ทำอย่างไรที่จะทำให้พนักงานเหล่านั้นมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของตนสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร อันจะทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการที่จะทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจให้กับการทำงาน เกิดความจงรักภักดี มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกทั้งในด้านพฤติกรรมและจิตใจ เช่น พร้อมทั้งจะเสียสละเวลาอุทิศกายใจของตนเพื่องาน และองค์กรของตนโดยไม่มีใครบังคับ นับว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงความยึดมั่นที่จะอยู่กับองค์กรเพื่อการทำงานและพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อประโยชน์ขององค์กร (นิสิต ทิพย์รักษ์, 2548 : 1) ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะองค์กรใดถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง องค์กรนั้นก็จะมีบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพราะพนักงานจะมีความเชื่อมั่นต่อนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กร ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร นอกจากนี้ยังจะทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรไม่คิดที่จะลาออกหรือโอน – ย้ายไปที่อื่น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร (ดวงพร พรวิทยา, 2540 : 1) ดังนั้น หากองค์กรสามารถทำให้พนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรได้มากเท่าใด ก็จะทำให้พนักงานเหล่านั้นมีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น และพร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร (อรพินท์ สุขสถาพร, 2542 : 17)

ตามที่ Steers (1991 : 79) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ส่วน Herzberg (1974 : 103) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพนักงานในการปฏิบัติงานนั้น มีอยู่ 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งปัจจัยด้านจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านค้ำจุนหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค้ำจุนหรือสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค้ำจุน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงาน สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น การจูงใจ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ เพราะค่านิยมของการบริหารนั้น คือ ผู้บริหารต้องทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น แต่งานจะสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับวิธีการและนโยบายการจูงใจของผู้บริหารนั้น ๆ (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2540 : 221) การที่ผู้บริหารสามารถทราบถึงกลไกของพฤติกรรมและวิธีการจูงใจ ย่อมเท่ากับทำให้ผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้นำ สามารถชักจูง กำกับและผลักดันให้พฤติกรรมในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้เสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2543 : 377)

การประปานครหลวง เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะเป็นองค์กรที่ทำงานทางด้านบริการ ท่ามกลางความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การประปานครหลวงจึงได้ ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการประชาชนในเชิงรุกให้มากขึ้น สร้างภาพลักษณ์ของการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจในเรื่องความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้ รวมทั้งสร้างความมั่นใจในคุณภาพน้ำประปามีคุณภาพได้มาตรฐานสามารถดื่มได้ทุกพื้นที่ นอกจากนี้ยังได้เพิ่มศักยภาพของการทำงานในองค์กรให้เป็นที่ยอมรับของสากล จากการเปลี่ยนแปลงนี้ย่อมส่งผลให้พฤติกรรมกรรมการบริหารและการปฏิบัติงานในองค์กรการประปาต้องปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ทำให้ผู้บริหารองค์กรต้องใช้ภาวะผู้นำในการบริหาร ต้องใช้กระบวนการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พื่อใจและปฏิบัติงานจากความต้องการของพนักงานเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพมากกว่าการใช้อำนาจบังคับบัญชา หรือใช้การสั่งการ องค์กรการประปานครหลวงเป็นองค์กรที่มีบุคลากรหลายสายงานที่มีความรู้ในหลายสาขาที่แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อต้องมาอยู่รวมในองค์กรเดียวกัน ผู้บริหารจึง

ควรให้ความสนใจในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในพฤติกรรมทัศนคติของแต่ละคน เพื่อสร้างความผูกพันให้พนักงานซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร จะได้ทุ่มเทความรู้ ความสามารถและเต็มใจที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมาย

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการที่พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรนั้นต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายด้าน ผู้วิจัยเห็นว่า ตัวแปรที่สำคัญและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีหลายตัวแปร จึงควรที่จะทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะช่วยยืดหยุ่นจิตใจให้พนักงานการประปานครหลวงมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยจะแสดงออกมาในรูปของความพยายาม ความเสียสละเวลา และทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ ความเต็มใจ ยินดีที่จะทุ่มเทเพื่อทำงานให้กับองค์กร และพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้า โดยทุกคนมีความรู้สึกว่องไวต่อองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของตนเอง ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการดำเนินการหากกลยุทธ์เพื่อวางแผนกำลังคน อนุรักษ์กำลังคนและเสริมสร้างพนักงานขององค์กรให้มีคุณภาพได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้พนักงานทุกคนมีความผูกพันต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะหากองค์กรสามารถตอบสนองจุดมุ่งหมายของพนักงานภายในองค์กรได้แล้ว เขาก็จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนองค์กรของตน ในที่สุดองค์กรก็จะสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. พนักงานการประปานครหลวงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก
2. แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันเป็นเชิงบวก

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นพนักงานการประปานครหลวง จำนวน 3,953 คน ซึ่งมี 7 สายงาน
กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานการประปานครหลวง จำนวน 364 คน ที่ระดับความ
คลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้สูตรของ Taro Yamane (1970 อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2546 : 105) โดยใช้
การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากจำนวนประชากร และใช้
ระดับของสายงานเป็นตัวแบ่งชั้น

2. ตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ องค์ประกอบเบื้องต้นที่มีผลต่อความ
คิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ปัจจัย โดยที่แต่ละปัจจัยแบ่ง
ออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ได้แก่

(1) ปัจจัยจูงใจ แบ่งเป็น 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Herzberg คือ

ความสำเร็จของงาน

ความก้าวหน้า

การยอมรับนับถือ

ความรับผิดชอบ

ลักษณะของงาน

(2) ปัจจัยค้ำจุน ตามแนวคิดของ Herzberg โดยเลือกศึกษา 5 ด้าน ดังนี้

เงินเดือนและสวัสดิการ

โอกาสก้าวหน้า

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3

ด้าน คือ

(1) ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

(2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร

(3) ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง โดยองค์กรจะได้รับผลประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการปรับปรุงแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกในความเชื่อและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และเมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองจากองค์กรแล้ว พนักงานก็จะมีแนวโน้มต่ำที่จะลาออกจากองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้

1) ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ทศนคติที่สอดคล้องและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จเป้าหมายและเป็นไปในทางเดียวกันกับองค์กร และความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร หมายถึง ความตั้งใจทุ่มเทที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3) ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

2. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง พลังหรือแรงกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลใช้ความสามารถในการทำงานไปสู่เป้าหมายอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจ

สูง จะมีความตั้งใจในการทำงาน มีความภาคภูมิใจในการทำงานและเพลิดเพลินสนุกสนานกับการปฏิบัติงาน เกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาตามแนวทฤษฎีจูงใจ - คำจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก ซึ่งเฮร์ซเบิร์กได้จำแนกแรงจูงใจ เป็น 2 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นตัวสนับสนุนให้พนักงานทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างยิ่ง

(2) ความก้าวหน้า หมายถึง แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

(3) การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานได้รับความเชื่อถือให้ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ ได้รับการยกย่องชมเชย การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีส่วนร่วมในการพิจารณาแก้ปัญหาที่สำคัญขององค์กร

(4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่

(5) ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีลักษณะเป็นงานที่มีเกียรติ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ เหมาะกับความรู้ ความสามารถ มีความสำคัญต่อส่วนรวม มีลักษณะขั้นตอนการปฏิบัติชัดเจน

2) ปัจจัยคำจูง หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

(1) เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง

(2) โอกาสก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสได้รับการแต่งตั้ง โยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่งภายในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

(4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

(5) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

3. องค์กร หมายถึง องค์กรการประปานครหลวง (กปน.)

4. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานประจำอยู่ที่องค์กรการประปานครหลวง

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร แล้วได้นำมากำหนดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง

โดยตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้การนิยามความหมายของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง Steers (ซีรัมพา ชานาญไพโร, 2550: 22) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรในนิยามความหมายของ Steers นั้นมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

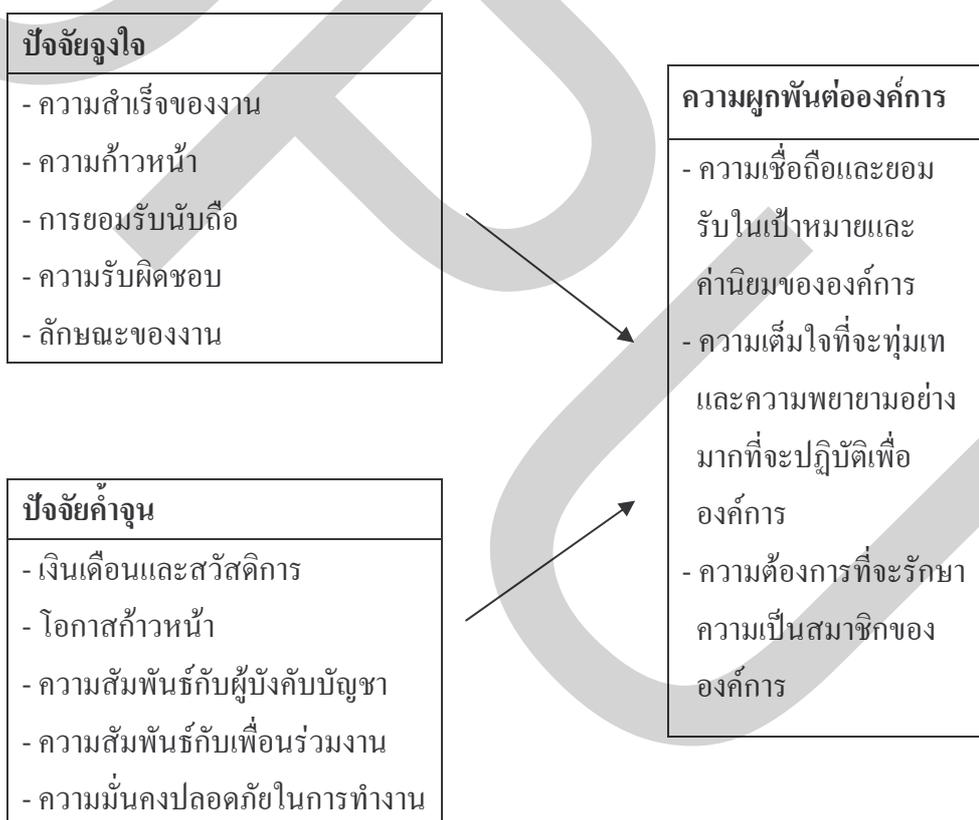
ส่วนตัวแปรอิสระ คือ แรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ เฟรดอริก เฮอร์ซเบิร์ก ซึ่งเป็นทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุน ที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายเกือบทุกวงการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารราชการ หรือการบริหารธุรกิจ (เนตรชนก นามเสนาะ, 2549 :24)

เฮอร์ซเบิร์ก กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวกเพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง นั่นก็คือความต้องการจะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง คือ เป้าหมายสูงสุดของมนุษย์

ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ โดยเลือกศึกษา 5 ด้าน ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงาน

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรและแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บริหารและทุกระบบ โดยสรุปหลักหรือแนวปฏิบัติที่สำคัญในการกำกับดูแลองค์กร 6 ประการ ได้ดังนี้

1. ยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติภาระหน้าที่
2. มีความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตน
3. ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
4. มีความโปร่งใสและเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา
5. มุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. มุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศในองค์กร

องค์กรการประปานครหลวง ได้จัดแบ่ง โครงสร้างองค์กรออกเป็นกลุ่มตามสายงานหลัก ประกอบด้วย 7 สายงาน ดังนี้

1. สายงานผู้ว่าการ หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การตรวจสอบบัญชี การเงิน การบริหารและดำเนินงาน การประชาสัมพันธ์ และการดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

2. สายงานรองผู้ว่าการ(บริหาร) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ กฎหมาย บริการกลาง จัดหาและพัสดุ บริหารทรัพยากรบุคคล และอบรมธุรกิจประปา

3. สายงานรองผู้ว่าการ(การเงิน) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบัญชี การเงินและงบประมาณงานวางแผน วิเคราะห์และการจัดการการเงิน

4. สายงานรองผู้ว่าการ(บริการ) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับมาตรวัดน้ำ และเทคโนโลยีการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย แบ่งออกเป็น 4 ภาค ดังนี้

ภาค 1 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสาขาสุขุมวิท พระโขนง สมุทรปราการ

ภาค 2 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรี พญาไท พุ้มหามเมฆ ลาดพร้าว

ภาค 3 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสาขานนทบุรี ประชาชื่น บางเขน มีนบุรี

ภาค 4 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสาขาตากสิน บางกอกน้อย ภาษีเจริญ

บางบัวทอง

5. สายงานรองผู้ว่าการ(วิศวกรรมและก่อสร้าง) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารโครงการและการจัดการงานด้านวิศวกรรม การสำรวจและออกแบบ งานมาตรฐานและแผนที่ การบริหารงานโครงการการควบคุมการก่อสร้างระบบผลิตส่งน้ำและระบบต่อน้ำภาค 1, 2, 3 และ 4

6. สายงานรองผู้ว่าการ(ผลิตและส่งน้ำ) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพน้ำ วางแผนและพัฒนาการผลิตระบบส่งและจ่ายน้ำ แบ่งเป็น

ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำบางเขน, สามเสน, มหาสวัสดิ์และธนบุรี, คลองส่งน้ำ
ฝ่ายควบคุมการจ่ายน้ำฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก

7. สายงานรองผู้ว่าการ(แผนและพัฒนา) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร แผนปฏิบัติการประจำปี การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการธุรกิจ การวางแผนการลงทุน การติดตามและประเมินผลองค์กร

2.1.2 ลักษณะงานในองค์กร

ลักษณะงานหลักภายในการประปานครหลวง ได้แบ่งลักษณะงานออกเป็น 2 ด้าน
ดังนี้

1. ด้านการผลิต

โรงงานผลิตน้ำบางเขน เป็นโรงงานผลิตน้ำที่ใหญ่ที่สุดในโลก ด้วยกำลังการผลิต 3.2 ล้านลูกบาศก์เมตรต่อวัน ได้รับมาตรฐาน ISO 9002 ว่าเป็นระบบการผลิตน้ำที่ได้มาตรฐานทุกขั้นตอนและเป็นแห่งเดียวในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองทั้งระบบ ประกอบด้วย ระบบน้ำดิบ ระบบจ่ายสารเคมี ระบบการตกตะกอน ระบบการกรองน้ำ ระบบการฆ่าเชื้อโรค ระบบสูบน้ำทางอุโมงค์ส่งน้ำ และระบบการสูบน้ำ รวม 7 ระบบ โดยในแต่ละปีมีผู้เข้าชมโรงงานผลิตน้ำประปบางเขนไม่ต่ำกว่า 12,000 คน นอกจากนี้ยังมีโรงงานผลิตน้ำอีก 2 แห่งประกอบด้วย โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ ธนบุรี และโรงงานผลิตน้ำสามเสน

2. ด้านการบริการ

สำนักงานประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการขายและให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ งานขยายเขตการให้บริการ การปรับปรุงระบบท่อน้ำประปา งานขยายเขตบริการโดยการวางท่อไปยังเขตชุมชนใหม่เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำ มีการเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการซึ่งประกอบด้วย

- Counter Service, Pay Point, Pay at Post การประปานครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่เปิดบริการรับชำระค่าน้ำผ่านตัวแทน ได้แก่ Counter Service, Pay Point และเพิ่มบริการใหม่ในการชำระค่าน้ำ ได้แก่ Pay at Post ณ ที่ทำการไปรษณีย์ 153 แห่งทั่วกรุงเทพฯ และปริมณฑล นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่ให้ กสท. เป็นตัวแทนรับชำระค่าน้ำเช่นเดียวกันอีกด้วย

- One – Stop Service การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้น้ำสามารถรับบริการแล้วเสร็จได้ในจุดเดียว และการติดตั้งประปาใหม่ ซึ่งสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน

- Stepping into Houses การประปานครหลวงจะเข้าไปช่วยเหลือ แก้ไข และให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้ใช้น้ำเพื่อให้มีการใช้น้ำที่ถูกต้อง มีน้ำประปาใช้ที่ได้มาตรฐาน ซึ่งนอกเหนือจาก

บ้านผู้ใช้น้ำแล้วยังรวมถึงโรงเรียน สถานทีราชการ โรงแรม เป็นต้น

- Call Center เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะข้อคิดเห็นข้อเรียกร้องในการใช้
บริการทางโทรศัพท์สายด่วน 1125 ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังได้แจกคู่มือการใช้น้ำที่
สามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายอีกด้วย

2.2 ความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

มีผู้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้หลายท่าน ดังนี้

ภัทรวิภา ศิริเพชร (2541 : 17) ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร ทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรม
อันแสดงถึงความพยายามอย่างมุ่งมั่นของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรด้วยความทุ่มเทและเต็มใจด้วยตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อ
องค์กรและมีความมุ่งมั่นที่จะธำรงสถานะของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

วันชาติ แก้วทอง (2548 : 10) สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความมากน้อยและความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับ
เป้าหมายขององค์กรและการประเมินองค์กรในระดับที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรที่จะคงอยู่ การมีส่วนร่วมในองค์กรและเครื่องวัดความตั้งใจของบุคลากรที่
จะคงอยู่ต่อไปในอนาคต รวมถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้
บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรต่อไป

Steers (1991 : 79) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมของ
องค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่
สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่
เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ
3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมี
ความต้องการที่จะลาออกจากการทำงานเป็นสมาชิกขององค์กร

Eisenberger, Rasolo และ Davis-LaMastro (1990 : 52) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึก
ร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกันที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูล สนับสนุนขององค์กร ซึ่งผลที่ตามมาคือ ความอดสาเหของสมาชิกและความเต็มใจ
ที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรที่
แสดงออกมา โดยมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และพร้อมจะปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างเต็มความสามารถของตนเพื่อความก้าวหน้าของ
องค์กร มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะปฏิบัติงานได้คิดว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อ
องค์กรต่ำหรือไม่มีเลย นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

วราวุธ ทองไพบูลย์ (2543 : 36) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ใน
ระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเอง
เลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรบุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมาก
ต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่า
คนอื่น

Steers (1991:122) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิ

ภาพต่อองค์กร คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในระดับสูง
2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์กรเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ
3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่า งานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กรและขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

Fazzi (1994 : 12) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการบริหารงานสมัยใหม่โดยเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นสามารถที่จะนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพต่อองค์กร และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อพนักงานเพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าแก่องค์กรไป

นอกจากนี้ Dessler (1993 : 48) ที่ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ว่า ประเด็นสำคัญของการสร้างความผูกพันต่อองค์กรมี 8 ประเด็น คือ

1. การให้คุณค่าแก่คน
2. การมีส่วนร่วมต่อกัน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดหรือความรู้สึกต่อกันได้
3. การมีความคิดในการประนีประนอมที่สอดคล้อง
4. การว่าจ้างอยู่บนพื้นฐานของคุณค่างาน
5. องค์กรมีความมั่นคง
6. การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดี
7. การปฏิบัติตามข้อตกลงขององค์กร
8. การใช้ระบบสื่อสารแบบสองทาง

จากการวิจัยของ Dessler จะเห็นได้ว่า สิ่งที่เป็นอันดับแรก คือ การให้คุณค่าต่อทรัพยากรมนุษย์ มีความไว้วางใจและเคารพในพนักงานทุกคน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อกันและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้พนักงานได้บรรลุถึงเป้าหมายของเขา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการทำงานของบุคคล เพราะบุคคลทุกคนต้องการความสบายใจและภาคภูมิใจในการทำงาน หากงานที่เขาทำมีความสำคัญ มีคุณค่า และได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี เขาก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กรตามมาด้วย ก็จะเป็นเครื่องช่วยส่งเสริมหรือจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น แต่หากการทำงานนั้นเขาไม่รู้สึกว่างานที่ทำไม่มีคุณค่าหรือมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเขาก็จะเกิดความรู้สึกอึดใจ คับข้องใจในการทำงาน ถึงแม้จะมีปัจจัยที่ดีอื่น ๆ ขององค์กรมาสนับสนุน เขาก็อาจจะรู้สึกไม่ยินดีต่อการทำงานนั้นต่อไป

สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้สมาชิกในองค์กรได้มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมแก้ปัญหา ร่วมพัฒนาและร่วมยินดีในผลสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีหลายแนวคิด

ดังนี้

Mowday, Porter และ Steers (1982 : 30) ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ประเภท ซึ่งนิยามนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่

แนวคิดที่ 1 ประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งถือว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้ จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นบางสิ่งบางอย่างที่ผูกพันกันจากทั้งองค์กรและตัวบุคคล เช่น ลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ

แนวคิดที่ 2 ประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) มองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์กร มีสาระสำคัญว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผล

ประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงานจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั่นเอง

Near (1989 : 34) กล่าวว่า มีทฤษฎีพื้นฐานที่อธิบายความผูกพันต่อองค์กรอยู่ 2 ทฤษฎี ได้แก่

1. The Psychological Model ทฤษฎีนี้อธิบายความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความสอดคล้องหรือลงรอยกันระหว่างค่านิยมส่วนบุคคลและค่านิยมขององค์กร พนักงานที่เชื่อเป้าหมายขององค์กรจะรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมาก และตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร นำไปสู่การทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อองค์กร
2. The Structural Model เป็นแนวคิดที่ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในองค์กร และการตระหนักว่าการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นสิ่งสมเหตุสมผล

Allen และ Meyer (1990 : 92-93) มีทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 แนวทางคือ

1. แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมนมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงถึงความยึดติดทางจิตใจของบุคคลต่อองค์กร การเข้าไปเกี่ยวข้องกับและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งบุคคลอยู่ในองค์กรนั้นเพราะว่าเขาต้องการจะอยู่ เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่น่าพึงพอใจจากองค์กร ตลอดจนได้รับความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองการคาดหวังความต้องการพื้นฐานของบุคคล ซึ่งจะทำให้พัฒนาการผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบด้านนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรด้วย คือ เป็นองค์กรที่มีการบริหารแบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ หรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคลบางอย่างร่วมด้วย เช่น ความเชื่ออำนาจภายในคน จะมีส่วนช่วยพัฒนาความผูกพันด้านนี้ การจัดสภาพงานที่พึงพอใจ โอกาสในการได้พัฒนาทักษะในงาน การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน การสนับสนุนทางสังคม

2. แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Perceived Costs) แสดงถึงการที่บุคคลผูกพันกับองค์กรของตนเอง เนื่องมาจากการรับรู้ว่าถ้าออกจากองค์กรไปแล้วจะเสียผลประโยชน์ที่ตนได้ลงทุนไว้กับองค์กร ขณะเดียวกันก็รับรู้ถึงการขาดทางเลือกของตนเองหรือการรับรู้ถึงทางเลือกที่มีจำกัด ทำให้บุคคลอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นจะต้องอยู่ จะพัฒนาความผูกพันด้านนี้ได้โดยให้พนักงานได้ลงทุนที่การลงทุนนั้นจะสูญหายไปหรือลดค่าลงเมื่อออกจากองค์กร

3. แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) แสดงถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงพันธะของคนต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจาก 2 ตัวแปรได้แก่

ตัวแปรที่ 1 การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) ซึ่งแบ่งได้เป็นการหล่อหลอมทางครอบครัวและการหล่อหลอมในองค์กร เช่น จากวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อสร้างคุณค่าและความจงรักภักดี

ตัวแปรที่ 2 การแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น การได้รับรางวัล ไม่ว่าจะป็นรางวัลทางสังคมและรางวัลจากองค์กร หรือการลงทุนขององค์กรในตัวบุคคล เช่น การพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรม การให้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบแทนองค์กร เป็นความรู้สึกรู้ว่าควรจะต้องอยู่

สรุปแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะเป็นองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความผูกพันตอบสนอง บุคคลจะผูกพันและคงอยู่กับองค์กรตราแต่ที่ความคาดหวังและความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานด้านประสบการณ์ในงาน ได้รับการตอบสนอง
2. ความผูกพันต่อเนื่อง บุคคลผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากได้คำนวณเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับองค์กรและการสูญเสียเมื่อต้องลาออก
3. ความผูกพันทางจิตใจ บุคคลผูกพันต่อองค์กรด้วยความรู้สึกรักและรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ

2.3 แรงจูงใจในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ผลงานของคนที่ทำด้วยใจรักย่อมดีกว่าคนที่ทำโดยที่ไม่รักงาน ถ้าบุคคลใดมีแรงจูงใจในงานที่ทำย่อมจะได้งานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ทำงานอย่างไม่มีแรงจูงใจ มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงานหลายท่าน ดังนี้

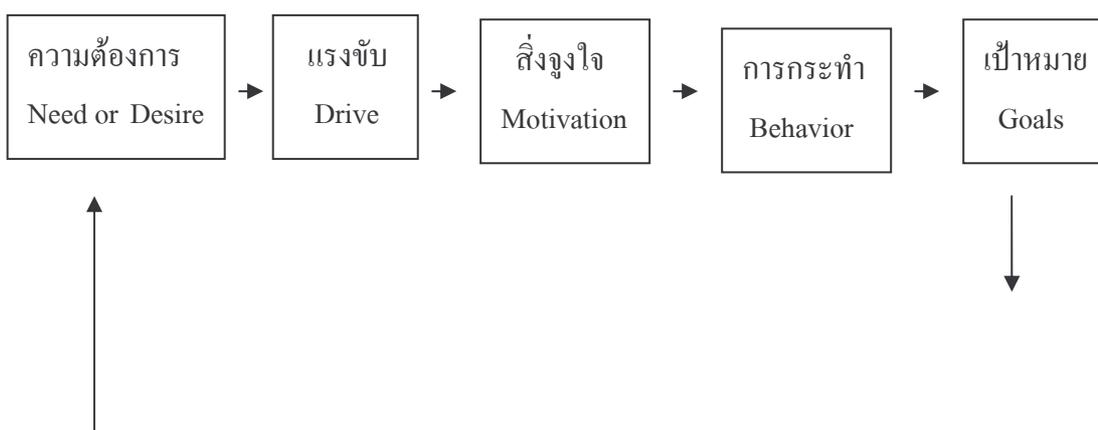
วีรัช สงวนวงษ์วาน (2546 : 186) ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อ

ตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนด้วย

สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 106) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายามหรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความสำเร็จสูงสุด

ลัดดา กุลนันทน์ (2544 : 7) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่มากกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ แรงจูงใจจะเป็นกำลังหรือพลังใจที่จะส่งผลทำให้บุคคลปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้ โดยจะทำงานนั้นได้ต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐาน เริ่มด้วยความปรารถนา ความประสงค์ จดมุ่งหมาย เป้าหมาย ความอยากเป็นเงื่อนไข และหากเงื่อนไขเหล่านี้ถูกกระตุ้นแล้วก็จะได้รับการตอบสนอง ก็จะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ยงยุทธ เกษสาคร (2541 : 63 อ้างใน เอกมณ โลหะญาณจารี, 2547: 13) กล่าวว่า แรงจูงใจ (motivation) หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ (motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน (internal drive) ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์กร แรงจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของบุคคลให้เกิดความต้องการ (drive) ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั้นก็คือ การเกิดแรงขับขึ้นภายใน (drives) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสม บุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จเป็นเป้าหมายสูงสุด (goals) สามารถอธิบายได้ ดังภาพต่อไปนี้



ทำให้เกิดความพอใจ
(Provides Satisfaction)

— เกิดเสริมแรงของความต้องการ ←

ภาพที่ 2.1 วงจรของแรงจูงใจ

ที่มา : ยงยุทธ เกษสาคร (2541 : 63 อ้างใน เอกมน โลหะญาณจารี, 2547: 13)

สตีเฟน พี โรบบินส์ (Robbins, 1993 : 74) อธิบายไว้ว่า กระบวนการจูงใจจะเริ่มต้นจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดความตึงเครียดแล้วจะเร้าให้เกิดแรงขับในตัวบุคคล แรงขับเหล่านี้จะแสวงหาพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ และหากความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้สามารถลดความเครียดลงได้

เอกมน โลหะญาณจารี (2547 : 13) ให้ความหมายแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะภายในที่อาจจะเป็นผลมาจากความต้องการซึ่งอยู่ในรูปของพฤติกรรมได้รับการปลุกเร้า หรือเคลื่อนไหวนำไปสู่ความต้องการที่ได้รับการส่งเสริมได้สำเร็จ

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งภายในและภายนอก ซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในในการทำงานจะกระทำสิ่งใด ๆ ด้วยความสุขและพึงพอใจในสิ่งนั้น โดยตัวเองไม่ได้หวังรางวัลหรือสิ่งตอบแทนใด ๆ ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกนั้น จะทำอะไรด้วยความคาดหวังการยอมรับจากผู้อื่นหรือหวังของรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

2.3.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานหลายท่าน ดังนี้

เนตรชนก นามเสนาะ (2549 : 9) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเรียนและการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก หากผู้เรียนหรือผู้ทำงานได้รับแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง ย่อมทำให้เขาตั้งใจทำงาน หรือตั้งใจศึกษาอย่างเต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อ

ประยงค์ มีผล (2545 : 25) ได้กล่าวถึงการจูงใจในการบริหารงานไว้ดังนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กรและแก่หมู่คณะ เป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม

2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะเป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี

3. สร้างกำลังใจและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงานและพนักงานเจ้าหน้าที่ใน
องค์การ

4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ

5. ช่วยทำให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย
และมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน

6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ
ในองค์การ เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์การ

7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การ เกิดความสุภาพ สุขใจ ในการ
ทำงาน

8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วน Gibson, Ivancevich และ Donnelly (1982 : 14) กล่าวไว้ว่า ตัวแปรต่างๆ เช่น
ความรู้ความสามารถ ระดับของความใฝ่ฝัน ภูมิหลังของแต่ละคนรวมทั้งผลตอบแทนต่างๆ มีส่วน
ที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน แต่สิ่งสำคัญซึ่งช่วยในการกระตุ้นให้
บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงาน คือ การจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่
แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่าเมื่อไม่มีแรงจูงใจ

Steer และ Porter (1991 : 5) กล่าวถึงพื้นฐานความคิดสำคัญที่เกี่ยวเนื่องกับแรงจูงใจใน
การทำงานซึ่งมีอยู่ 3 ลักษณะดังนี้

1. อะไรคือพลังที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ในมนุษย์
2. อะไรคือทิศทางหรือช่องทางในการกระทำของพฤติกรรมนั้น
3. พฤติกรรมนั้นได้รับการรักษาหรือคงอยู่ได้อย่างไร

องค์ประกอบของข้อคำถามทั้ง 3 ข้อนี้เป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของ
มนุษย์ในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การจูงใจให้บุคคลร่วมมือกันปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างมี
ประสิทธิภาพและยังเป็นประโยชน์อีกหลายประการดังนี้

1. เสริมสร้างให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร และเกิดพลัง
ร่วมในการปฏิบัติงาน

2. ส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะผู้ปฏิบัติงาน

3. ช่วยให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา

4. ช่วยให้การควบคุมการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบมีวินัยและ
ศีลธรรมอันดีงาม

5. ช่วยเสริมสร้างให้สมาชิกในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความ

เจริญก้าวหน้า

สรุปได้ว่า ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญต่อตัวผู้ทำงานเอง โดยตรงและเป็นปัจจัยหลักสำคัญประการหนึ่งในขั้นตอนของการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในการทำงานให้บรรลุตรงตามเป้าหมาย แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลใช้ความสามารถในการดำเนินงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องส่งเสริมให้แก่สมาชิกในหน่วยงาน เพื่อให้งานบรรลุผลตามที่ต้องการ

2.3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีที่น่าสนใจมาศึกษา 2 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีที่ 1 Abraham Maslow (1964 อ้างใน รังสรรค์ โฉมยา, 2548 :2 -3) ให้ ความสำคัญกับแหล่งที่มาของแรงจูงใจ เช่น ความต้องการด้านชีววิทยาหรือสัณฐานวิทยา อะไรคือสาเหตุให้คนประพฤติตัวตามความพึงพอใจของตนเอง ซึ่งความต้องการอย่างหนึ่งไม่ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมในระยะยาว และความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ คนเรายังจะเสาะหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการ เพราะความต้องการที่จะสมหวังย่อมไม่มีที่สิ้นสุด โดยได้เสนอความต้องการเป็น 5 ชั้น ได้แก่

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือ การทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ร่างกาย ในเมื่อเกิดความหิว ความกระหาย ความง่วง และความปรารถนาทางเพศ สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของแรงขับของมนุษย์ที่สำคัญ เพื่อให้ตนเองมีความอยู่รอด Maslow พิจารณาว่า ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นเสมือนพื้นฐานที่มีก่อนความต้องการสิ่งอื่นทั้งหมด ดังเช่นเมื่อคนหนึ่งมีความหิวจัดและต้องการอาหารอย่างรุนแรง ความต้องการอย่างอื่นจะถูกกลืนไปหมดสิ้น

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะเกิดขึ้นตามมา ความต้องการความปลอดภัยนี้มีอยู่ 2 แบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ Maslow กล่าวว่า ผู้ใหญ่ที่มีสุขภาพดี ร่างกายปกติ และมีการดำรงชีวิตเหมือนบุคคลทั่ว ๆ ไป ส่วนใหญ่จะมีความพอใจในความมั่นคงที่เขามีอยู่ ถ้าสังคมดำเนินไปด้วยความรวย ถึงเป็นสังคมที่ดีทั่ว ๆ ไปจะทำให้บุคคลหรือสมาชิกของสังคมนั้นรู้สึกว่าเขาเองมีความปลอดภัยที่มั่นคงจากสัตว์ที่ดุร้าย จากอุณหภูมิต่ำที่เปลี่ยนแปลง อาชญากรรม การข่มขู่ และการกดขี่ Maslow ยังกล่าวอีกว่าเมื่อเกิดจากจุดข้างต้น ความต้องการความมั่นคงใน

สังคมสมัยใหม่จะเพิ่มขึ้น การซื้อ การประกันคุณภาพ การประกันชีวิต การทำงานที่มีความมั่นคง หรือมองในแง่หนึ่ง คือ การแสวงหาความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจของตนเองนั่นเอง

3. ความต้องการทางด้านสังคม หรือการยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social Love or Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการของคนเราที่จะมีความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับการยอมรับและมีความสำคัญต่อกลุ่มก็จะเกิดขึ้น ความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการในด้านความรัก ความเป็นเจ้าของและความรักใคร่ คนเราจะแสวงหาเพื่อน ประารถนาที่จะมีเพื่อนพ้อง ความต้องการทางด้านความรักนี้เป็นความต้องการที่จะเป็นผู้ให้ความรัก และได้รับความรักใคร่จากคนอื่นด้วย การขาดความรักใคร่ในความคิดของ Maslow เห็นว่าสามารถทำให้เกิดผลต่อเนื้อที่เลวร้ายของการปรับตัวไปในทางที่เลวได้

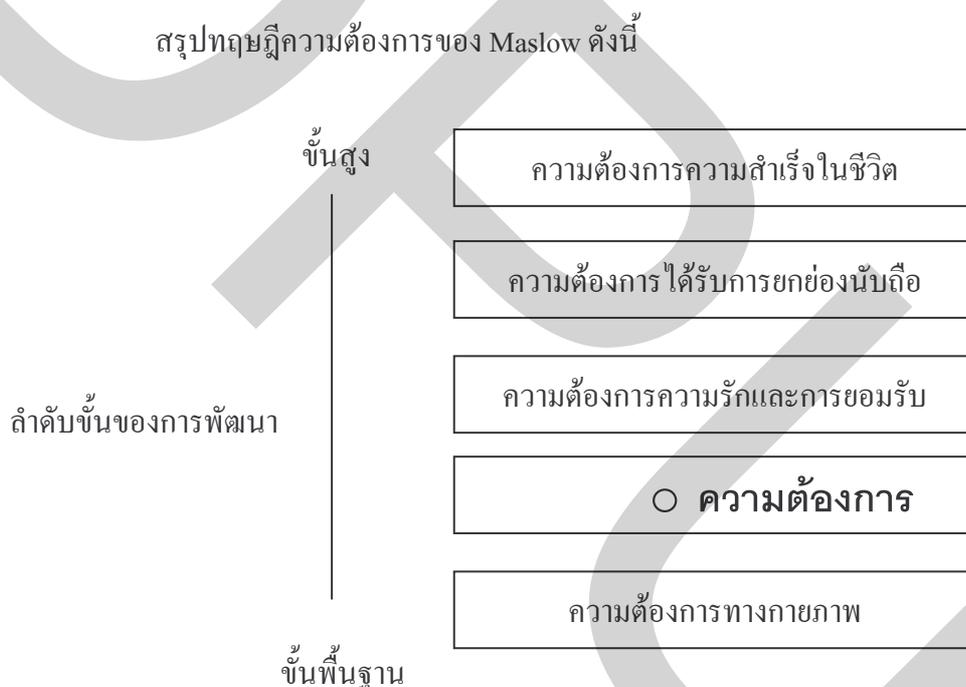
4. ความต้องการมีชื่อเสียง มีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง และมีบุคคลอื่นยอมรับนับถือเป็นธรรมดาของมนุษย์ที่แสดงออกได้ การยอมรับและเป็นที่ยกย่องของคนอื่น เพื่อทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ ความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self – Actualization Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ด้านสังคม ความมีฐานะเด่นทางด้านสังคม ได้รับการตอบสนองแล้ว ไม่นานคนผู้นั้นก็จะมีความรู้สึกไม่มีพอใจเกิดขึ้น หากว่าเขาไม่สามารถที่จะทำอะไรได้ตามที่ตนเองอยากจะทำ คนเราควรจะได้มีการให้โอกาสที่จะพยายามทำการมีชีวิตที่ดีขึ้น มีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ องค์กรประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญ งานนั้นท้าทายความสามารถ ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน และโอกาสในการพิจารณาตนเองล้วนแต่เป็นความต้องการที่ท้าทาย ซึ่งถูกจัดรวมไว้ในความต้องการตอนนี้ด้วย Maslow สังเกตเห็นว่า นักดนตรีต้องเล่นดนตรี จิตรกรต้องวาดรูป ถ้าต้องการเขียนบทกวี พวกเขาเหล่านั้นมีความสุขกับการได้ทำในสิ่งที่ตนเองต้องการจะทำมากที่สุด เรียกว่า Self – Actualization

ทฤษฎีของมาสโลว์ สามารถนำมาปรับใช้ในการศึกษาความต้องการของคนและปัจจัยการตอบสนองได้ ดังนี้(มณฑล รอยตระกูล, 2546: 15)

ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ เพศ และการพักผ่อนนอนหลับ

ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ได้แก่ การคุ้มครองป้องกัน
 ความต้องการทางด้านสังคม ได้แก่ ความรัก การมีส่วนร่วม
 ความต้องการยอมรับนับถือ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียง สถานภาพ
 ความต้องการความสำเร็จ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสร้างสรรค์พัฒนา



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ที่มา : มณฑล รอยตระกูล, 2546: 16

จากภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่า ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความสำเร็จ มาสโลว์ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการตามลำดับขั้น คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกและจะเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น และความต้องการที่สูงขึ้นจะเป็นตัวจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของแต่ละคนมีความซับซ้อนมาก หรือความต้องการนั้นอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้นก็ได้

3. ทฤษฎีของมาสโลว์ไม่สามารถอธิบายความต้องการของมนุษย์บางประการได้

ทฤษฎีที่ 2 Frederick Herzberg (1968 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 :112-114) ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg Theory of Motivation) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในองค์กรบริหาร รู้จักกันในนามทฤษฎีการจูงใจ – คำจูน (The Motivation-Hygiene Theory) เฮิร์ซเบิร์กและคณะได้สร้างทฤษฎีนี้ขึ้นจากการศึกษาถึงสาเหตุของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานของวิศวกรและพนักงานบัญชีในโรงงานที่เมือง Pittsburg จำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง โดยวิธีการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานพบว่าความต้องการทางด้านของบุคคลสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

กลุ่มแรก คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ เป็นต้น ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจในการทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

2. การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

3. ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากง่าย

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่ง

ขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอย่างแท้จริง

กลุ่มที่สอง คือ ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้การทำงานสุขสบายมากขึ้นป้องกันมิให้คนผละออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีหรือจัดไว้ไม่ดีจะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลมีโอกาพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชาการช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้กันในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
5. สถานะของอาชีพ หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่อ งาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ
6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ
7. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานความมั่นคงในองค์กร
8. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จรวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์กรต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีเฮอริสเบิร์ก

ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย (ลักษณะนอกเนื้องาน ตัวจงใจภายนอก)	ปัจจัยจูงใจ (ลักษณะในเนื้องาน ตัวจงใจภายใน)
<ul style="list-style-type: none"> - สถานภาพ - นโยบายและการบริหารงานของบริษัท - คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา - สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา - สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน - สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา - ความมั่นคงในงาน - สภาพการทำงาน - ค่าจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จ - การได้รับการยอมรับ - ความก้าวหน้า - ตัวงานเอง - ความเป็นไปได้ที่จะเจริญเติบโต - ความรับผิดชอบ

ที่มา : ปรัชญา พานทอง, 2548: 25

สรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานมีสองขั้นตอน คือ ตอนแรกหัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าปัจจัยค่าจูนไม่ขาดแคลนหรือบกพร่อง เช่น ระดับเงินเดือน ค่าจ้างเหมาะสม งานมีความมั่นคง สภาพแวดล้อมปลอดภัย และอื่นๆ จนแน่ใจว่าความรู้สึกไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน ในตอนที่สองคือการให้โอกาสที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น การได้รับการยกย่องในความสำเร็จและผลการปฏิบัติงาน มอบความรับผิดชอบตามสัดส่วน ให้โอกาสใช้ความสามารถในงานสำคัญ ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้เหมาะสมด้วย การตอบสนองด้วยปัจจัยค่าจูนก่อน จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความไม่พอใจ แล้วจึงใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Frederick Herzberg (Wehrlich and Knoontz, 1993 : 470 อ้างใน พระมหาเสถียร อุณหิเยว, 2543 : 12-13) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจูงใจในการทำงาน (The Motivation To Work) ทฤษฎีจูงใจ-ค่าจูน (The Motivation Hygiene Theory) หรือบางที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory) มุลเหตุที่ทำให้ Herzberg และคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมาก็เพื่อจะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเรา” โดยสอบถามคนงานในแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” สรุปได้ว่า มีปัจจัย 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล คือ

ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้า (Advancement)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้

1. นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Policy and Administration)
2. การนิเทศงาน (Supervision)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors)
4. สภาพการทำงาน (Work Condition)
5. เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Salary and Benefits)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Sub-Ordinates)
9. สถานภาพของตำแหน่งงาน (Status)
10. ความมั่นคงในงาน (Security)

นอกจากนี้ ผลการศึกษาที่ฮอว์ธอร์น (Hawthorn Study) ศาสตราจารย์เมโย (Professor Mayo) และคณะ (พระมหาเสถียร อุ่นเที้ยว, 2543 : 14) ยืนยันตามความคิดทฤษฎีของ Herzberg อีกด้วย โดยศาสตราจารย์เมโยพบว่า สภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลกระทบกระเทือนถึงความพอใจในการปฏิบัติงานนั้นหาได้เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง หรือความร้อน ความหนาวแต่อย่างไรไม่ แต่เกิดขึ้นจากสิ่งที่อยู่ในปัจจัยของบุคคลมากกว่า เช่น มีความรู้สึกรู้ว่างานของตนเป็นงานต่ำ ซ้ำซากเบื่อหน่าย เป็นงานที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

กิตติยา เปร็ดพริ้งตระกูล (2549 :19) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ซึ่งเขาค้นพบปัจจัย 2 กลุ่ม ที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล คือ

กลุ่ม 1 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจงานที่ทำ ถูกเรียกว่าปัจจัยจูงใจ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าหรือการเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะงาน และความเจริญเติบโตส่วนบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ทุกชนิดเกี่ยวข้องกับตัวงาน เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการปัจจัยเหล่านี้ พวกเขาจะมีความพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน

แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าหากว่าพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการปัจจัยเหล่านี้ พนักงานจะขาดแรงจูงใจ แต่ไม่ได้พอใจงานของพวกเขา

กลุ่ม 2 ปัจจัยที่เกี่ยวพันกับพอใจงานที่ทำ ถูกเรียกว่า ปัจจัยอนามัย หรือบำรุงรักษา ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ผลตอบแทน การบังคับบัญชา ความมั่นคงของงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน การบริหารและนโยบายขององค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน แทนที่จะเป็นตัวงาน ดังนั้น ทำไมโครงการจูงใจพนักงานที่ใช้ระบบของ Herzberg ถูกอ้างว่าเป็น “การจูงใจผ่านทางตัวงาน” เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการปัจจัยเหล่านี้ พนักงานจะไม่เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ แต่ไม่ได้มีความพอใจงานที่ทำของพวกเขา

การเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Maslow เสนอว่าความต้องการขั้นสูงจะไม่เกิดขึ้น ตราบเท่าที่ความต้องการขั้นต้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง เช่นเดียวกับที่ Herzberg สรุปว่า องค์ประกอบการจูงใจอาจไม่มีความหมายเลยตราบเท่าที่องค์ประกอบค้ำจุนยังไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่หรือตอบสนองอย่างดีพอสมควร

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์และเฮอริเบิร์ก

ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์	ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริเบิร์ก
การได้สำเร็จดังใจ (Self-Actualization)	ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) ความสำเร็จ (Achievement) เนื้องานเอง (Work Content) ความก้าวหน้า (Growth)
ความต้องการยกย่อง (Self-Esteem)	การได้รับการยอมรับ (Recognition) สถานภาพ (Status) การเจริญในตำแหน่ง (Advancement)

<p>ความต้องการทางสังคม (Social)</p>	<p>ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor)</p> <p>สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation)</p> <p>คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา (Supervision)</p>
<p>ความต้องการความปลอดภัย (Safety)</p>	<p>นโยบายของบริษัท (Company Policies)</p> <p>ความมั่นคงในงาน (Job Security)</p>
<p>ความต้องการทางร่างกาย (Physiological)</p>	<p>สภาพการทำงาน (Working Conditions)</p> <p>เงินเดือน (Salary)</p> <p>ค่าจ้าง (Wages)</p>

ที่มา : ประชญา พานทอง, 2548: 26

สรุปจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ เห็นได้ว่าตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์และคณะ ที่อธิบายถึงปัจจัยซึ่งจูงใจให้บุคคลพอใจในงานที่ทำ ซึ่งจะเกี่ยวกับเนื้อหาของงานและปัจจัยอนามัยที่ทำให้บุคคลไม่พอใจในงานที่ทำ และทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ใช้ศึกษาความต้องการของบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจ มนุษย์มีความต้องการสมหวังในชีวิต มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม และต้องการในเรื่องของความรับผิดชอบ

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอด และความสำเร็จขององค์กร เป็นตัวทำนายการลาออกและวัดระดับแรงจูงใจในการทำงานได้ดี หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะสามารถส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานกับองค์กร ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าได้ต่อไป

วรรณญา วงศ์ประสิทธิ์ (2540 : 29-30) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความสำเร็จขององค์กร โดยองค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพเข้าไปในองค์กรแล้วยังต้องสามารถรักษามูลค่าไว้ให้ได้ ด้วยการพยายามสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในองค์กร ดังนั้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นทัศนคติที่มีความสำคัญยิ่ง ต่อองค์กรทุกประเภทโดยสรุปดังต่อไปนี้

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้สามารถทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการที่สมาชิกรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการด้วย

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรช่วยลดการควบคุมจากภายนอก เป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์กรของตนมาก

4. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เป็นตัวชี้วัดถึงความเป็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ส่วน Shore และ Martin (1989 : 635) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความพึงพอใจในงาน เพียงแต่ความพึงพอใจในงานเป็นตัววัดผลการปฏิบัติงาน ในระยะสั้น ๆ ขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวที่วัดผลได้ในระยะยาว และ Robbin (1993 :178) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเกี่ยวพันกับงาน (Job Involvement) มากยิ่งขึ้น

นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรได้แบ่งสาเหตุความผูกพันที่มีต่อองค์กรเป็น 3 ประเภท (ธีรวัฒน์ จิตรประสงค์, 2550 : 55) ได้แก่

1. ความผูกพันด้วยใจรัก (Affective or Attitudinal Commitment) ลูกจ้างจะวิเคราะห์โครงสร้าง ค่านิยม ทศนคติ และเห็นด้วยกับนโยบาย ความผูกพันชนิดนี้มีความสัมพันธ์อย่างมากกับแรงสนับสนุนจากองค์กร ลูกจ้างประเภทนี้มีโอกาสก้าวหน้าได้มากกว่าความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ

2. ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ (Behavioral or Continuance Commitment) เป็นกลุ่มลูกจ้างที่ต้องการได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น บำนาญ และความอาวุโส ซึ่งจะไม่ต่อเนื่องจากลาออกจากงาน คนกลุ่มนี้ไม่มีเป้าหมายหรือค่านิยมใด ๆ ร่วมกับองค์กร ผลการวิจัยสรุปว่า ความผูกพันด้วยใจรักทำให้ผลการทำงานออกมาดี แต่ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อเป็นผลเสียต่อผลการทำงาน

3. ความผูกพันเพราะจำต้องอยู่ต่อ (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำต่อนายจ้าง จะรู้สึกดีก็ต่อเมื่อได้รับสิ่งตอบแทน เช่น ได้รับการฝึกอบรมหรือทักษะ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:140) กล่าวว่าไว้ว่าการจูงใจก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการ คือ

1. คนงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
2. เกิดความร่วมมือร่วมใจในองค์กรขึ้น คนจะได้ร่วมมือทำงานอย่างเต็มที่
3. รู้จักหน้าที่และช่วยเหลือกัน
4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ มุ่งทำงานของตนเองเต็มที่
5. สนใจและพอใจที่จะทำงานนั้น

และยังได้สรุปถึงความสำคัญเป็นข้อเสนอแนะอย่างง่าย ๆ เกี่ยวกับการจูงใจพนักงานในองค์กร ไว้ว่า

ข้อเสนอแนะที่ 1 การระลึกถึงความแตกต่างเฉพาะบุคคล (Recognize individual differences) พนักงานมีความต้องการที่แตกต่างกัน จึงไม่ควรมองว่าพนักงานทุกคนเหมือนกัน ยิ่งไปกว่านั้นจำเป็นต้องใช้เวลาเพื่อศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจว่ามีสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานแต่ละคน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายรายบุคคลได้ โดยมีระดับของการมีส่วนร่วมและรางวัลสำหรับความต้องการของพนักงานแต่ละคน

ข้อเสนอแนะที่ 2 การใช้เป้าหมายและการป้อนกลับ (Use goals and feedback) พนักงานควรจะมีเป้าหมายเฉพาะอย่าง ตลอดจนมีการป้อนกลับว่ามีการทำงานเหมาะสมหรือไม่ มีการทำงานด้วยดีตรงกับเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่

ข้อเสนอแนะที่ 3 ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงาน (Allow employees to participate in decisions that affect them) พนักงานจะได้รับการจูงใจซึ่งมีผลกระทบต่อเขา การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน การเลือกกลุ่มผลประโยชน์ การแก้ปัญหา ผลผลิตและคุณภาพและอื่น ๆ โดยสามารถเพิ่มผลผลิตสำหรับพนักงาน เป้าหมายการทำงาน การจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะที่ 4 การเชื่อมโยงรางวัลเพื่อการทำงาน (Link rewards to performance) รางวัลควรจะขึ้นกับสถานการณ์การทำงาน เป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานจะต้องรับรู้สิ่งนี้ให้ชัดเจน รางวัลจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับเกณฑ์การทำงาน ถ้าบุคคลรับรู้ความสัมพันธ์เหล่านี้ต่ำจะมีการทำงานในระดับต่ำทำให้เกิดการลดลงในความพึงพอใจการทำงาน และการเพิ่มของการออกจากงาน และสถิติการขาดงาน

ข้อเสนอแนะที่ 5 การตรวจสอบระบบเพื่อความยุติธรรม (Check the system for equity) รางวัลควรจะมีการรับรู้โดยพนักงาน ซึ่งควรให้ความเท่าเทียมกันระหว่างปัจจัยนำเข้า ซึ่งนำเข้าสู่งาน ระดับที่ง่ายที่สุดซึ่งขึ้นกับประสบการณ์ ทักษะความสามารถ ความพยายาม และปัจจัยนำเข้าอื่น จะอธิบายถึงความแตกต่างในการทำงาน ดังนั้นการกำหนดผลตอบแทนและรางวัลอื่น ๆ เป็นสิ่งสำคัญซึ่งต้องสร้างให้เกิดการรับรู้

จากการศึกษาข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การที่พนักงานแต่ละคนในองค์กรนั้นจะแสดงทักษะความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรนั้น องค์กรต้องสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจหรือความต้องการในลักษณะต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เมื่อองค์กรให้สิ่งเหล่านั้นแก่พนักงานของตนเองแล้ว ความผูกพันของพนักงานภายในองค์กรก็จะมีมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด หากองค์กรไม่ให้ความสนใจในจุดนี้มีการละเลยต่อพนักงานในองค์กรก็จะเกิดการต่อต้านรวมถึงการไม่ยอมรับต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดน้อยลง ดังนั้นองค์กรควรที่จะมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ควบคู่ไปกับการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความมั่นคงและก้าวสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ รวบรวมได้ดังนี้

ผลงานวิจัยในประเทศ

ได้มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ไว้มากมาย ดังนี้

กรกฎ พลพานิช (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรของพนักงาน บัณฑิตวิทยาลัยการตลาด บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

มนิรัตน์ ไพรรุ่งเรือง (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ความสมดุลของชีวิต และค่าตอบแทนตามลำดับ

ดวงพร พรวิทยา (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาล สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พบว่า

1. อาจารย์พยาบาลมีความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาลของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. มีตัวแปร 6 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผันแปรของความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาล เรียงลำดับตามอิทธิพลของตัวแปรดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานลักษณะงานที่มีความท้าทาย ความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อวิทยาลัยพยาบาลระบบการพิจารณาความดีความชอบ ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ของวิทยาลัยพยาบาล และเจตคติของผู้ร่วมงานต่อวิทยาลัยพยาบาล

กาญจนา นุ้ใจกอง (2542 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสามด้านของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ กับพฤติกรรมการทำงานสามประเภท ได้แก่ ผลปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน รวมทั้งศึกษาปฏิสัมพันธ์แต่ละด้านของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อการทำนายพฤติกรรมการทำงานสามประเภท ดังกล่าว พบว่า องค์ประกอบทั้งสามด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในการทำงานและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่เท่านั้นที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดวงใจ นิลพันธุ์ (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

นัยดา ศรีหานาม (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี :บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของคนไทยแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานในบริษัทแห่งนี้มีจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และยังพบว่า จริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

นันทนา ผ่องเกสัช (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยด้านลักษณะงานนั้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความมีอิสระในงานและความก้าวหน้าในงาน สำหรับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังต่อองค์กร

ปิยะ บุญนาค (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. อาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความผูกพันต่อสถาบันในระดับมาก และมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการการบินมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และยังพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

สันสนีย์ เตชะลาภอำนวยการ (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพฯ พบว่า ระดับความผูกพันต่อโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก แสดงออกมาในรูปของความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กรมีความภูมิใจในโรงแรม รวมทั้งยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แต่ไม่มีความปรารถนาที่จะอยู่กับโรงแรมตลอดไป เนื่องจากยังไม่พอใจในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับจากโรงแรม

สกาวัฒน์ อินทุสมิต (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา เกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า

1. พนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงและมีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

ศิริชัย ปรามศรีภูมิ (2544 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร : ศึกษากรณีโรงไฟฟ้าพระนครใต้ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 12 มี

ความผูกพันต่อองค์กรสูง รองลงมาร้อยละ 33.8 มีความผูกพันระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเป็นอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม ความรู้สึกที่ดีต่อนโยบาย กฎข้อบังคับ และขั้นตอนการทำงาน การกระจายอำนาจ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม

พิชญากุล ศิริปัญญา (2545 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ระดับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำคัญต่อองค์กร ปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณได้รับการเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

1. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อ

องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร และสมุทรสงคราม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณได้รับการเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

คณิงนิจ รัชสุธากาญจน์ (2547 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ยูนิลีเวอร์ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ธมลวรรณ แก้วจรัส (2548 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทแพรคติกา จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ศศิธร อารีรักษ์ (2549 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า

1. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่อยู่ในระดับมากมี 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสำเร็จของงาน
2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้มากที่สุด

ธีรรมพา ชำนาญไพร (2550 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล พบว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
3. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สัมพันธ์กันในทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

ในต่างประเทศได้มีผู้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

Allen และ Meyer (1990 :A) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของ 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวก ความผูกพันต่อเนื้อมีความสัมพันธ์ทางบวก และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงผกผัน

Mayer, Allen และ Smith (1993 :A) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ของความผูกพันในอาชีพของพยาบาล พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทั้งความผูกพันในองค์กรและความผูกพันในอาชีพ โดยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ และมีความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน

Meyer, Allen และ Smith (1993 :A) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของ 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ตามการศึกษาของ Allen และ Meyer (1990 :A) พบว่าการวัดความผูกพันต่ออาชีพ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นอิสระต่อกันในการใช้ทำนายตัวแปรผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่นความตั้งใจที่จะลาออก และพฤติกรรมการทำงาน ส่วนความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกและความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม แต่มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความผูกพันต่อเนื้อในทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่ออาชีพ

Yousef Darwish (2000 :A) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานเพื่อใช้ทำนายทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่ไม่ใช่แบบตะวันตก พบว่า ความพึงพอใจและทัศนคติซึ่งมีแนวโน้มต่อพฤติกรรมที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรจะเพิ่มขึ้นเมื่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยความพอใจเพิ่มขึ้น และความผูกพันต่อองค์กรแบบต่อเนื้อจะมีผลโดยตรงในทางลบต่อทัศนคติในการเปลี่ยนแปลง

Eisenberger และคณะ (1990 : 81) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอาชีพต่าง ๆ 6 อาชีพ ได้แก่ ครูโรงเรียนมัธยม เสมียน พนักงานผลิตรายชั่วโมง ตัวแทนประกัน อาจารย์มหาวิทยาลัย และตำรวจสายตรวจ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น รายได้ ความก้าวหน้า ความมั่นคง และการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความอดสาหัสในการทำงาน การมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร โดยไม่หวังผลตอบแทน

Buchanan (1974 อ้างใน ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ, 2542 : 36) ทำการศึกษา เปรียบเทียบ นักบริหารในภาคราชการและภาคธุรกิจ พบว่า ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นปัจจัย สำคัญในการก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เขาพบว่านักบริหารในวงการธุรกิจมีความผูกพันต่อ องค์กรมากกว่านักบริหารในวงการราชการ ทั้งนี้เพราะว่านักบริหารในวงการธุรกิจมีความรู้สึกว่ ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมากกว่านักบริหารในวงการราชการ

Hselid และ Day (1991 อ้างใน จเร นาคจู, 2544 : 63) ทำการศึกษา องค์กรประกอบที่มี ความผูกพันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับผู้จัดการร้านต่าง ๆ จำนวน 241 ราย ผล การศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้ถึงความยุติธรรมของการได้รับรายได้ และ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความสมานฉันท์ของกลุ่มพนักงาน และกลุ่มผู้จัดการ โอกาส ก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับองค์ประกอบด้านการศึกษา มี ความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนรายได้ เพศ และอายุงาน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Fjortoft (1993 อ้างใน สุณีย์ เวชพรหมณ์, 2546 : 54) ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่เป็นตัว ทำนายถึงความผูกพันต่อคณะในมหาวิทยาลัยอิลลินอยซ์ พบว่า ความพึงพอใจต่อเงินเดือน และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อคณะได้ และสามารถทำนายถึง ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้สอนที่มีตำแหน่งสูงจะ มีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยมากกว่าผู้สอนที่มีตำแหน่งต่ำกว่า จากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่ การรับรู้ในรูปแบบการบริหารในฐานะสมาชิก และการมีส่วนร่วมในการประชุม สามารถใช้เป็น ตัวทำนายถึงความผูกพันต่อองค์กรได้เช่นกัน และหากต้องการเพิ่มความผูกพันในหมู่คณะและ สถาบัน ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจะต้องพยายามให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่อง นโยบายของมหาวิทยาลัย

2.5.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ทั้ง งานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ รวบรวมได้ดังนี้

ผลงานวิจัยในประเทศ

ได้มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานไว้มากมาย ดังนี้

ต้นติมา ค้วงโยธา (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต ผลปรากฏว่า

1. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจ ในการทำงานในระดับปานกลาง

2. พยาบาลวิชาชีพ ที่มีทัศนคติต่อการทำงานด้านการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพตามตัวแปรอื่น ได้แก่ บุคลิกภาพ ประสบการณ์จากการได้รับการฝึกอบรมเฉพาะทาง ด้านการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพศ อายุ สภาพการมีบุตร รายได้ต่อเดือน พบความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชัยประเสริฐ สีนสุภรัตน์ (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ผลของการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลิตภาพและความพึงพอใจในงานของพนักงานรายวัน : ศึกษากรณี บริษัท บี.เอ็ล.ฮั้ว จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานมีผลิตภาพสูงขึ้นภายหลังจากการกำหนดเป้าหมายและพบว่าในกลุ่มที่ทำกรกำหนดเป้าหมายที่บรรลุผลยาก พนักงานมีผลิตภาพสูงกว่ากลุ่มที่ทำกรกำหนดเป้าหมายที่บรรลุผลง่าย ส่วนการยืดระยะเวลาการจ่ายเงินรางวัลไม่มีผลต่อผลิตภาพ

2. ความพึงพอใจในงานของพนักงานในภาพรวมสูงขึ้น ภายหลังจากที่ได้ทำการกำหนดเป้าหมายแล้ว แต่ระดับความยากง่ายของเป้าหมายและการยืดระยะเวลาการจ่ายเงินรางวัลกลับมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

3. พนักงานที่ทำงานจนบรรลุเป้าหมายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย ส่วนระดับความยากง่ายของเป้าหมายไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแม้แต่ในกลุ่มพนักงานที่บรรลุเป้าหมายก็ตาม

สายชล จันทร์เพ็ญ (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่งกำนัน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดในภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า กำนันในจังหวัดในภาคกลางโดยภาพรวมมีแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่งกำนันอยู่ในระดับสูง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรต่าง ๆ คือ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนเครือญาติในตำบลที่ดำรงตำแหน่ง การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมและความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของกำนันแตกต่างกันไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่ง ส่วนการสนับสนุนเข้าดำรงตำแหน่งจากบุคคลอื่นและอายุแตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่งกำนัน

อนันต์ รุ่งส่องศรีกุล (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนขายยาที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ได้แก่ อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในงาน แต่สถานภาพสมรสและความต้องการสัมฤทธิ์ผลไม่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความต้องการ

การสัมฤทธิ์ผล มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่อายุ สถานภาพสมรส สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์ในงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ได้แก่ อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในงาน แต่สถานภาพสมรสและความต้องการสัมฤทธิ์ผลไม่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร

ณัฐสินี หาญกิตติชัย (2541 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเกษตรจังหวัดและสำนักงานเกษตรอำเภอ สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านส่วนตัวและสิ่งแวดล้อมและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน 6 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรด้านส่วนตัวและด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์การทำงาน และบุคลิกภาพ ตามลำดับ

อนันตศักดิ์ ศรีเปราะยะ (2541 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทโตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกตามองค์ประกอบ 8 ด้าน ของความพึงพอใจในระดับสูงมี 1 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 4 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความต้องการความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในระดับต่ำมี 2 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงานและเงินเดือน

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษาครั้งนี้ คือ เพศ สถานภาพสมรส ภาระหนี้สิน แผนสิ้นสุดการทำงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว กล่าวคือ พนักงานชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานหญิง พนักงานที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่โสด พนักงานที่มีภาระหนี้สินมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีภาระหนี้สิน พนักงานที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานจนครบวาระการทำงานมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานในระยะสั้น พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวที่มากกว่ามีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวน้อย

ณัฐเศรษฐ์ สาริมาณ (2542 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจตระเวนชายแดน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจ

ตระเวนชายแดนที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วย ชศ อัตราเงินเดือน และภาระบุคคล ที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน อยู่ในระดับปานกลาง

สุนันท์ แก้วกล้า (2542 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษา พนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัด สาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกันจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรีชา จินาโต (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญ กำลังใจและปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจแตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ระดับขวัญกำลังใจและระดับการยอมรับในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าขวัญกำลังใจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และจากค่าเฉลี่ยพบว่าตัวแปรทั้งหมดถูกยอมรับอยู่ในช่วงปานกลาง เรียงจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน และปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงิน ส่วนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่าตัวแปรทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าและการพัฒนา การมีส่วนร่วม และความมั่นคงปลอดภัย

สุรัช เลศะวานิช (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและเงินเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร และการนิเทศงานในสำนักเร่งรัด

พัฒนาชนบทที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเร่งรัดพัฒนาชนบท

ราชัน สมแสน (2544 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา การศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและระดับต่ำ โดยมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านสภาพการทำงาน ด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดในด้านลักษณะและบทบาทของผู้บังคับบัญชา

อาจารย์ ศิริประพฤทธิ (2544 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความมั่นคงและโอกาสในความเจริญก้าวหน้า และด้านความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางมี 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานที่ดี ด้านลักษณะงานที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี

เกษสุดา ต้นซุน (2545 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 8 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะงานพยาบาลผู้ป่วยเด็ก ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล ความรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา และบรรยากาศในการทำงาน

2. ตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ตัวแปร คือ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพยาบาล

จุฑาธินี สิงห์ธัญ (2545 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักการภารโรง โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจของนักการภารโรงในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความ

รับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงานอยู่ในระดับมาก ส่วนองค์ประกอบในด้านปัจจัยคำจูนพบว่า นักการภารโรงมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีแรงจูงใจในระดับมากจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ และด้านสภาพการทำงาน ส่วนแรงจูงใจในระดับปานกลางมี 3 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ประยงค์ มีผล (2545 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานมี 8 ตัวแปร ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้างาน รายได้ ภาวะความรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว บุคลิกภาพสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมี 5 ตัวแปร เรียงลำดับที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ บรรยากาศในการทำงาน และบุคลิกภาพตามลำดับ สามารถอธิบายความแปรปรวนของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 46.90

รุ่งนภา ระตะนะอาพร (2547 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ได้แก่

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับเพศ รายได้ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้า

ในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับเพศรายได้ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมใน

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน พนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า การเปรียบเทียบพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผลการประมวลข้อเสนอแนะของพนักงาน มีดังนี้ ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาควรให้การยกย่องชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานสำเร็จ ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานควรเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ควรมีการปรับเงินเดือน หรือค่าจ้างให้แก่พนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจปัจจุบัน ควรจัดหาเครื่องป้องกันอันตรายสำหรับพนักงาน ควรเป็นแบบอย่างที่ดี ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และควรส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้

วชิรนนท์ ลาภพรประเสริฐ (2548 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 28 – 33 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี รายได้ประจำต่อเดือนตั้งแต่ 28,001 บาท ขึ้นไป พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่น

ในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน การไม่ขาดงาน การไม่ทำงานล่าช้าอยู่ในระดับพอใจ และแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตอยู่ในระดับพอใจ

ดวงใจ สมุทวานิช (2549 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง) การกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ช่วยปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง) การกีฬาแห่งประเทศไทย มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ ผู้ช่วยปฏิบัติงานที่มีเพศและที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ช่วยปฏิบัติงานที่มีอายุ วุฒิ การศึกษา สถานภาพสมรสต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ช่วยปฏิบัติงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอและแบบบี และที่มีลักษณะมุ่งอนาคตปานกลางและมากมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธัญญกรณ์ สงปริดา (2549 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา การศึกษาแรงจูงใจในการเรียนกลุ่มสนใจ (อินเทอร์เน็ต) ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 3 ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียน กลุ่มสนใจ (อินเทอร์เน็ต) ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 3 เมื่อจำแนกตามอายุ ความรู้พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์

การพัฒนา และวุฒิการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

ในต่างประเทศได้มีผู้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

Cronbach. (1984:A) ทำการศึกษา การเพิ่มพูนแรงจูงใจและการทำงานของพนักงานขาย ผลกระทบจากพฤติกรรมของหัวหน้างานการศึกษานี้ทดสอบพฤติกรรมการกระตุ้นความสำเร็จซึ่งเป็นประโยชน์ของผู้ดูแลงานในการเพิ่มพูนและกระตุ้นพนักงานขาย การสำรวจและรวบรวมข้อมูลจากพนักงานขาย 105 คนในสององค์การค้าปลีก ข้อสมมติฐานทั้งหมดถูกทดสอบโดยใช้ การวิเคราะห์การถดถอยและหลักความสัมพันธ์ สำหรับตัวแปรที่เป็นต้นกำเนิดและภูมิหลัง สถานะเกี่ยวกับการสมรสและเชื้อชาติ ซึ่งให้เห็นว่าการเพิ่มพูนการกระตุ้นดังกล่าวเป็นไปในทางบวกต่อพฤติกรรมของพนักงานขาย การกระตุ้นอย่างต่อเนื่องตามลำดับทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

Krahe (1991 :A) ทำการศึกษา เกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะที่เป็นจริง และทักษะตามที่รับรู้ของผู้จัดการบริษัทประกันชีวิตและทรัพย์สิน สำหรับในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานได้พอประมาณ แต่ก็มี

ความเที่ยงและเชื่อถือได้และไม่พบความแตกต่างในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระหว่างผู้จัดการชายและหญิง

Premanath (1991 :A) ทำการศึกษา เปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจระหว่างผู้นำที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างในเรื่องแรงจูงใจทั้ง 3 ด้าน ระหว่างผู้นำที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน

Sharma (1991 :A) ทำการศึกษา เกี่ยวกับผลกระทบของอายุ สถานภาพทางการศึกษา และรูปแบบการรับรู้ที่มีผลต่อแรงจูงใจ 4 ด้าน คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ และการยอมรับของผู้จัดการและคนงานโรงงานเหล็ก ในส่วนของผู้จัดการ ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพทางการศึกษาและรูปแบบการรับรู้ จะสัมพันธ์กับแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน และจะส่งผลอย่างมากต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนอายุนั้นจะมีผลต่อการยอมรับ โดยคนที่มีอายุมากจะต้องการการยอมรับมาก

Jacobs (1992 :A) ทำการศึกษา เกี่ยวกับแรงจูงใจ และบุคลิกภาพว่า เป็นตัวทำนายความสำเร็จทางการจัดการในผู้จัดการหญิงและผู้จัดการชายขององค์การโทรศัพท์ในประเทศสหรัฐอเมริกา สำหรับในด้านแรงจูงใจ ผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างทางเพศเกี่ยวกับแรงจูงใจที่เป็นตัวทำนายความสำเร็จทางการจัดการ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นตัวทำนายความสำเร็จ และเป็นตัวจูงใจในด้านความต้องการเป็นผู้นำในระดับที่สูงขึ้นของผู้จัดการระดับกลาง

Pelletier และ Vallerand (1996 :A) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของความเชื่อของหัวหน้างานต่อแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลปรากฏว่า ผู้ใต้บังคับบัญชากลุ่มที่ถูกเสริมความเชื่อว่าจะได้รับแรงจูงใจภายในรับรู้ว่าจะให้ การสนับสนุนในเรื่องของความมีอิสระ ให้ความสนใจด้วยตนเองมากขึ้น และใช้เวลากับการทำงานมากขึ้นในระหว่างช่วงเวลาอิสระ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวหน้างานเชื่อว่าได้รับแรงจูงใจจากภายนอก

Doherty (1997 :A) ทำการศึกษา การเลือกหัวหน้าที่เป็นบุคคลภายนอกหรือภายในกรณีศึกษาในเมืองนิวยอร์ก ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจต้องการคนในเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้ามากกว่าคนนอก เพราะมีความหมายถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนิวยอร์ก

Oshagbemi (1997 :A) ทำการศึกษา ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ และตำแหน่งที่มี

ผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า เพศและอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยโดยตรง อย่างไรก็ตามผลกระทบระหว่างเพศ และตำแหน่งมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตำแหน่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมแล้วอาจารย์หญิงที่มีตำแหน่งสูง เช่น อาจารย์อาวุโส และศาสตราจารย์ จะมีความพึงพอใจกับการทำงานของตนเองมากกว่าอาจารย์ชายซึ่งมีตำแหน่งในระดับเดียวกัน

Maren (2002 อ้างใน จเร นาคจู, 2544 : 63) ทำการศึกษา แรงจูงใจและงาน : แรงจูงใจในการกระตุ้นหรือการให้ความรู้ที่เพื่อการจูงใจอันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อปรับบทบาทของลูกจ้างที่นำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จของบริษัท พบว่า ทักษะ เอกลักษณะงาน ความสำคัญของงาน การปกครองตนเอง ผลย้อนกลับ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในงานและการชดเชย เป็นปัจจัยซึ่งสำคัญสำหรับการกระตุ้นของลูกจ้าง การพิจารณาสภาพการทำงานในปัจจุบัน ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะพิเศษเฉพาะตัว การสำรวจข้อมูลของปัจจัยเหล่านี้โดยลูกจ้างเปิดเผยเองนับเป็นความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มศักยภาพของแรงจูงใจ

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ จะเห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ หลายตัวมีผลและไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยที่น่าจะนำมาศึกษามาประกอบการศึกษาวิจัย ซึ่งสามารถสรุปแรงจูงใจในการทำงานได้เป็นทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยค้ำจุน ของ Frederick Herzberg และได้แนวคิดของ Steers เป็นแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 บทบาทหน้าที่ของการประปานครหลวง
- 2.2 ความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แรงจูงใจในการทำงาน
- 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บทบาทหน้าที่ของการประปานครหลวง

ตั้งแต่ปี 2539 ประเทศไทยได้เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลกระทบแพร่กระจายไปเกือบทุกกลุ่มธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ การโจมตีค่าเงินบาทส่งผลกระทบต่อโครงการประปานครหลวง ทำให้การประปานครหลวงต้องปรับแผนและลดการลงทุนเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ที่แปรเปลี่ยนไปในการบริหารภายใน ได้มีการรณรงค์ให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในทุก ๆ ด้าน ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการประชาชนในเชิงรุกให้มากขึ้น สร้างภาพลักษณ์ของการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจในเรื่องความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้ รวมทั้งสร้างความมั่นใจในคุณภาพน้ำประปาว่ามีคุณภาพได้มาตรฐานสามารถดื่มได้ทุกพื้นที่ นอกจากนี้ยังได้เพิ่มศักยภาพของการทำงานในองค์กรให้เป็นที่ยอมรับของสากล จนได้รับการรับรองมาตรฐานการผลิต ISO 9002 ในโรงงานผลิตน้ำบางเขน และมีนโยบายจะจัดทำมาตรฐาน ISO 9002 ในงานบริการประชาชนที่สำนักงานประปาสาขาต่างๆ ต่อไปอีกด้วย โดยมีเป้าหมายของการดำเนินงานขององค์กร พัฒนาองค์กรให้เข้มแข็ง บริการสังคมอย่างต่อเนื่อง ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย

2.1.1 บทบาทหน้าที่

การประปานครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจซึ่งดำเนินงานในลักษณะครบวงจร ทั้งการผลิต การจัดจำหน่าย และการให้บริการตรงถึงผู้ใช้น้ำ แตกต่างจากรัฐวิสาหกิจอื่นซึ่งดำเนินงานเฉพาะด้านการผลิตหรือการจำหน่ายหรือการให้บริการเพียงอย่างเดียวอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น จากภารกิจดังกล่าว ทำให้การประปานครหลวง ต้องให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่ดีในทุกระดับการ

บริหารและทุกระบบ โดยสรุปหลักหรือแนวปฏิบัติที่สำคัญในการกำกับดูแลองค์กร 6 ประการ ได้ดังนี้

1. ยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติภาระหน้าที่
2. มีความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตน
3. ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
4. มีความโปร่งใสและเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา
5. มุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. มุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศในองค์กร

องค์กรการประปานครหลวงได้จัดแบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็นกลุ่มตามสายงานหลัก ประกอบด้วย 7 สายงาน ดังนี้

1. สายงานผู้ว่าการ หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีการเงิน การบริหารและดำเนินงาน การประชาสัมพันธ์ และการดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

2. สายงานรองผู้ว่าการ(บริหาร) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกฎหมาย บริการกลาง จัดหาและพัสดุ บริหารทรัพยากรบุคคล และอบรมธุรกิจประปา

3. สายงานรองผู้ว่าการ(การเงิน) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบัญชี การเงินและงบประมาณงานวางแผน วิเคราะห์และการจัดการการเงิน

4. สายงานรองผู้ว่าการ(บริการ) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับมาตราน้ำ และเทคโนโลยีการบริหารจัดการน้ำสูญเสีย แบ่งออกเป็น 4 ภาค ดังนี้

ภาค 1 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสายสุขุมวิท พระโขนง สมุทรปราการ

ภาค 2 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสายแมนศรี พญาไท พุ้มหามเมฆ ลาดพร้าว

ภาค 3 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสายนนทบุรี ประชาชื่น บางเขน มีนบุรี

ภาค 4 ประกอบด้วย สำนักงานประปาสายตากสิน บางกอกน้อย ภาษีเจริญ

บางบัวทอง

5. สายงานรองผู้ว่าการ(วิศวกรรมและก่อสร้าง) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารโครงการและการจัดการงานด้านวิศวกรรม การสำรวจและออกแบบ งานมาตรฐานและแผนที่ การบริหารงานโครงการการควบคุมการก่อสร้างระบบผลิตส่งน้ำและระบบต่อน้ำภาค 1, 2, 3 และ 4

6. สายงานรองผู้ว่าการ(ผลิตและส่งน้ำ) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพน้ำ วางแผนและพัฒนาระบบผลิตระบบส่งและจ่ายน้ำ แบ่งเป็น

ฝ่ายโรงงานผลิตน้ำบางเขน, สามเสน, มหาสวัสดิ์และธนบุรี, คลองส่งน้ำ

ฝ่ายควบคุมการจ่ายน้ำฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก

7. สายงานรองผู้ว่าการ(แผนและพัฒนา) หมายถึง สายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร แผนปฏิบัติการประจำปี การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการธุรกิจ การวางแผนการลงทุน การติดตามและประเมินผลองค์กร

2.1.2 ลักษณะงานในองค์กร

ลักษณะงานหลักภายในการประปานครหลวง ได้แบ่งลักษณะงานออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการผลิต

โรงงานผลิตน้ำบางเขน เป็นโรงงานผลิตน้ำที่ใหญ่ที่สุดในโลก ด้วยกำลังการผลิต 3.2 ล้านลูกบาศก์เมตรต่อวัน ได้รับมาตรฐาน ISO 9002 ว่าเป็นระบบการผลิตน้ำที่ได้มาตรฐานทุกขั้นตอนและเป็นแห่งเดียวในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองทั้งระบบ ประกอบด้วย ระบบน้ำดิบ ระบบจ่ายสารเคมี ระบบการตกตะกอน ระบบการกรองน้ำ ระบบการฆ่าเชื้อโรค ระบบสูบส่งน้ำทางอุโมงค์ส่งน้ำ และระบบการสูบจ่ายน้ำ รวม 7 ระบบ โดยในแต่ละปีมีผู้เข้าชมโรงงานผลิตน้ำประปบางเขนไม่ต่ำกว่า 12,000 คน นอกจากนี้ยังมีโรงงานผลิตน้ำอีก 2 แห่งประกอบด้วย โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ ธนบุรี และโรงงานผลิตน้ำสามเสน

2. ด้านการบริการ

สำนักงานประปาสาขา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการขายและให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ งานขยายเขตการให้บริการ การปรับปรุงระบบท่อน้ำประปา งานขยายเขตบริการโดยการวางท่อไปยังเขตชุมชนใหม่เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำ มีการเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการซึ่งประกอบด้วย

- Counter Service, Pay Point, Pay at Post การประปานครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่เปิดบริการรับชำระค่าน้ำผ่านตัวแทน ได้แก่ Counter Service, Pay Point และเพิ่มบริการใหม่ในการชำระค่าน้ำ ได้แก่ Pay at Post ณ ที่ทำการไปรษณีย์ 153 แห่งทั่วประเทศฯ และปริมณฑล นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่ให้ กสท. เป็นตัวแทนรับชำระค่าน้ำเช่นเดียวกันอีกด้วย

- One – Stop Service การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้น้ำสามารถรับบริการแล้วเสร็จได้ในจุดเดียว และการติดตั้งประปาใหม่ ซึ่งสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน

- Stepping into Houses การประสานคนหลวงจะเข้าไปช่วยดูแล แก้ไข และให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้ใช้น้ำเพื่อให้มีการใช้น้ำที่ถูกต้องวิธี มีน้ำประปาใช้ที่ได้มาตรฐาน ซึ่งนอกเหนือจากบ้านผู้ใช้น้ำแล้วยังรวมถึงโรงเรียน สถานที่ราชการ โรงแรม เป็นต้น

- Call Center เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะข้อคิดเห็นข้อเรียกร้องในการใช้บริการทางโทรศัพท์สายด่วน 1125 ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังได้แจกคู่มือการใช้น้ำที่สามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายอีกด้วย

2.2 ความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

มีผู้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ไว้หลายท่าน ดังนี้

ภัทริกา สิริเพชร (2541 : 17) ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร ทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรมอันแสดงถึงความพยายามอย่างมุ่งมั่นของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรด้วยความทุ่มเทและเต็มใจด้วยตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีความมุ่งมั่นที่จะธำรงสถานะของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

วันชะลี แก้วคง (2548 : 10) สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความมากน้อยและความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กรและการประเมินองค์การในระดับที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรที่จะคงอยู่ การมีส่วนร่วมในองค์การและเครื่องวัดความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคต รวมถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์การเป็นการประเมินองค์การในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การต่อไป

Steers (1991 : 79) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์การ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3. ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

Eisenberger, Rasolo และ Davis-LaMastro (1990 : 52) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึกร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคนที่บุคคลรับรู้ถึงการถือคุณ สันับสนุนขององค์กร ซึ่งผลที่ตามมาคือความอดุสาหะของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรที่แสดงออกมา โดยมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และพร้อมจะปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างเต็มความสามารถของตนเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2.2.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่าน ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

วรนุช ทองไพบูลย์ (2543 : 36) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรบุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

Steers (1991:122) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในระดับสูง
2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์กรเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ
3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่า งานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร
4. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กรและขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

Fazzi (1994 : 12) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการบริหารงานสมัยใหม่โดยเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นสามารถที่จะนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อพนักงานเพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าแก่องค์กรไป

นอกจากนี้ Dessler (1993 : 48) ที่ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ว่า ประเด็นสำคัญของการสร้างความผูกพันต่อองค์กรมี 8 ประเด็น คือ

1. การให้คุณค่าแก่คน
2. การมีส่วนร่วมต่อกัน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดหรือความรู้สึกต่อกันได้
3. การมีความคิดในการประนีประนอมที่ยืดหยุ่น
4. การว่าจ้างอยู่บนพื้นฐานของคุณค่างาน
5. องค์กรมีความมั่นคง
6. การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดี
7. การปฏิบัติตามข้อตกลงขององค์กร

8. การใช้ระบบสื่อสารแบบสองทาง

จากการวิจัยของ Dessler จะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่าเป็นอันดับแรก คือ การให้คุณค่าต่อทรัพยากรมนุษย์ มีความไว้วางใจและเคารพในพนักงานทุกคน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อกันและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้พนักงานได้บรรลุถึงเป้าหมายของเขา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการทำงานของบุคคล เพราะบุคคลทุกคนต้องการความสบายใจและภาคภูมิใจในการทำงาน หากงานที่เขาทำมีความสำคัญ มีคุณค่า และได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี เขาจะมีความรู้สึกผูกพันต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กรตามมาด้วย ก็จะเป็นเครื่องช่วยส่งเสริมหรือจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น แต่หากการทำงานนั้นเขารู้สึกว่างานที่ทำไม่มีคุณค่าหรือมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเขาก็จะเกิดความรู้สึกอึดอัดใจ คับข้องใจในการทำงาน ถึงแม้จะมีปัจจัยที่ดีอื่น ๆ ขององค์กรมาสนับสนุน เขาก็อาจจะรู้สึกไม่ยินดีต่อการทำงานนั้นต่อไป

สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้สมาชิกในองค์กรได้มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมแก้ปัญหา ร่วมพัฒนาและร่วมยินดีในผลสำเร็จของงานอย่างมีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีหลายแนวคิด ดังนี้

Mowday, Porter และ Steers (1982 : 30) ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่

แนวคิดที่ 1 ประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งถือว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้ จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นบางสิ่งอยู่ในกล่องดำ ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์กรและตัวบุคคล เช่น ลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

แนวคิดที่ 2 ประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) มองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์กร มีสาระสำคัญว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผล

ประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงานจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั่นเอง

Near (1989 : 34) กล่าวว่า มีทฤษฎีพื้นฐานที่อธิบายความผูกพันต่อองค์กรอยู่ 2 ทฤษฎี ได้แก่

1. The Psychological Model ทฤษฎีนี้อธิบายความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความสอดคล้องหรือลงรอยกันระหว่างค่านิยมส่วนบุคคลและค่านิยมขององค์กร พนักงานที่เชื่อเป้าหมายขององค์กรจะรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมาก และตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร นำไปสู่การทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อองค์กร

2. The Structural Model เป็นแนวคิดที่ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในองค์กร และการตระหนักว่าการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นสิ่งสมเหตุสมผล

Allen และ Meyer (1990 : 92-93) มีทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 แนวทาง คือ

1. แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับค่านิยมมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงถึงความยึดติดทางด้านจิตใจของบุคคลต่อองค์กร การเข้าไปเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งบุคคลอยู่ในองค์กรนั้นเพราะว่าเขาต้องการจะอยู่ เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่น่าพึงพอใจจากองค์กร ตลอดจนได้รับความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองการคาดหวังความต้องการพื้นฐานของบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่พัฒนาการผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร อย่างไรก็ตามองค์ประกอบด้านนี้ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรด้วย คือ เป็นองค์กรที่มีการบริหารแบบกระจายอำนาจในการตัดสินใจ หรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคลบางอย่างร่วมด้วย เช่น ความเชื่ออำนาจภายในตน จะมีส่วนช่วยพัฒนาความผูกพันด้านนี้ การจัดสภาพงานที่น่าพึงพอใจ โอกาสในการได้พัฒนาทักษะในงาน การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน การสนับสนุนทางสังคม

2. แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Perceived Costs) แสดงถึงการที่บุคคลผูกพันกับองค์กรของตนเอง เนื่องมาจากการรับรู้ว่ามีต้นทุนจากการลาออกจากองค์กรไปแล้วจะเสีย

ผลประโยชน์ที่ตนได้ลงทุนไว้กับองค์กร ขณะเดียวกันก็รับรู้ถึงการขาดทางเลือกของตนเองหรือ การรับรู้ถึงทางเลือกที่มีจำกัด ทำให้บุคคลอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ จะพัฒนาความผูกพัน ด้านนี้ได้โดยให้พนักงานได้ลงทุนที่การลงทุนนั้นจะสูญหายไปหรือลดค่าลงเมื่อออกจากองค์กร

3. แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) แสดงถึง การที่บุคคล รับรู้ถึงพันธะของตนต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจาก 2 ตัวแปร ได้แก่

ตัวแปรที่ 1 การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) ซึ่งแบ่งได้เป็นการหล่อหลอม ทางครอบครัวและการหล่อหลอมในองค์กร เช่น จากวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อสร้างคุณค่า และความจงรักภักดี

ตัวแปรที่ 2 การแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น การได้รับรางวัล ไม่ว่าจะเป็นรางวัล ทางสังคมและรางวัลจากองค์กร หรือการลงทุนขององค์กรในตัวบุคคล เช่น การพัฒนา พนักงานด้วยการฝึกอบรม การให้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบแทนองค์กร เป็น ความรู้สึกที่ควรจะต้องอยู่

สรุปแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะ เป็นองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความผูกพันตอบสนอง บุคคลจะผูกพันและคงอยู่กับองค์กรตราบเท่าที่ความ คาดหวังและความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานด้านประสบการณ์ในงานได้รับการตอบสนอง
2. ความผูกพันต่อเนื่อง บุคคลผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากได้คำนวณเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับองค์กรและการสูญเสียเมื่อต้องลาออก
3. ความผูกพันทางจิตใจ บุคคลผูกพันต่อองค์กรด้วยความรู้สึกรักและรู้สึกว่าเป็น เจ้าของ

2.3 แรงจูงใจในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

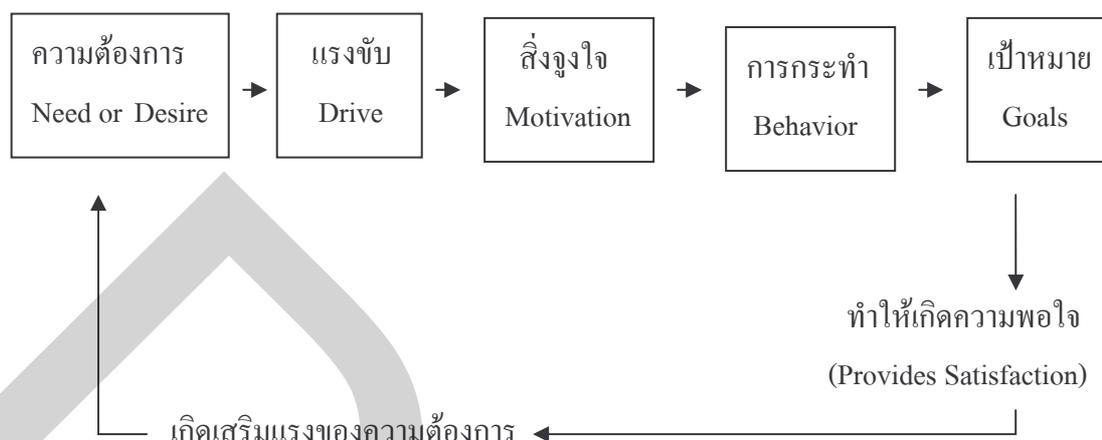
แรงจูงใจในการทำงาน มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ผลงานของคนที่ทำด้วยใจรักย่อมดีกว่าคนที่ทำโดยที่ไม่รักงาน ถ้าบุคคลใดมีแรงจูงใจในงานที่ทำ ย่อมจะได้งานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ทำงานอย่างไม่มีแรงจูงใจ มีผู้ให้ความหมายของ แรงจูงใจในการทำงานหลายท่าน ดังนี้

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546 : 186) ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 106) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายามหรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความสำเร็จสูงสุด

ถัดดา กุลนันทน์ (2544 : 7) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่มากระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ แรงจูงใจจะเป็นกำลังหรือพลังใจที่จะส่งผลทำให้บุคคลปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้ โดยจะทำงานนั้นได้ต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐาน เริ่มด้วยความปรารถนา ความประสงค์ จุดมุ่งหมาย เป้าหมาย ความอยากเป็นเงื่อนไข และหากเงื่อนไขเหล่านี้ถูกกระตุ้นแล้วก็จะได้รับการตอบสนอง ก็จะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ยงยุทธ เกษสาคร (2541 : 63 อ้างใน เอกมณ โลหะฉายาจารย์, 2547: 13) กล่าวว่า แรงจูงใจ (motivation) หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ (motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน (internal drive) ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์กร แรงจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของบุคคลให้เกิดความต้องการ (drive) ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั้นก็คือ การเกิดแรงขับขึ้นภายใน (drives) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสม บุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จเป็นเป้าหมายสูงสุด (goals) สามารถอธิบายได้ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 วงจรของแรงจูงใจ

ที่มา : ฆยยุทธ เกษสาคร (2541 : 63 อ้างใน เอกมน โลหะญาณจารี, 2547: 13)

สตีเฟน พี โรบบินส์ (Robbins, 1993 : 74) อธิบายไว้ว่า กระบวนการจูงใจจะเริ่มต้นจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดความตึงเครียดแล้วจะเร้าให้เกิดแรงขับในตัวบุคคล แรงขับเหล่านี้จะแสวงหาพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ และหากความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้สามารถลดความเครียดลงได้

เอกมน โลหะญาณจารี (2547 : 13) ให้ความหมายแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะภายในที่อาจจะเป็นผลมาจากความต้องการซึ่งอยู่ในรูปของพฤติกรรมได้รับการปลุกเร้า หรือเคลื่อนไหวนำไปสู่ความต้องการที่ได้รับการส่งเสริมได้สำเร็จ

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งภายในและภายนอก ซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในในการทำงานจะกระทำสิ่งใด ๆ ด้วยความสุขและพึงพอใจในสิ่งนั้น โดยตัวเองไม่ได้หวังรางวัลหรือสิ่งตอบแทนใด ๆ ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกนั้น จะทำอะไรด้วยความคาดหวังการยอมรับจากผู้อื่นหรือหวังของรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

2.3.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานหลายท่าน ดังนี้

เนตรชนก นามเสนาะ (2549 : 9) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเรียนและการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก หากผู้เรียนหรือผู้ทำงานได้รับแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง ย่อมทำให้เขาตั้งใจทำงาน หรือตั้งใจศึกษาอย่างเต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อ

ประยงค์ มีผล (2545 : 25) ได้กล่าวถึงการจูงใจในการบริหารงานไว้ดังนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กรและแก่หมู่คณะ เป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะเป็นการสร้างพลังด้วยสามัคคี
3. สร้างกำลังขวัญและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงานและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์กร
4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
5. ช่วยทำให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ในองค์กร เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์กร
7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กร เกิดความสุภาพ สุขใจ ในการทำงาน
8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วน Gibson, Ivancevich และ Donnelly (1982 : 14) กล่าวว่าไว้ว่า ตัวแปรต่างๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ระดับของความใฝ่ฝัน ภูมิหลังของแต่ละคนรวมทั้งผลตอบแทนต่างๆ มีส่วนที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน แต่สิ่งสำคัญซึ่งช่วยในการกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงาน คือ การจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่าเมื่อไม่มีแรงจูงใจ

Steer และ Porter (1991 : 5) กล่าวถึงพื้นฐานความคิดสำคัญที่เกี่ยวเนื่องกับแรงจูงใจในการทำงานซึ่งมีอยู่ 3 ลักษณะดังนี้

1. อะไรคือพลังที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ในมนุษย์
2. อะไรคือทิศทางหรือช่องทางในการกระทำของพฤติกรรมนั้น
3. พฤติกรรมนั้นได้รับการรักษาหรือคงอยู่ได้อย่างไร

องค์ประกอบของข้อคำถามทั้ง 3 ข้อนี้เป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การจูงใจให้บุคคลร่วมมือกันปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยังเป็นประโยชน์อีกหลายประการดังนี้

1. เสริมสร้างให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร และเกิดพลังร่วมในการปฏิบัติงาน

2. ส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะผู้ปฏิบัติงาน
3. ช่วยให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา
4. ช่วยให้การควบคุมการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบมีวินัยและศีลธรรมอันดีงาม
5. ช่วยเสริมสร้างให้สมาชิกในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

สรุปได้ว่า ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญต่อตัวผู้ทำงานเองโดยตรงและเป็นปัจจัยหลักสำคัญประการหนึ่งในขั้นตอนของการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในการทำงานให้บรรลุตรงตามเป้าหมาย แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลใช้ความสามารถในการดำเนินงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องส่งเสริมให้แก่สมาชิกในหน่วยงาน เพื่อให้งานบรรลุผลตามที่ต้องการ

2.3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีที่น่าสนใจมาศึกษา 2 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีที่ 1 Abraham Maslow (1964 อ้างใน รังสรรค์ โนมยา, 2548 :2 -3) ให้ความสำคัญกับแหล่งที่มาของแรงจูงใจ เช่น ความต้องการด้านชีววิทยาหรือสรีรวิทยา อะไรคือสาเหตุให้คนประพฤติตัวตามความพึงพอใจของตนเอง ซึ่งความต้องการอย่างหนึ่งไม่ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมในระยะยาว และความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ คนเรามักจะเสาะหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการ เพราะความต้องการที่จะสมหวังย่อมไม่มีที่สิ้นสุด โดยได้เสนอความต้องการเป็น 5 ชั้น ได้แก่

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือ การทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ร่างกาย ในเมื่อเกิดความหิว ความกระหาย ความง่วง และความปรารถนาทางเพศ สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของแรงขับของมนุษย์ที่สำคัญ เพื่อให้ตนเองมีความอยู่รอด Maslow พิจารณาว่า ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นเสมือนพื้นฐานที่มีก่อนความต้องการสิ่งอื่นทั้งหมด ดังเช่นเมื่อคนหนึ่งมีความหิวจัดและต้องการอาหารอย่างรุนแรง ความต้องการอย่างอื่นจะถูกกลืนไปหมดสิ้น

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะเกิดขึ้นตามมา ความต้องการความปลอดภัยนี้มีอยู่ 2 แบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้าน

ร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ Maslow กล่าวว่า ผู้ใหญ่ที่มีสุขภาพดี ร่างกายปกติ และมีการดำรงชีวิตเหมือนบุคคลทั่ว ๆ ไป ส่วนใหญ่จะมีความพอใจในความมั่นคงที่เขามีอยู่ ถ้าสังคมดำเนินไปด้วยความรวย ถึงเป็นสังคมที่ดีทั่ว ๆ ไปจะทำให้บุคคลหรือสมาชิกของสังคมนั้น รู้สึกว่าตนเองมีความปลอดภัยที่มั่นคงจากสัตว์ที่ดุร้าย จากอุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง อาชญากรรม การข่มขู่ และการกดขี่ Maslow ยังกล่าวอีกว่าเมื่อเกิดจากจุดข้างต้น ความต้องการความมั่นคงในสังคมสมัยใหม่จะเพิ่มขึ้น การซื้อ การประกันคุณภาพ การประกันชีวิต การทำงานที่มีความมั่นคงหรือมองในแง่หนึ่ง คือ การแสวงหาความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจของตนเองนั่นเอง

3. ความต้องการทางด้านสังคม หรือการยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social Love or Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการของคนที่จะมีความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับการยอมรับและมีความสำคัญต่อกลุ่มก็จะเกิดขึ้น ความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการในด้านความรัก ความเป็นเจ้าของและความรักใคร่ คนเราจะแสวงหาเพื่อน ประารถนาที่จะมีเพื่อนพ้อง ความต้องการทางด้านความรักนี้เป็นความต้องการที่จะเป็นผู้ให้ความรัก และได้รับความรักใคร่จากคนอื่นด้วย การขาดความรักใคร่ในความคิดของ Maslow เห็นว่าสามารถทำให้เกิดผลต่อเนื้อที่เลวร้ายของการปรับตัวไปในทางที่เลวได้

4. ความต้องการมีชื่อเสียง มีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง และมีบุคคลอื่นยอมรับนับถือเป็นธรรมดาของมนุษย์ที่แสดงออกได้ การยอมรับและเป็นที่ยกย่องของคนอื่น เพื่อทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ ความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความรู้สึกว่าคุณค่า

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self - Actualization Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ด้านสังคม ความมีฐานะเด่นทางด้านสังคม ได้รับการตอบสนองแล้ว ไม่นานคนผู้นั้นก็จะมีความรู้สึกไม่มีพอใจเกิดขึ้น หากว่าเขาไม่สามารถที่จะทำอะไรได้ตามที่ตนเองอยากจะทำ คนเราควรจะได้มีการให้โอกาสที่จะพยายามทำเพื่อการมีชีวิตที่ดีขึ้น มีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ องค์กรประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกในงานที่ทำมีความสำคัญ งานนั้นท้าทายความสามารถ ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน และโอกาสในการพิจารณาตนเองล้วนแต่เป็นความต้องการที่ท้าทาย ซึ่งถูกจัดรวมไว้ในความต้องการตอนนี้ด้วย Maslow สังเกตเห็นว่า นักดนตรีต้องเล่นดนตรี จิตรกรต้องวาดรูป ถ้าต้องการ

เจียนบทกวี พวกเขาเหล่านั้นมีความสุขกับการได้ทำในสิ่งที่ตนเองต้องการจะทำมากที่สุด เรียกว่า Self – Actualization

ทฤษฎีของมาสโลว์ สามารถนำมาปรับใช้ในการศึกษาความต้องการของคนและปัจจัยการตอบสนองได้ ดังนี้(มณฑล รอยตระกูล, 2546: 15)

ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ เพศ และการพักผ่อนนอนหลับ

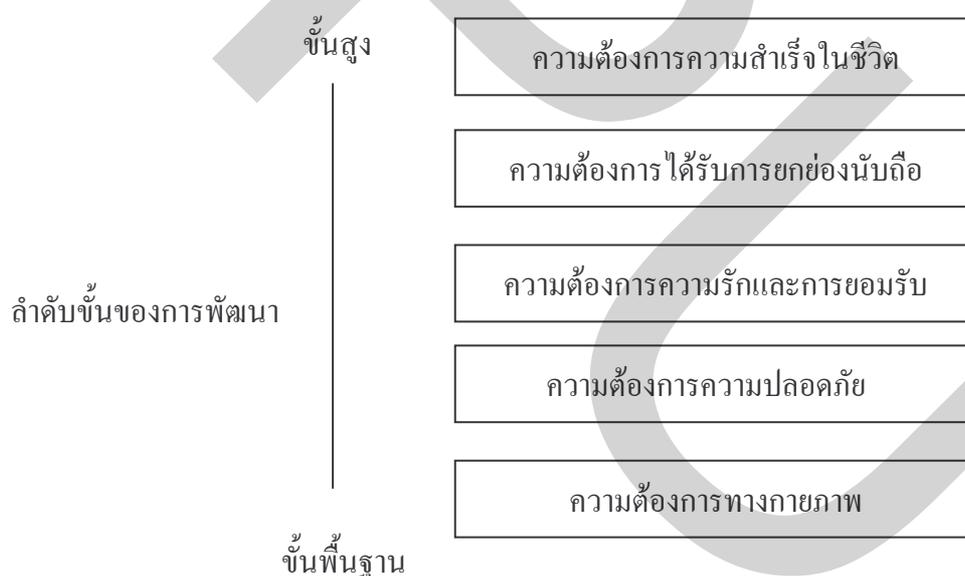
ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ได้แก่ การคุ้มครองป้องกัน

ความต้องการทางด้านสังคม ได้แก่ ความรัก การมีส่วนร่วม

ความต้องการยอมรับนับถือ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียง สถานภาพ

ความต้องการความสำเร็จ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสร้างสรรค์พัฒนา

สรุปทฤษฎีความต้องการของ Maslow ดังนี้



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ที่มา : มณฑล รอยตระกูล, 2546: 16

จากภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่า ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความสำเร็จ มาสโลว์ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการตามลำดับขั้น คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกและจะเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น และความต้องการที่สูงขึ้นจะเป็นตัวจูงใจต่อไป
2. ความต้องการของแต่ละคนมีความซับซ้อนมาก หรือความต้องการนั้นอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้นก็ได้
3. ทฤษฎีของมาสโลว์ไม่สามารถอธิบายความต้องการของมนุษย์บางประการได้

ทฤษฎีที่ 2 Frederick Herzberg (1968 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 :112-114) ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg Theory of Motivation) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในองค์กรบริหาร รู้จักกันในนามทฤษฎีการจูงใจ – คำจูน (The Motivation-Hygiene Theory) เฮิร์ซเบิร์กและคณะได้สร้างทฤษฎีนี้ขึ้นจากการศึกษาถึงสาเหตุของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานของวิศวกรและพนักงานบัญชีในโรงงานที่เมือง Pittsburg จำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง โดยวิธีการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่าความต้องการทางด้านของบุคคลสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

กลุ่มแรก คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ เป็นต้น ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจในการทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
2. การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย
3. ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทายความสามารถก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ท้าทาย
4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

กลุ่มที่สอง คือ ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้การทำงานสุขสบายมากขึ้นป้องกันมิให้คนผละออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีหรือจัดไว้ไม่ดีจะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชาการช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้กันในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

5. สถานะของอาชีพ หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

7. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานความมั่นคงในองค์กร

8. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จรวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์กรต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีเฮอริเบิร์ก

ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย (ลักษณะนอกเนื้องาน ตัวจูงใจภายนอก)	ปัจจัยจูงใจ (ลักษณะในเนื้องาน ตัวจูงใจภายใน)
<ul style="list-style-type: none"> - สถานภาพ - นโยบายและการบริหารงานของบริษัท - คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา - สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา - สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน - สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา - ความมั่นคงในงาน - สภาพการทำงาน - ค่าจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสำเร็จ - การได้รับการยอมรับ - ความก้าวหน้า - ตัวงานเอง - ความเป็นไปได้ที่จะเจริญเติบโต - ความรับผิดชอบ

ที่มา : ปรัชญา พานทอง, 2548: 25

สรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานมีสองขั้นตอน คือ ตอนแรกหัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าปัจจัยค่าจูนไม่ขาดแคลนหรือบกพร่อง เช่น ระดับเงินเดือน ค่าจ้างเหมาะสม งานมีความมั่นคง สภาพแวดล้อมปลอดภัย และอื่นๆ จนแน่ใจว่าความรู้สึกไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน ในตอนที่สองคือการให้โอกาสที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น การได้รับการยกย่องในความสำเร็จและผลการปฏิบัติงาน มอบความรับผิดชอบตามสัดส่วน ให้โอกาสใช้ความสามารถในงานสำคัญ ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้เหมาะสมด้วย การตอบสนองด้วยปัจจัยค่าจูนก่อน จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความไม่พอใจ แล้วจึงใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Frederick Herzberg (Wehrich and Knoontz, 1993 : 470 อ้างใน พระมหาเสถียร อุณหเทียว, 2543 : 12-13) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจูงใจในการทำงาน (The Motivation To Work) ทฤษฎีจูงใจ-ค่าจูน (The Motivation Hygiene Theory) หรือบางที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory) เหตุผลที่ทำให้ Herzberg และคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมาก็เพื่อจะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเรา” โดยสอบถามคนงานในแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” สรุปได้ว่า มีปัจจัย 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล คือ

ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้า (Advancement)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้

1. นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Policy and Administration)
2. การนิเทศงาน (Supervision)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors)
4. สภาพการทำงาน (Work Condition)
5. เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Salary and Benefits)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Sub-Ordinates)
9. สถานภาพของตำแหน่งงาน (Status)
10. ความมั่นคงในงาน (Security)

นอกจากนี้ ผลการศึกษาที่ฮอว์ธอร์น (Hawthorn Study) ศาสตราจารย์เมโย (Professor Mayo) และคณะ (พระมหาเสถียร อุ่นเที้ยว, 2543 : 14) ยืนยันตามความคิดทฤษฎีของ Herzberg อีกด้วย โดยศาสตราจารย์เมโยพบว่า สภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลกระทบกระเทือนถึงความพอใจในการปฏิบัติงานนั้นหาได้เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง หรือความร้อน ความหนาวแต่อย่างไรไม่ แต่เกิดขึ้นจากสิ่งที่อยู่ในปัจจัยของบุคคลมากกว่า เช่น มีความรู้สึกว่างานของตนเป็นงานต่ำ ซ้ำซากเบื่อหน่าย เป็นงานที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

กิตติยา เปร็ดพริ้งตระกูล (2549 :19) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ซึ่งเขาค้นพบปัจจัย 2 กลุ่ม ที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล คือ

กลุ่ม 1 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจงานที่ทำ ถูกเรียกว่าปัจจัยจูงใจ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าหรือการเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะงาน และความเจริญเติบโตส่วนบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ทุกชนิดเกี่ยวข้องกับตัวงาน เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการปัจจัยเหล่านี้ พวกเขาจะมีความพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าหากว่าพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการปัจจัยเหล่านี้ พนักงานจะขาดแรงจูงใจ แต่ไม่ได้พอใจงานของพวกเขา

กลุ่ม 2 ปัจจัยที่เกี่ยวพันกับพอใจงานที่ทำ ถูกเรียกว่า ปัจจัยอนามัย หรือบำรุงรักษา ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ผลตอบแทน การบังคับบัญชา ความมั่นคงของงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน การบริหารและนโยบายขององค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน แทนที่จะเป็นตัวงาน ดังนั้น ทำไมโครงการจูงใจพนักงานที่ใช้ระบบของ Herzberg ถูกอ้างว่าเป็น “การจูงใจผ่านทางตัวงาน” เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการปัจจัยเหล่านี้ พนักงานจะไม่เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ แต่ไม่ได้มีความพอใจงานที่ทำของพวกเขา

การเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Maslow เสนอว่าความต้องการขั้นสูงจะไม่เกิดขึ้น ตราบเท่าที่ความต้องการขั้นต้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง เช่นเดียวกับที่ Herzberg สรุปว่า องค์ประกอบการจูงใจอาจไม่มีความหมายเลยตราบเท่าที่องค์ประกอบค้ำจุนยังไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่หรือตอบสนองอย่างเพียงพอสมควร

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์และเฮอริเบิร์ก

ทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์	ทฤษฎีจิตใจ-ค่าจูนของเฮอริเบิร์ก
การได้สำเร็จดังใจ (Self-Actualization)	ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) ความสำเร็จ (Achievement) เนื้องานเอง (Work Content) ความก้าวหน้า (Growth)
ความต้องการยกย่อง (Self-Esteem)	การได้รับการยอมรับ (Recognition) สถานภาพ (Status) การเจริญในตำแหน่ง (Advancement)
ความต้องการทางสังคม (Social)	ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา (Supervision)
ความต้องการความปลอดภัย (Safety)	นโยบายของบริษัท (Company Policies) ความมั่นคงในงาน (Job Security)
ความต้องการทางร่างกาย (Physiological)	สภาพการทำงาน (Working Conditions) เงินเดือน (Salary) ค่าจ้าง (Wages)

ที่มา : ปรัทธนา พานทอง, 2548: 26

สรุปจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ เห็นได้ว่าตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์กและคณะ ที่อธิบายถึงปัจจัยซึ่งจูงใจให้บุคคลพอใจในงานที่ทำ ซึ่งจะเกี่ยวกับเนื้อหาของงานและปัจจัยอนามัยที่ทำให้บุคคลไม่พอใจในงานที่ทำ และทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ใช้ศึกษาความต้องการของบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจ มนุษย์มีความต้องการสมหวังในชีวิต มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม และต้องการในเรื่องของความรับผิดชอบ

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอด และความสำเร็จขององค์กร เป็นตัวทำนายการลาออกและวัดระดับแรงจูงใจในการทำงานได้ดี หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะสามารถส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานกับองค์กร ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าได้ต่อไป

วรัญญา วงศ์ประสิทธิ์ (2540 : 29-30) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความสำเร็จขององค์กร โดยองค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพเข้าไปในองค์กรแล้วยังต้องสามารถรักษามูลค่าไว้ให้ได้ ด้วยการพยายามสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในองค์กร ดังนั้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นทัศนคติที่มีความสำคัญยิ่ง ต่อองค์กรทุกประเภทโดยสรุปดังต่อไปนี้

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้สามารถทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการที่สมาชิกรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการด้วย

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรช่วยลดการควบคุมจากภายนอก เป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์กรของตนเองมาก

4. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเสริมสร้างความสำเร็จและประสิทธิผลขององค์กร เป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จและประสิทธิผลขององค์กร

ส่วน Shore และ Martin (1989 : 635) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความพึงพอใจในงาน เพียงแต่ความพึงพอใจในงานเป็นตัววัดผลการปฏิบัติงาน ในระยะสั้น ๆ ขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวที่วัดผลได้ในระยะยาว และ Robbin (1993 :178) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) มากยิ่งขึ้น

นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรได้แบ่งสาเหตุความผูกพันที่มีต่อองค์กรเป็น 3 ประเภท (ธีรวัฒน์ จิตรประสงค์, 2550 : 55) ได้แก่

1. ความผูกพันด้วยใจรัก (Affective or Attitudinal Commitment) ถูกจ้างจะวิเคราะห์โครงสร้าง ค่านิยม ทัศนคติ และเห็นด้วยกับนโยบาย ความผูกพันชนิดนี้มีความสัมพันธ์อย่างมาก

กับแรงสนับสนุนจากองค์กร ลูกจ้างประเภทนี้มีโอกาสก้าวหน้าได้มากกว่าความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ

2. ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ (Behavioral or Continuance Commitment) เป็นกลุ่มลูกจ้างที่ต้องการได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น บำนาญ และความอาวุโส ซึ่งจะไม่ต่อเนื่องหากลาออกจากงาน คนกลุ่มนี้ไม่มีเป้าหมายหรือค่านิยมใด ๆ ร่วมกับองค์กร ผลการวิจัยสรุปว่า ความผูกพันด้วยใจรักทำให้ผลการทำงานออกมามีดี แต่ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อเป็นผลเสียต่อผลการทำงาน

3. ความผูกพันเพราะจำต้องอยู่ต่อ (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำต่อนายจ้าง จะรู้สึกดีก็ต่อเมื่อได้รับสิ่งตอบแทน เช่น ได้รับการฝึกอบรมหรือทักษะ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:140) กล่าวว่าไว้ว่าการจูงใจก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการ คือ

1. คนงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
2. เกิดความร่วมมือร่วมใจในองค์กรขึ้น คนจะได้ร่วมมือทำงานอย่างเต็มที่
3. รู้จักหน้าที่และช่วยเหลือกัน
4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ มุ่งทำงานของตนเองเต็มที่
5. สนใจและพอใจที่จะทำงานนั้น

และยังได้สรุปถึงความสำคัญเป็นข้อเสนอแนะอย่างง่าย ๆ เกี่ยวกับการจูงใจพนักงานในองค์กร ไว้ว่า

ข้อเสนอแนะที่ 1 การระลึกถึงความแตกต่างเฉพาะบุคคล (Recognize individual differences) พนักงานมีความต้องการที่แตกต่างกัน จึงไม่ควรมองว่าพนักงานทุกคนเหมือนกัน ยิ่งไปกว่านั้นจำเป็นต้องใช้เวลาเพื่อศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจว่ามีสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานแต่ละคน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายรายบุคคลได้ โดยมีระดับของการมีส่วนร่วมและรางวัลสำหรับความต้องการของพนักงานแต่ละคน

ข้อเสนอแนะที่ 2 การใช้เป้าหมายและการป้อนกลับ (Use goals and feedback) พนักงานควรจะมีเป้าหมายเฉพาะอย่าง ตลอดจนมีการป้อนกลับว่ามีการทำงานเหมาะสมหรือไม่ มีการทำงานด้วยดีตรงกับเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่

ข้อเสนอแนะที่ 3 ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงาน (Allow employees to participate in decisions that affect them) พนักงานจะได้รับการจูงใจซึ่งมีผลกระทบต่อเขา การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน การเลือกกลุ่มผลประโยชน์ การแก้ปัญหา

ผลผลิตและคุณภาพและอื่น ๆ โดยสามารถเพิ่มผลผลิตสำหรับพนักงาน เป้าหมายการทำงาน การ
 จูงใจ และความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะที่ 4 การเชื่อมโยงรางวัลเพื่อการทำงาน (Link rewards to performance)
 รางวัลควรจะขึ้นกับสถานการณ์การทำงาน เป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานจะต้องรับรู้สิ่งนี้ให้ชัดเจน
 รางวัลจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับเกณฑ์การทำงาน ถ้าบุคคลรับรู้ความสัมพันธ์เหล่านี้ต่ำจะ
 มีการทำงานในระดับต่ำทำให้เกิดการลดลงในความพึงพอใจการทำงาน และการเพิ่มของการออก
 จากงาน และสถิติการขาดงาน

ข้อเสนอแนะที่ 5 การตรวจสอบระบบเพื่อความยุติธรรม (Check the system for
 equity) รางวัลควรจะมีการรับรู้โดยพนักงาน ซึ่งควรให้ความเท่าเทียมกันระหว่างปัจจัยนำเข้า ซึ่ง
 นำเข้าสู่งาน ระดับที่ง่ายที่สุดซึ่งขึ้นกับประสบการณ์ ทักษะความสามารถ ความพยายาม และ
 ปัจจัยนำเข้่าอื่น จะอธิบายถึงความแตกต่างในการทำงาน ดังนั้นการกำหนดช้อตอบแทนงานและ
 รางวัลอื่น ๆ เป็นสิ่งสำคัญซึ่งต้องสร้างให้เกิดการรับรู้

จากการศึกษาข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับ
 ความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การที่พนักงานแต่ละคนในองค์กรนั้นจะแสดงทักษะ
 ความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรนั้น องค์กรต้องสร้างความเชื่อมั่นและความ
 พึงพอใจหรือความต้องการในลักษณะต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เมื่อองค์กรให้สิ่งเหล่านั้นแก่
 พนักงานของตนเองแล้ว ความผูกพันของพนักงานภายในองค์กรก็จะมีมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด
 หากองค์กรไม่ให้ความสนใจในจุดนี้มีการละเลยต่อพนักงานในองค์กรก็จะเกิดการต่อต้านรวมถึง
 การไม่ยอมรับต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดน้อยลง ดังนั้นองค์กรควรที่จะมีการ
 พัฒนาความรู้ ความสามารถ ควบคู่ไปกับการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน
 องค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความมั่นคงและก้าวสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง
 งานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ รวบรวมได้ดังนี้

ผลงานวิจัยในประเทศ

ได้มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ไว้มากมาย ดังนี้

กรกฎ พลพานิช (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อองค์การของพนักงาน บังคับบัญชาวิชาชีพการตลาด บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

มณิรัตน์ ไพรรุ่งเรือง (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ความสมดุลของชีวิต และค่าตอบแทนตามลำดับ

ดวงพร พรวิทยา (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาล สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พบว่า

1. อาจารย์พยาบาลมีความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาลของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. มีตัวแปร 6 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผันแปรของความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาล เรียงลำดับตามอิทธิพลของตัวแปรดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานลักษณะงานที่มีความท้าทาย ความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อวิทยาลัยพยาบาลระบบการพิจารณาความดีความชอบ ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ของวิทยาลัยพยาบาล และเจตคติของผู้ร่วมงานต่อวิทยาลัยพยาบาล

กาญจนา นุใจกอง (2542 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบสามด้านของความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ กับพฤติกรรมการทำงานสามประเภท ได้แก่ ผลปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน รวมทั้งศึกษาปฏิสัมพันธ์แต่ละด้านของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อการทำนายพฤติกรรมการทำงานสามประเภท ดังกล่าว พบว่า องค์ประกอบทั้งสามด้านของความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในการทำงานและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่เท่านั้นที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดวงใจ นิลพันธุ์ (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

นิยดา ศรีหานาม (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี :บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของคนไทยแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานในบริษัทแห่งนี้มีจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และยังพบว่า จริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

นันทนา ผ่องแผ้ว (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร :ศึกษาคณะผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ พบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยด้านลักษณะงานนั้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความมีอิสระในงานและความก้าวหน้าในงาน สำหรับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังต่อองค์กร

ปิยะ บุณนาค (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. อาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความผูกพันต่อสถาบันในระดับมาก และมีความพึงพอใจในงานในระดับมาก
2. ความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการการบินมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และยังพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

สันสนีย์ เตชะลาภอำนวย (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพฯ พบว่า ระดับความผูกพันต่อโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก แสดงออกมาในรูปแบบ

ของความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กรมีความภูมิใจใน
โรงแรม รวมทั้งยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แต่ไม่มีความปรารถนาที่จะอยู่กับ
โรงแรมตลอดไป เนื่องจากยังไม่พอใจในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับจากโรงแรม

สกาวัฒน์ อินทสมิต (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา เกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรม
องค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่าย
ผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า

1. พนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอยู่ใน
ระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงและมีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

ศิริชัย ปรามศรีภูมิ (2544 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ
องค์กร : ศึกษากรณีโรงไฟฟ้าพระนครใต้ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 12 มี
ความผูกพันต่อองค์กรสูง รองลงมาร้อยละ 33.8 มีความผูกพันระดับปานกลาง ปัจจัยที่มี
ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเป็นอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการ
ทำงาน ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าได้ได้รับความยุติธรรม ความรู้สึกที่ดีต่อนโยบาย กฎ
ข้อบังคับ และขั้นตอนการทำงาน การกระจายอำนาจ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม

พิชญากุล ศิริปัญญา (2545 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ระดับความผูกพันต่อองค์กร
และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน กับความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า ความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระ
ในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และ
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำคัญต่อองค์กร ปัจจัยใน
ด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่
องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อน
ร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึง
พอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ใน
จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

1. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสาคร และสมุทรสงคราม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

คนึงนิจ รักษาสุธากาญจน์ (2547 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ยูนิลีเวอร์ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ธมลวรรณ แก้วจรัส (2548 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทแพครดิก้า จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ศศิธร อารีรักษ์ (2549 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า

1. ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่อยู่ในระดับมากมี 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสำเร็จของงาน
2. ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้มากที่สุด

ธีรภัฏ ชำนาญไพร (2550 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล พบว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
3. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร สัมพันธ์กันในทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

ในต่างประเทศได้มีผู้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

Allen และ Meyer (1990 :A) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของ 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวก ความผูกพันต่อเนื้อมีความสัมพันธ์ทางบวก และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงผกผัน

Mayer, Allen และ Smith (1993 :A) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ของความผูกพันในอาชีพของพยาบาล พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทั้งความผูกพันในองค์กรและความผูกพันในอาชีพ โดยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ และมีความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน

Meyer, Allen และ Smith (1993 :A) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของ 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ตามการศึกษาของ Allen และ Meyer (1990 :A) พบว่าการวัดความผูกพันต่ออาชีพ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นอิสระต่อกันในการใช้ทำนายตัวแปรผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่นความตั้งใจที่จะลาออก และพฤติกรรมการทำงาน ส่วนความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกและความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม แต่มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความผูกพันต่อเนื้อในทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่ออาชีพ

Yousef Darwish (2000 :A) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานเพื่อใช้ทำนายทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่ไม่ใช่แบบตะวันตก พบว่า ความพึงพอใจและทัศนคติซึ่งมีแนวโน้มต่อพฤติกรรมที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรจะเพิ่มขึ้นเมื่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยความพอใจเพิ่มขึ้น และความผูกพันต่อองค์กรแบบต่อเนื่องจะมีผลโดยตรงในทางลบต่อทัศนคติในการเปลี่ยนแปลง

Eisenberger และคณะ (1990 : 81) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอาชีพต่าง ๆ 6 อาชีพ ได้แก่ ครูโรงเรียนมัธยม เสมียน พนักงานผลิตรายชั่วโมง ตัวแทนประกัน อาจารย์มหาวิทยาลัย และตำรวจสายตรวจ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น รายได้ ความก้าวหน้า ความมั่นคง และการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความอดสาหัสในการทำงาน การมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยไม่หวังผลตอบแทน

Buchanan (1974 อ้างใน ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ, 2542 : 36) ทำการศึกษา เปรียบเทียบนักบริหารในภาคราชการและภาคธุรกิจ พบว่า ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เขาพบว่านักบริหารในวงการธุรกิจมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่านักบริหารในวงการราชการ ทั้งนี้เพราะว่านักบริหารในวงการธุรกิจมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรมากกว่านักบริหารในวงการราชการ

Hselid และ Day (1991 อ้างใน จเร นาคจู, 2544 : 63) ทำการศึกษา องค์กรประกอบที่มีความผูกพันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับผู้จัดการร้านต่าง ๆ จำนวน 241 ราย ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้ถึงความยุติธรรมของการได้รับรายได้ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความสมานฉันท์ของกลุ่มพนักงาน และกลุ่มผู้จัดการ โอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับองค์ประกอบด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนรายได้ เพศ และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Fjortoft (1993 อ้างใน สุณี เวชพรหมณ์, 2546 : 54) ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่เป็นตัวทำนายถึงความผูกพันต่อคณะในมหาวิทยาลัยอิลลินอยซ์ พบว่า ความพึงพอใจต่อเงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อคณะได้ และสามารถทำนายถึงความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นยังพบว่าผู้สอนที่มีตำแหน่งสูงจะมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยมากกว่าผู้สอนที่มีตำแหน่งต่ำกว่า จากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่าการรับรู้ในรูปแบบการบริหารในฐานะสมาชิก และการมีส่วนร่วมในการประชุม สามารถใช้เป็น

ตัวทำนยถึงความผูกพันต่อองค์กรได้เช่นกัน และหากต้องการเพิ่มความผูกพันในหมู่คณะและสถาบัน ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจะต้องพยายามให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องนโยบายของมหาวิทยาลัย

2.5.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ รวบรวมได้ดังนี้

ผลงานวิจัยในประเทศ

ได้มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานไว้มากมาย ดังนี้

ต้นติมา ค้วงโยธา (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต ผลปรากฏว่า

1. พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง

2. พยาบาลวิชาชีพ ที่มีทัศนคติต่อการทำงานด้านการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพตามตัวแปรอื่น ได้แก่ บุคลิกภาพ ประสบการณ์จากการได้รับการฝึกอบรมเฉพาะทาง ด้านการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพศ อายุ สภาพการมีบุตร รายได้ต่อเดือน พบความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชัยประเสริฐ สินสุภรัตน์ (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ผลของการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลิตภาพและความพึงพอใจในงานของพนักงานรายวัน : ศึกษากรณี บริษัท บี.เอ็ล.ฮั่ว จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานมีผลิตภาพสูงขึ้นหลังจากการกำหนดเป้าหมายและพบว่าในกลุ่มที่ทำกรกำหนดเป้าหมายที่บรรลุผลยาก พนักงานมีผลิตภาพสูงกว่ากลุ่มที่ทำกรกำหนดเป้าหมายที่บรรลุผลง่าย ส่วนการยี่ระยะเวลาการจ่ายเงินรางวัล ไม่มีผลต่อผลิตภาพ

2. ความพึงพอใจในงานของพนักงานในภาพรวมสูงขึ้น ภายหลังจากที่ได้ทำการกำหนดเป้าหมายแล้ว แต่ระดับความยากง่ายของเป้าหมายและการยี่ระยะเวลาการจ่ายเงินรางวัล กลับมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

3. พนักงานที่ทำงานจนบรรลุเป้าหมายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่ทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย ส่วนระดับความยากง่ายของเป้าหมายไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแม้แต่ในกลุ่มพนักงานที่บรรลุเป้าหมายก็ตาม

สายชล จันทร์เพ็ญ (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่งกำนัน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดในภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า กำนันในจังหวัดในภาคกลางโดยภาพรวมมีแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่งกำนันอยู่ในระดับสูง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรต่าง ๆ คือ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนเครือญาติในตำบลที่ดำรงตำแหน่ง การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมและความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของกำนันแตกต่างกันไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่ง ส่วนการสนับสนุนเข้าดำรงตำแหน่งจากบุคคลอื่นและอายุแตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่งกำนัน

อนันต์ รุ่งส่องศรีกุล (2540 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้แทนขายยาที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ได้แก่ อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในงาน แต่สถานภาพสมรสและความต้องการสัมฤทธิ์ผลไม่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่อายุ สถานภาพสมรส สาขาวิชาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ได้แก่ อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในงาน แต่สถานภาพสมรสและความต้องการสัมฤทธิ์ผลไม่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร

นัฐสินี หาญกิตติชัย (2541 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเกษตรจังหวัดและสำนักงานเกษตรอำเภอ สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านส่วนตัวและสิ่งแวดล้อมและตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน 6 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรด้านส่วนตัวและด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์การทำงาน และบุคลิกภาพ ตามลำดับ

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทโตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกตามองค์ประกอบ 8 ด้าน ของความพึงพอใจในระดับสูงมี 1 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 4 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความต้องการความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้าน

เพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในระดับต่ำมี 2 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงานและเงินเดือน

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษาครั้งนี้ คือ เพศ สถานภาพสมรส ภาระหนี้สิน แผนสิ้นสุดการทำงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว กล่าวคือ พนักงานชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานหญิง พนักงานที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่โสด พนักงานที่มีภาระหนี้สินมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีภาระหนี้สิน พนักงานที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานจนครบวาระการทำงานมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานในระยะสั้น พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวที่มากกว่ามีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวน้อย

ณัฐเศรษฐ์ สาริमान (2542 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจตระเวนชายแดน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองบังคับการอำนวยการตำรวจตระเวนชายแดนที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วย ยศ อัตราเงินเดือน และภาระบุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน อยู่ในระดับปานกลาง

สุนันท์ แก้วกล้า (2542 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัด สาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกันจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรีชา จินาโต (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจและปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจแตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ระดับขวัญกำลังใจและระดับการยอมรับในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าขวัญกำลังใจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และจากค่าเฉลี่ยพบว่าตัวแปรทั้งหมดถูกยอมรับอยู่ในช่วงปานกลาง เรียงจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน และปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวเงิน ส่วนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่าตัวแปรทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าและการพัฒนา การมีส่วนร่วม และความมั่นคงปลอดภัย

สุรัชย์ เลสะวานิช (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กระทรวงมหาดไทย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและเงินเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร และการนิเทศงานในสำนักเร่งรัดพัฒนาชนบทมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเร่งรัดพัฒนาชนบท

ราชนัน สมแสน (2544 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา การศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและระดับต่ำ โดยมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านสภาพการทำงาน ด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดในด้านลักษณะและบทบาทของผู้บังคับบัญชา

อาจารย์ ศิริประพฤทธิ (2544 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความมั่นคงและโอกาสในความเจริญก้าวหน้า และด้านความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางมี 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานที่ดี ด้านลักษณะงานที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี

เกษสุดา ต้นขุน (2545 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 8 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะงานพยาบาลผู้ป่วยเด็ก ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล ความรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา และบรรยากาศในการทำงาน

2. ตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ตัวแปร คือ สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพยาบาล

จุฑาธินิ สิงห์ธัญ (2545 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักรักษาโรค โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจของนักรักษาโรคในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงานอยู่ในระดับมาก ส่วนองค์ประกอบในด้านปัจจัยด้านอุปสรรคพบว่า นักรักษาโรคมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุดจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ และด้านสภาพการทำงาน ส่วนแรงจูงใจในระดับปานกลางมี 3 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ประยงค์ มีผล (2545 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานมี 8 ตัวแปร ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้างาน รายได้ ภาระความรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมี 5 ตัวแปร เรียงลำดับที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพ

ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ บรรยากาศในการทำงาน และ บุคลิกภาพตามลำดับ สามารถอธิบายความแปรปรวนของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานได้ ร้อยละ 46.90

รุ่งนภา ระตะนะอาพร (2547 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ได้แก่

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์ กับเพศ รายได้ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่ การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับเพศ รายได้ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมใน

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ พบว่า โดย ภาพรวมและรายด้านทุกด้าน พนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร มีความคิดเห็น เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า การ เปรียบเทียบพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง งานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบ พนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผลการประมวลข้อเสนอแนะของพนักงาน มีดังนี้ ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาควรให้การยกย่องชมเชย เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานสำเร็จ ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานควรเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ควรมีการปรับเงินเดือน หรือค่าจ้างให้แก่พนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจปัจจุบัน ควรจัดหาเครื่องป้องกันอันตรายสำหรับพนักงาน ควรเป็นแบบอย่างที่ดี ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และควรส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้อ

วชิรนนท์ ลาภพรประเสริฐ (2548 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 28 – 33 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี รายได้ประจำต่อเดือนตั้งแต่ 28,001 บาท ขึ้นไป พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน การไม่ขาดงาน การไม่ทำงานล่าช้าอยู่ในระดับพอใจ และแนวโน้มการทำงานต่อในอนาคตอยู่ในระดับพอใจ

ดวงใจ สมุทวานิช (2549 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง) การกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ช่วยปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง) การกีฬาแห่งประเทศไทย มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ ผู้ช่วยปฏิบัติงานที่มีเพศและที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ช่วยปฏิบัติงานที่มีอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรสต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ช่วยปฏิบัติงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอและแบบบี และที่มีลักษณะมุ่งอนาคตปานกลางและมากมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธณัฐกรณ์ สงปริดา (2549 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา การศึกษาแรงจูงใจในการเรียนกลุ่มสนใจ (อินเทอร์เน็ต) ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 3 ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียน กลุ่มสนใจ (อินเทอร์เน็ต) ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 3 เมื่อจำแนกตามอายุ ความรู้พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์

การพัฒนา และวุฒิการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

ในต่างประเทศได้มีผู้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

Cronbach. (1984:A) ทำการศึกษา การเพิ่มพูนแรงจูงใจและการทำงานของพนักงานขาย ผลกระทบจากพฤติกรรมของหัวหน้างานการศึกษานี้ทดสอบพฤติกรรมการกระตุ้นความสำเร็จซึ่งเป็นประโยชน์ของผู้ดูแลงานในการเพิ่มพูนและกระตุ้นพนักงานขาย การสำรวจและรวบรวมข้อมูลจากพนักงานขาย 105 คนในสององค์การค้าปลีก ข้อสมมติฐานทั้งหมดถูกทดสอบโดยใช้ การวิเคราะห์การถดถอยและหลักความสัมพันธ์ สำหรับตัวแปรที่เป็นต้นกำเนิดและภูมิหลัง สถานะเกี่ยวกับการสมรสและเชื้อชาติ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มพูนการกระตุ้นดังกล่าวเป็นไปได้ในทางบวกต่อพฤติกรรมของพนักงานขาย การกระตุ้นอย่างต่อเนื่องตามลำดับทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

Krahe (1991 :A) ทำการศึกษา เกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะที่เป็นจริง และทักษะตามที่รับรู้ของผู้จัดการบริษัทประกันชีวิตและทรัพย์สิน สำหรับในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวทำนายผลการปฏิบัติงานได้พอประมาณ แต่ก็มี ความเที่ยงและเชื่อถือได้และไม่พบความแตกต่างในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระหว่างผู้จัดการชาย และหญิง

Premanath (1991 :A) ทำการศึกษา เปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจระหว่างผู้นำที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างในเรื่องแรงจูงใจทั้ง 3 ด้าน ระหว่างผู้นำที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน

Sharma (1991 :A) ทำการศึกษา เกี่ยวกับผลกระทบของอายุ สถานภาพทางการศึกษา และรูปแบบการรับรู้ที่มีผลต่อแรงจูงใจ 4 ด้าน คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ และการยอมรับของผู้จัดการและคนงานโรงงานเหล็ก ในส่วนของผู้จัดการ ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพทางการศึกษาและรูปแบบการรับรู้ จะสัมพันธ์กับแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน และจะส่งผลอย่างมากต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนอายุนั้นจะมีผลต่อการยอมรับ โดยคนที่มีความ มากจะต้องการการยอมรับมาก

Jacobs (1992 :A) ทำการศึกษา เกี่ยวกับแรงจูงใจ และบุคลิกภาพว่า เป็นตัวทำนายความสำเร็จทางการจัดการในผู้จัดการหญิงและผู้จัดการชายขององค์การโทรศัพท์ในประเทศสหรัฐอเมริกา สำหรับในด้านแรงจูงใจ ผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างทางเพศเกี่ยวกับ

แรงจูงใจที่เป็นตัวทำนายความสำเร็จทางการจัดการ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นตัวทำนายความสำเร็จ และเป็นตัวจูงใจในด้านความต้องการเป็นผู้นำในระดับที่สูงขึ้นของผู้จัดการระดับกลาง

Pelletier และ Vallerand (1996 :A) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของความเชื่อของหัวหน้างานต่อแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลปรากฏว่า ผู้ใต้บังคับบัญชากลุ่มที่ถูกเสริมความเชื่อว่าจะได้รับแรงจูงใจภายในรับรู้ ว่า หัวหน้างานของเขาให้การสนับสนุนในเรื่องของความสำเร็จ ให้ความสนใจด้วยตนเองมากขึ้น และใช้เวลากับการทำงานมากขึ้นในระหว่างช่วงเวลาอิสระ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวหน้างานเชื่อว่าจะได้รับแรงจูงใจจากภายนอก

Doherty (1997 :A) ทำการศึกษา การเลือกหัวหน้าที่เป็นบุคคลภายนอกหรือภายในกรณีศึกษาในเมืองนิวยอร์ก ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจต้องการคนในเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้ามากกว่าคนนอก เพราะมีความหมายถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนิวยอร์ก

Oshagbemi (1997 :A) ทำการศึกษา ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ และตำแหน่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า เพศและอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยโดยตรง อย่างไรก็ตามผลกระทบระหว่างเพศ และตำแหน่งมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตำแหน่งมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมแล้วอาจารย์หญิงที่มีตำแหน่งสูง เช่น อาจารย์อาวุโส และศาสตราจารย์ จะมีความพึงพอใจกับการทำงานของตนเองมากกว่าอาจารย์ชายซึ่งมีตำแหน่งในระดับเดียวกัน

Maren (2002 อ้างใน จเร นาคจู, 2544 : 63) ทำการศึกษา แรงจูงใจและงาน : แรงจูงใจในการกระตุ้นหรือการให้ความรู้ที่เพื่อการจูงใจอันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อปรับบทบาทของลูกจ้างที่นำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จของบริษัท พบว่า ทักษะ เอกลักษ์ณงาน ความสำคัญของงาน การปกครองตนเอง ผลย้อนกลับ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในงานและการชดเชย เป็นปัจจัยซึ่งสำคัญสำหรับการกระตุ้นของลูกจ้าง การพิจารณาสภาพการทำงานในปัจจุบัน ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะพิเศษเฉพาะตัว การสำรวจข้อมูลของปัจจัยเหล่านี้โดยลูกจ้างเปิดเผยเองนับเป็นความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มศักยภาพของแรงจูงใจ

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ จะเห็นว่า มีปัจจัยต่าง ๆ หลายตัวมีผลและไม่ผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยที่น่าจะนำมาศึกษามา

ประกอบการศึกษาวิจัย ซึ่งสามารถสรุปแรงจูงใจในการทำงานได้เป็นทฤษฎีปัจจัยจูงใจ – ปัจจัยค้ำ
จุน ของ Frederick Herzberg และได้แนวคิดของ Steers เป็นแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีลำดับขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การหาคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นพนักงานการประปานครหลวง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานการประปา นครหลวง มีจำนวนประชากรทั้งหมด 3,953 คน จำนวน 7 สายงาน ดังนี้

1. สายงานผู้ว่าการ	จำนวน	244	คน
2. สายงานรองผู้ว่าการ(บริหาร)	จำนวน	289	คน
3. สายงานรองผู้ว่าการ(การเงิน)	จำนวน	146	คน
4. สายงานรองผู้ว่าการ(บริการ)	จำนวน	2,131	คน
5. สายงานรองผู้ว่าการ(วิศวกรรมและก่อสร้าง)	จำนวน	318	คน
6. สายงานรองผู้ว่าการ(ผลิตและส่งน้ำ)	จำนวน	756	คน
7. สายงานรองผู้ว่าการ(แผนและพัฒนา)	จำนวน	69	คน
รวม		3,953	คน

ที่มา: <http://intra.mwa.co.th/download/fbb2/stat.xls/Stat3/24/1/2008>

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานการประปานครหลวง จำนวน 7 สายงาน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานการประปานครหลวง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีเลือก การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้สายงานจำนวน 7 สายงานเป็นตัวแบ่งชั้น ทำให้ได้ตัวอย่างจากประชากรทุกชั้น

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งสิ้น 3,953 คน โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1970 อ้างใน ยุทธ ไถยวรรณ, 2546 : 105) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (กำหนดให้ = 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{3,953}{1+3,953(0.05)^2}$$

$$n = 363.33 \sim 364 \text{ คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่าง 364 คน

จากการกำหนดขนาดตัวอย่างที่กล่าวมา ผู้วิจัยดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบสุ่ม (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบผสมผสาน (Multi-Stage Sampling) โดยขั้นแรกทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ทำการแบ่งกลุ่มประชากรได้กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มย่อยอย่างชัดเจน โดยแบ่งออกเป็น 7 กลุ่มตามสายงาน และทำการแบ่งจำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงานโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบบัญญัติไตรยางค์ หลังจากได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงานแล้วก็จะดำเนินการเลือกประชากรตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

รายละเอียดสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนพนักงานในสายงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่างพนักงานแต่ละสายงาน} = \frac{364 \times \text{พนักงานทั้งหมดในสายงาน}}{3,953}$$

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่าง

สายงาน	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
สายงานผู้ว่าการ	244	22
สายงานรองผู้ว่าการ(บริหาร)	289	27
สายงานรองผู้ว่าการ(การเงิน)	146	14
สายงานรองผู้ว่าการ(บริการ)	2,131	196
สายงานรองผู้ว่าการ(วิศวกรรมและก่อสร้าง)	318	29
สายงานรองผู้ว่าการ(ผลิตและส่งน้ำ)	756	70
สายงานรองผู้ว่าการ(แผนและพัฒนา)	69	6
รวม	3,953	364

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัย
 ค้ำจุน ดังต่อไปนี้

3.2.1.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

- 1) ความสำเร็จของงาน
- 2) ความก้าวหน้า
- 3) การยอมรับนับถือ
- 4) ความรับผิดชอบ
- 5) ลักษณะของงาน

3.2.1.2 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย

- 1) เงินเดือนและสวัสดิการ

- 2) โอกาสก้าวหน้า
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 5) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 3.2.2.1 ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 3.2.2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร
- 3.2.2.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง จำนวน 74 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วยคำถาม 5 ด้าน ได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ ประยงค์ มีผล (2545 : 84) และสำนักงานเกษตรอำเภอ จังหวัดนครราชสีมา (2546 : 36) ดังนี้

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1. ความสำเร็จของงาน | จำนวน 7 ข้อ |
| 2. ความก้าวหน้า | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. การยอมรับนับถือ | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ความรับผิดชอบ | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ลักษณะของงาน | จำนวน 5 ข้อ |
| รวม | จำนวน 27 ข้อ |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วยคำถาม 5 ด้าน ได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ สุทธิลักษณ์ คำทอง (2549 : 90) ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| 1. เงินเดือนและสวัสดิการ | จำนวน 7 ข้อ |
| 2. โอกาสก้าวหน้า | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน | จำนวน 2 ข้อ |

รวม จำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยคำถาม 3 ด้าน ได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ คณิงนิจ รัชชสุธากาญจน์ (2548 : 118) ดังนี้

1. ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

จำนวน 5 ข้อ

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร

จำนวน 5 ข้อ

3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 5 ข้อ

จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันต่อองค์กร

จำนวน 4 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแบบของ Likert (ธณัฐกรณ์ สงปริดา, 2549 :34) โดยกำหนดค่าคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความเห็นด้วย, ความเป็นจริง, ความรู้สึก
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนนที่ใช้ในการตีความหมายของคะแนนเฉลี่ย ที่ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ซึ่งคะแนนที่ได้นั้นมีความหมายดังต่อไปนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 :9)

4.50 - 5.00 หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร
ระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ระดับน้อยที่สุด

3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีของ Herzberg และได้แนวคิดของ Steers ในการให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.4.2 กำหนดขอบเขต และเนื้อหาแบบสอบถาม เพื่อให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.4.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ ประยงค์ มีผล (2545 : 84) และสำนักงานเกษตรอำเภอ จังหวัด นราธิวาส (2546 : 36) ส่วนแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูงใจได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ สุทธิลักษณ์ คำทอง (2549 : 90) และแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามในงานวิจัยของ คณิงนิจ รัชสุธากาญจน์ (2548 : 118)

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ร่างไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการพิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.4.5 ทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ แล้วนำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงแล้วไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา และการใช้คำ ผู้ทรงคุณวุฒิดังรายชื่อต่อไปนี้

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลา พงศ์ย์ห้ำ
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ
- ดร.เยาวลักษณ์ ราชแพทยาคม

3.4.6 จากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วนำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบ (Try out) กับพนักงานการประปานครหลวงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง

3.4.7 ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อทำการแก้ไข จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

3.4.8 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

3.5 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับงานวิจัยนี้ประกอบด้วย การหาความเที่ยงตรง (Validity) และการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

3.5.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและเพื่อที่จะสามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำเพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสมก่อนนำไปใช้

3.5.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับพนักงานการประปานครหลวงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of Test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1984: 160) โดยได้ความเชื่อมั่น ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นในด้านปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยจิตใจ	
1. ความสำเร็จของงาน	0.840
2. ความก้าวหน้า	0.840
3. การยอมรับนับถือ	0.838
4. ความรับผิดชอบ	0.840
5. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.841
	0.840
ปัจจัยค้ำจุน	
1. เงินเดือนและสวัสดิการ	0.839
2. โอกาสก้าวหน้า	0.839
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.839
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.840
5. ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน	0.837
	0.839
ความผูกพันต่อองค์กร	
1. ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	0.841
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร	0.840
3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร	0.840
	0.840

จากตารางที่ 3.2 เป็นการแสดงค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายด้าน ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.84

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.6.1 ขออนุญาตแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากผู้บริหารการประสานครหลวง เพื่อขออนุญาต เก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3.6.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากสายงานต่าง ๆ ในองค์การการประปา โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด

3.6.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 381 ชุด โดยคัดเลือกเฉพาะ แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ได้จำนวน 364 ชุด

3.6.4 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ที่ได้มาคำนวณหาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550 : 47) ดังนี้

3.7.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประสานครหลวง สถิติที่ใช้ คือ

- 1) ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 2) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประสานครหลวง ใช้การวิเคราะห์หาค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) และใช้การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ผู้วิจัยขอเสนอผลตามลำดับ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size)

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)

SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

p แทน ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science) ซึ่งในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ และสถานงาน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวง

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปา

นครหลวง

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้และสายงาน โดยนำเสนอในรูปแบบจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
1.	ชาย	110	30.20
2.	หญิง	254	69.80
รวม		364	100.00
อายุ			
1.	ต่ำกว่า 20 ปี	-	
2.	20 – 34 ปี	181	49.70
3.	35 – 50 ปี	155	42.60
4.	สูงกว่า 50 ปี	28	7.70
รวม		364	100.00
ประสบการณ์ทำงาน			
1.	ต่ำกว่า 5 ปี	60	16.50
2.	5 – 10 ปี	205	56.30
3.	สูงกว่า 10 ปี	99	27.20
รวม		364	100.00
รายได้			
1.	ต่ำกว่า 15,000 บาท	85	23.30
2.	15,000 – 30,000 บาท	159	43.70
3.	30,001 – 45,000 บาท	91	25.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
4. 45,001 – 60,000	17	4.70
5. สูงกว่า 60,000	12	3.30
รวม	364	100.00
สายงาน		
1. สายงานผู้ว่าการ	22	6.04
2. สายงานรองผู้ว่าการ(บริหาร)	27	7.42
3. สายงานรองผู้ว่าการ(การเงิน)	14	3.85
4. สายงานรองผู้ว่าการ(บริการ)	196	53.83
5. สายงานรองผู้ว่าการ(วิศวกรรมและก่อสร้าง)	29	7.97
6. สายงานรองผู้ว่าการ(ผลิตและส่งน้ำ)	70	19.23
7. สายงานรองผู้ว่าการ(แผนและพัฒนา)	6	1.64
รวม	364	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ปรากฏว่า เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 เพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 34 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 รองลงมาคืออายุระหว่าง 35 – 50 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 และ สูงกว่า 50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70

ประสบการณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 สูงกว่า 10 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาคือรายได้ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รายได้ 45,001 –

60,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 และสูงกว่า 60,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

สายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสายงานรองผู้ว่าการ(บริการ) จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 53.83 รองลงมาอยู่ในสายงานรองผู้ว่าการ(ผลิตและส่งน้ำ) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 สายงานรองผู้ว่าการ(วิศวกรรมและก่อสร้าง) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.97 สายงานรองผู้ว่าการ(บริหาร) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.42 สายงานผู้ว่าการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.04 สายงานรองผู้ว่าการ(การเงิน) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 และสายงานรองผู้ว่าการ(แผนและพัฒนา) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.64

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน
2. ความก้าวหน้า
3. การยอมรับนับถือ
4. ความรับผิดชอบ
5. ลักษณะของงาน

ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความสำเร็จของงาน

ด้านความสำเร็จของงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. งานที่ท่านทำประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายเสมอ	4.50	0.72	มากที่สุด
2. ท่านได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีผลดี	4.64	0.58	มากที่สุด
3. ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาชื่นชอบ ในผลงานของท่าน	4.46	0.74	มาก
4. ท่านมีส่วนช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ	4.35	0.80	มาก
5. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.14	1.11	มาก
6. ท่านพอใจกับผลสำเร็จของงานที่ท่านทำ	4.51	0.74	มากที่สุด

7. ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและได้ผลสำเร็จด้วยดี	4.59	0.68	มากที่สุด
รวม	4.45	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.37$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงานระดับแรกคือ พนักงานได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีผลดี ($\bar{X} = 4.64$, $SD = 0.58$) รองลงมาคือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและได้ผลสำเร็จด้วยดี ($\bar{X} = 4.59$, $SD = 0.68$) พอใจกับผลสำเร็จของงานที่ทำ ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.74$) งานที่ทำประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายเสมอ ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.72$) พอใจที่ผู้บังคับบัญชาชื่นชมในผลงานของท่าน ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.74$) มีส่วนช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.80$) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 1.11$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ท่านได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าจากการได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มเติมทักษะต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.38	0.78	มาก
2. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความก้าวหน้าในอาชีพ	4.12	1.11	มาก
3. การทำงานของท่านทำให้ท่านมีประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น	4.39	0.89	มาก
4. การประปานครหลวงสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความสามารถในอาชีพอย่างดี เช่น การส่งไปอบรม/สัมมนา ดูงานหรือศึกษาต่อ	4.45	0.75	มาก
รวม	4.33	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าระดับแรกคือ การประปานครหลวงสนับสนุนให้มีโอกาสพัฒนาความสามารถใน

อาชีพอย่างดี เช่น การส่งไปอบรม/สัมมนา คุณงานหรือศึกษาต่อ ($\bar{X} = 4.45, SD = 0.75$) รองลงมาคือ การทำงานของท่านทำให้มีประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.39, SD = 0.89$) ได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าจากการได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มเติมทักษะต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.38, SD = 0.78$) และงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความก้าวหน้าในอาชีพเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 4.12, SD = 1.11$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานลุล่วงด้วยดี	4.40	0.76	มาก
2. ท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานให้ทำ	4.38	0.81	มาก
3. ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.99	1.07	มาก
4. เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นคนมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	4.39	0.82	มาก
5. ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.20	0.93	มาก
6. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญและเร่งด่วนเสมอ	4.62	0.48	มากที่สุด
รวม	4.32	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32, SD = 0.54$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการยอมรับนับถือระดับแรกคือ เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.62, SD = 1.07$) รองลงมาคือ ได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานลุล่วงด้วยดี ($\bar{X} = 4.40, SD = 0.76$) เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นคนมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 4.39, SD = 0.82$) เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานให้ทำ ($\bar{X} = 4.38, SD = 0.81$) ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.20, SD = 0.93$) และท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญและเร่งด่วนเสมอเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.99, SD = 0.48$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน
ของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจทำงานได้อย่างเต็มที่	3.51	1.27	มาก
2. ท่านมีอำนาจหน้าที่ที่เข้ากับควมรับผิดชอบในงาน ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้	4.13	0.81	มาก
3. การประปานครหลวงได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของท่านไว้ชัดเจน	3.35	0.87	ปานกลาง
4. การรับผิดชอบร่วมกันในกลุ่มทำงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง	4.17	0.89	มาก
5. ท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่	4.60	0.62	มากที่สุด
รวม	3.95	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.52$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบระดับแรกคือ มีความพอใจในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่ ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.62$) รองลงมาคือ การรับผิดชอบร่วมกันในกลุ่มทำงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.89$) ท่านมีอำนาจหน้าที่ที่เข้ากับควมรับผิดชอบในงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.81$) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจทำงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 1.27$) และการประปานครหลวงได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจนเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.87$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจิตใจในการทำงาน
ของพนักงานการประปานครหลวง ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน	3.34	1.18	ปานกลาง
2. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อส่วนรวม	4.71	0.50	มากที่สุด
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่สามารถทำเป็นกลุ่มได้	4.19	1.13	มาก
4. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ	4.51	0.75	มากที่สุด
5. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำหาความสามารถ	4.43	0.80	มาก
รวม	4.23	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.41$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติระดับแรกคือ งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อส่วนรวม ($\bar{X} = 4.71$, $SD = 0.50$) รองลงมาคือ งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.75$) งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำหาความสามารถ ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.80$) งานที่ท่านทำเป็นงานที่สามารถทำเป็นกลุ่มได้ ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 1.13$) และงานที่ท่านทำเป็นงานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 1.18$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

ระดับปัจจัยจิตใจในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านความสำเร็จของงาน	4.45	0.37	มาก
2. ด้านความก้าวหน้า	4.33	0.46	มาก
3. ด้านการยอมรับนับถือ	4.32	0.54	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.95	0.52	มาก
5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.23	0.41	มาก
รวม	4.26	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.3$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจิตใจในการทำงานระดับแรกคือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.37$) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.46$) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.54$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.41$) และด้านความรับผิดชอบเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.52$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงในการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวง

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยคำจูงในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. เงินเดือนและสวัสดิการ
2. โอกาสก้าวหน้า
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
5. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

เงินเดือนและสวัสดิการ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. เงินเดือนและผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้ท่านทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.67	0.59	มากที่สุด
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.36	1.07	มาก
3. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.75	0.50	มากที่สุด
4. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างยุติธรรม	4.57	0.69	มากที่สุด
5. การพิจารณาขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนดโดยมีการประเมินอย่างยุติธรรม	4.36	1.07	มาก
6. ท่านได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิในสวัสดิการต่าง ๆ	4.51	0.71	มากที่สุด
7. ท่านคิดว่าการประปานครหลวงให้สวัสดิการต่าง ๆ เช่น การลา วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ เป็นที่น่าพอใจ	4.55	0.74	มากที่สุด
รวม	4.53	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.40$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการระดับแรกคือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.75$, $SD = 0.50$) รองลงมาคือ เงินเดือนและผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้ท่านทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.67$, $SD = 0.59$) ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.69$) ท่านคิดว่าการประปานครหลวงให้สวัสดิการต่าง ๆ เช่น การลา วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ เป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.74$) ท่านได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิในสวัสดิการต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.71$) และเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 1.07$) และการพิจารณาขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนดโดยมีการประเมินอย่างยุติธรรมเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 1.07$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านโอกาสก้าวหน้า

โอกาสก้าวหน้า	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ท่านมีโอกาสได้รับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นเรื่อยๆ ในการประปานครหลวงนี้	4.73	0.56	มากที่สุด
2. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านยังทำงานอยู่ในการประปานครหลวงนี้ แม้ว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนน้อย	4.14	1.11	มาก
3. ผลงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบ	4.58	0.66	มากที่สุด
4. การประปานครหลวงสนับสนุนให้มีการอบรมสัมมนาและศึกษาเพิ่มเติม	4.21	1.13	มาก
5. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามผลงานที่ปรากฏ	4.43	0.80	มาก
รวม	4.41	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านโอกาสก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.52$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าระดับแรกคือ ท่านมีโอกาสได้รับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นเรื่อยๆ ในการประปานครหลวงนี้ ($\bar{X} = 4.73$, $SD = 0.56$) รองลงมาคือ ผลงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบ ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.66$) ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามผลงานที่ปรากฏ ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.80$) การประปานครหลวงสนับสนุนให้มีการอบรมสัมมนาและศึกษาเพิ่มเติม ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 1.13$) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านยังทำงานอยู่ในการประปานครหลวงนี้ แม้ว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนน้อยเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 1.11$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน
ของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจช่วยเหลือ และแนะนำ ท่านเสมอเมื่อท่านต้องการคำปรึกษา	4.52	0.80	มากที่สุด
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจ เอื้ออาทรต่อ สวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของท่าน	3.75	1.22	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านยึดหลักความยุติธรรมในการ ทำงานร่วมกัน	4.18	1.07	มาก
4. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน กับผู้บังคับบัญชาได้	4.20	1.10	มาก
รวม	4.16	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจช่วยเหลือ และแนะนำท่านเสมอเมื่อท่านต้องการคำปรึกษา ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.80$) รองลงมาคือท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้ ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 1.10$) ผู้บังคับบัญชาของท่านยึดหลักความยุติธรรมในการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 1.07$) และผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจ เอื้ออาทรต่อสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของท่านเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 1.22$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค่าจูนในการทำงาน
ของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้งเมื่อ ต้องการความช่วยเหลือ	4.80	0.45	มากที่สุด
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความห่วงใยและเอื้ออาทร ต่อท่านเสมอ	4.14	1.11	มาก
3. พนักงานในการประสานครหลวงทำงานด้วยความสามัคคี ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	4.37	1.07	มาก
4. พนักงานในการประสานครหลวงถือประโยชน์ส่วนรวม เป็นสำคัญ	4.66	0.80	มากที่สุด
5. ท่านมีการแก้ปัญหาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่อง การทำงานและเรื่องส่วนตัว	4.86	0.41	มากที่สุด
รวม	4.56	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยค่าจูนในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.40$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยค่าจูนในการทำงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานระดับแรกคือ ท่านมีการแก้ปัญหาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.41$) รองลงมาคือ ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.45$) พนักงานในการประสานครหลวงถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.66$, $SD = 0.80$) พนักงานในการประสานครหลวงทำงานด้วยความสามัคคีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 1.07$) และเพื่อนร่วมงานของท่านมีความห่วงใยและเอื้ออาทรต่อท่านเสมอเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 1.11$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน
ของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน

ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ท่านมีความปลอดภัยที่ได้ปฏิบัติงานในการประปานครหลวง	4.56	0.69	มากที่สุด
2. ท่านมีความมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ว่ามีความมั่นคง	4.66	0.61	มากที่สุด
รวม	4.60	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.45$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานระดับแรกคือ ท่านมีความมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ว่ามีความมั่นคง ($\bar{X} = 4.66$, $SD = 0.61$) รองลงมาคือ ท่านมีความปลอดภัยที่ได้ปฏิบัติงานในการประปานครหลวง ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.69$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน
ของพนักงานการประปานครหลวง

ระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับ
1. เงินเดือนและสวัสดิการ	4.53	0.40	มากที่สุด
2. โอกาสก้าวหน้า	4.41	0.52	มาก
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.16	0.72	มาก
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.56	0.40	มากที่สุด
5. ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน	4.60	0.45	มากที่สุด
รวม	4.45	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.33$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานระดับแรกคือ ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการ

ทำงาน ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.45$) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.40$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.40$) ด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.52$) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.72$)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานการประปานครหลวงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรและไม่พอใจถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กรของท่าน	4.68	0.64	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้	4.58	0.69	มากที่สุด
3. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง	4.21	1.13	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	4.07	1.15	มาก
5. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มที่	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	4.46	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.51$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรระดับแรกคือ ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.41$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรและไม่พอใจถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กรของท่าน ($\bar{X} = 4.68$, $SD = 0.64$) ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.69$) องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 1.13$) และท่านรู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 1.15$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง	4.79	0.40	มากที่สุด
2. ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	3.91	1.18	มาก
3. ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น	4.51	0.64	มากที่สุด
4. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรแม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย	4.11	1.16	มาก
5. ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน	4.39	0.82	มาก
รวม	4.34	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.53$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กรระดับแรกคือ ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.40$) รองลงมาคือ ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.64$) ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.82$) ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรแม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 1.16$) และท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 1.18$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้ ถึงแม้มีองค์กรอื่นให้เงินเดือนมากกว่า ท่านก็ไม่คิดลาออกจากการประปานครหลวง	4.14	1.18	มาก
2. ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย	4.66	0.47	มากที่สุด
3. ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่	4.21	1.07	มาก
4. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	4.74	0.53	มากที่สุด
5. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร	4.43	0.80	มาก
รวม	4.43	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.44$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรระดับแรกคือ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป ($\bar{X} = 4.74$, $SD = 0.53$) รองลงมาคือ ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย ($\bar{X} = 4.66$, $SD = 0.47$) ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.80$) ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่ ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 1.07$) และท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้ ถึงแม้มีองค์กรอื่นให้เงินเดือนมากกว่า ท่านก็ไม่คิดลาออกจากการประปานครหลวง ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 1.18$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานการประปานครหลวง

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.46	0.51	มาก
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร	4.34	0.53	มาก
3. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร	4.43	0.44	มาก
รวม	4.41	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, SD = 0.46) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวงระดับแรกคือ ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 4.46$, SD = 0.51) รองลงมาคือ ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 4.43$, SD = 0.44) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กรเป็นระดับสุดท้าย ($\bar{X} = 4.34$, SD = 0.53)

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กัน
เป็นเชิงบวก

ข้อที่ 1 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ กับความผูกพันต่อองค์กรมีความ
สัมพันธ์กันเป็นเชิงบวก

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ
กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของ
องค์กรของพนักงานการประปานครหลวง

ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	r	sig	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรและไม่พอใจถ้ามีบุคคลอื่นมา วิจารณ์องค์กรของท่าน	.313	.000**	มีความสัมพันธ์
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้	.356	.000**	มีความสัมพันธ์
3. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง	.541	.000**	มีความสัมพันธ์
4. ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน	.699	.000**	มีความสัมพันธ์
5. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ	-.019	.716	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	.727	.000**	มีความสัมพันธ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ด้าน
ปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของ
องค์กรของพนักงานการประปานครหลวงโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกจำนวน 4 ข้อคือ ท่าน
รู้สึกผูกพันกับองค์กรและไม่พอใจถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กรของท่าน ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่
ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางและท่าน
รู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และข้อที่ไม่มีความสัมพันธ์กันคือ
พนักงานยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ
กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะ
ปฏิบัติเพื่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมาก ที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร	r	sig	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อ ทำงานในองค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง	.002	.965	ไม่มี ความสัมพันธ์
2. ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานของ องค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	.578	.000**	มีความสัมพันธ์
3. ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่อง ในงานให้ดีขึ้น	.362	.000**	มีความสัมพันธ์
4. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรแม้ ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย	.468	.000**	มีความสัมพันธ์
5. ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้น จะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน	.422	.000**	มีความสัมพันธ์
รวม	.676	.000**	มีความสัมพันธ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ด้าน
ปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะ
ปฏิบัติเพื่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก จำนวน
4 ข้อคือ ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น ท่านเต็มใจที่จะทำงาน
ล่วงเวลาให้กับองค์กรแม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย และท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่า
งานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่านและข้อที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน
คือ เต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานในองค์กรประสบความสำเร็จและมี
ชื่อเสียง

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ
กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร
ของพนักงานการประปานครหลวง

ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร	r	sig	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้ ถึงแม้มีองค์กรอื่นให้เงินเดือนมากกว่า ท่านก็ไม่คิดลาออกจากการประปานครหลวง	.501	.000**	มีความสัมพันธ์
2. ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย	.173	.001**	มีความสัมพันธ์
3. ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่	.481	.000**	มีความสัมพันธ์
4. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	-.208	.000**	มีความสัมพันธ์
5. ท่านมีความหวังใจต่อความอยู่รอดขององค์กร	.461	.000**	มีความสัมพันธ์
รวม	.648	.000**	มีความสัมพันธ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานการประปานครหลวง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน คือ พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้ ถึงแม้มีองค์กรอื่นให้เงินเดือนมากกว่า ก็ไม่คิดลาออกจากการประปานครหลวง พนักงานอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย และมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ไปทำงานที่ใหม่ และพนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปและมีความหวังใจต่อความอยู่รอดขององค์กร

ข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง กับความผูกพันต่อองค์กรมี
ความสัมพันธ์กันเป็นเชิงบวก

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง
กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยม
ขององค์กรของพนักงานการประปานครหลวง

ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	r	sig	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรและไม่พอใจถ้ามีบุคคลอื่นมา วิจารณ์องค์กรของท่าน	.253	.000**	มีความสัมพันธ์
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้	.319	.000**	มีความสัมพันธ์
3. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง	.673	.000**	มีความสัมพันธ์
4. ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน	.815	.000**	มีความสัมพันธ์
5. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ	.021	.683	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	.820	.000**	มีความสัมพันธ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ด้าน
ปัจจัยค่าจ้างกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของ
องค์กรของพนักงานการประปานครหลวง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก จำนวน 4 ข้อ คือ รู้สึก
ผูกพันกับองค์กรและไม่พอใจถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กร รู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของ
องค์กรนี้ องค์กรมีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางและรู้สึกว่าเป้าหมายและองค์กรเป็นไป
ในทิศทางเดียวกันและข้อที่ไม่มีความสัมพันธ์กันคือ ยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่าง
เต็มใจ

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยด้าน
กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะ
จะปฏิบัติเพื่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมาก ที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร	r	sig	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อ ทำงานในองค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง	-.007	.892	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานของ องค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	.730	.000**	มีความสัมพันธ์
3. ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่อง ในงานให้ดีขึ้น	.342	.000**	มีความสัมพันธ์
4. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรแม้ ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย	.605	.000**	มีความสัมพันธ์
5. ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้น จะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน	.350	.000**	มีความสัมพันธ์
รวม	.774	.000**	มีความสัมพันธ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ด้าน
ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะ
ปฏิบัติเพื่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก จำนวน
4 ข้อคือ ยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
ปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น เต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับ
องค์กรแม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อยและเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมาย
นั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบและข้อที่ไม่มีความสัมพันธ์กันคือ เต็มใจที่จะใช้ความรู้
ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานในองค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยด้าน
กับความสัมพันธ์ต่อองค์การด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ
ของพนักงานการประปานครหลวง

ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ	r	sig	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์การนี้ ถึงแม้มีองค์การอื่นให้เงินเดือนมากกว่า ท่านก็ไม่คิดลาออกจากการประปานครหลวง	.614	.000**	มีความสัมพันธ์
2. ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์การนี้ด้วย	.140	.008**	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ไปทำงานที่ใหม่	.623	.000**	มีความสัมพันธ์
4. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ได้ทำงานกับองค์การนี้ต่อไป	-.058	.273	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ท่านมีความหวังใจต่อความอยู่รอดขององค์การ	.365	.000**	มีความสัมพันธ์
รวม	.770	.000**	มีความสัมพันธ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อองค์การ ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานการประปานครหลวง โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก จำนวน 4 ข้อ คือ รู้สึกผูกพันกับองค์การนี้ ถึงแม้มีองค์การอื่นให้เงินเดือนมากกว่า ก็ไม่คิดลาออกจากการประปานครหลวง มักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ไปทำงานที่ใหม่ มีความหวังใจต่อความอยู่รอดขององค์การและอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์การนี้ด้วย และข้อที่ไม่มีความสัมพันธ์กันคือ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์การนี้ต่อไป

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง

โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. พนักงานการประปานครหลวงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก
 2. แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันเป็นเชิงบวก
- ประชากรจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานการประปานครหลวง จำนวน 3,953 คน ผู้วิจัยทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้สูตรของ Taro Yamane โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากจำนวนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน และใช้ระดับของสายงานเป็นตัวแบ่งชั้น ประกอบด้วยสายงานผู้ว่าการ จำนวน 22 คน สายงานรองผู้ว่าการบริหาร จำนวน 27 คน สายงานรองผู้ว่าการการเงิน จำนวน 14 คน สายงานรองผู้ว่าการบริการ จำนวน 196 คนสายงานรองผู้ว่าการวิศวกรรมและก่อสร้าง จำนวน 29 คน สายงานรองผู้ว่าการผลิตและส่งน้ำ จำนวน 70 คน และสายงานรองผู้ว่าการแผนและพัฒนา จำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการเขียนแบบสอบถาม ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะของงาน ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยคำจูนและความผูกพันต่อองค์กร

แบบสอบถามนี้ ได้ปรับปรุงมาจากแนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยทดสอบกับพนักงานการประปานครหลวงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.84

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากผู้บริหารการประปานครหลวง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และทำการติดต่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากสายงานต่าง ๆ ในองค์กรการประปา จากนั้นเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ ได้ข้อมูลจากการจัดเก็บจำนวน 364 ชุด คิดเป็นร้อยละ ซึ่งเป็นจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์ในงานวิจัยได้ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติตามที่ได้กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาคำนวณหาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 (Statistical Package for the Social Science) โดยสถิติในการเสนอผลงานวิจัย ประกอบด้วย อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าประสิทธิสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 364 ชุด พบว่า

5.1.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 34 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 35 – 50 ปี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี รองลงมาคือมีประสบการณ์สูงกว่า 10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท รองลงมาคือมีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในสายงานรองผู้ว่าการ(บริการ) รองลงมาคือสายงานรองผู้ว่าการ(ผลิตและส่งน้ำ)

5.1.2 ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ดังนี้

5.1.2.1 ด้านความสำเร็จของงานระดับแรกคือ พนักงานได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีผลดี รองลงมาคือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและได้ผลสำเร็จด้วยดี และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดีเป็นระดับสุดท้าย

5.1.2.2 ด้านความก้าวหน้าระดับแรกคือ การประปานครหลวงสนับสนุนให้มีโอกาสพัฒนาความสามารถในอาชีพอย่างดี เช่น การส่งไปอบรม/สัมมนา ดูงานหรือศึกษาต่อ รองลงมาคือ การทำงานของท่านทำให้มีประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้นได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าจากการได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มเติมทักษะต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความก้าวหน้าในอาชีพเป็นระดับสุดท้าย

5.1.2.3 ด้านการยอมรับนับถือระดับแรกคือ เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานลุล่วงด้วยดี และท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญและเร่งด่วนเสมอเป็นระดับสุดท้าย

5.1.2.4 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติระดับแรกคือ งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อส่วนรวม รองลงมาคือ งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ และงานที่ท่านทำเป็นงานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนเป็นระดับสุดท้าย

5.1.2.5 ด้านความรับผิดชอบระดับแรกคือ มีความพอใจในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่ รองลงมาคือ การรับผิดชอบร่วมกันในกลุ่มทำงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง และการประปานครหลวงได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจนเป็นระดับสุดท้าย

5.1.3 ระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงตามลำดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ดังนี้

5.1.3.1 ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานระดับแรกคือ มีความมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ว่ามีความมั่นคง รองลงมาคือ มีความปลอดภัยที่ได้ปฏิบัติงานในการประปานครหลวง

5.1.3.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานระดับแรกคือ มีการแก้ปัญหาาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องการงานและเรื่องส่วนตัว รองลงมาคือ ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือและเพื่อนร่วมงานมีความห่วงใยและเอื้ออาทรต่อท่านเสมอเป็นระดับสุดท้าย

5.1.3.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการระดับแรกคือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รองลงมาคือ เงินเดือนและผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการพิจารณาขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนดโดยมีการประเมินอย่างยุติธรรมเป็นระดับสุดท้าย

5.1.3.4 ด้านโอกาสก้าวหน้าระดับแรกคือ มีโอกาสได้รับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ ในการประปานครหลวงนี้ รองลงมาคือ ผลงานทำให้ท่านมีโอกาสดำเนินการพิจารณาความดีความชอบ และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านยังทำงานอยู่ในการประปานครหลวงนี้ แม้ว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนน้อยเป็นระดับสุดท้าย

5.1.3.5 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจช่วยเหลือ และแนะนำท่านเสมอเมื่อท่านต้องการคำปรึกษา รองลงมาคือ ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้ และผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจ เอื้ออาทรต่อสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของท่านเป็นระดับสุดท้าย

5.1.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานการประปานครหลวงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า โดยภาพรวมพนักงานการประปานครหลวงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวงระดับแรกคือ ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กรเป็นระดับสุดท้าย ดังนี้

1) ด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ระดับแรกคือ ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มที่ รองลงมาคือ ท่านรู้สึกผูกพันกับ

องค์การและไม่พอใจถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์การของท่าน และท่านรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายของท่าน และองค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกันเป็นระดับสุดท้าย

2) ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่าระดับแรกคือ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์การนี้ต่อไป รองลงมาคือ ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์การนี้ด้วย และท่านรู้สึกผูกพันกับองค์การนี้ ถึงแม้มีองค์การอื่นให้เงินเดือนมากกว่าท่านก็ไม่คิดลาออกจาก การประปานครหลวง เป็นระดับสุดท้าย

3) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การ พบว่าระดับแรกคือ ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์การประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง รองลงมาคือ ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น และท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์การเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเป็นระดับสุดท้าย

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันเป็นเชิงบวก

1) แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันเป็นเชิงบวก ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ความผูกพันต่อองค์การทั้งทางด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การ และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานการประปานครหลวง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ

2) แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันเป็นเชิงบวก ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ความผูกพันต่อองค์การทั้งทางด้านความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การ และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานการประปานครหลวง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวงครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 34 ปี มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในสายงานรองผู้ว่าการ(บริการ) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อแยกเป็นรายข้อยังคงพบข้อที่มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานที่อยู่ในระดับมาก น้อยกว่าข้ออื่น ๆ คือ ความรับผิดชอบและลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นด้านที่ได้ระดับปัจจัยจูงใจน้อยกว่าข้ออื่น เนื่องจากพนักงานยังมีความรู้สึกว่าคุณมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในตำแหน่งงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ งานบางงานที่ได้รับผิดชอบก็ยังไม่ตรงกับความรู้ความสามารถและบางครั้งไม่ชอบที่จะทำงานเป็นกลุ่ม เพราะการทำงานเป็นกลุ่มมีหลายความคิดอาจทำให้เกิดความขัดแย้งกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การปรับระบบการทำงานใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลงานวิจัยของอนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 :บทคัดย่อ) โดยทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทโตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของราชนัน สมแสน (2544 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดในด้านลักษณะงาน

ด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อแยกเป็นรายข้อยังคงพบข้อที่มีระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานที่อยู่ในระดับมาก น้อยกว่าข้ออื่น ๆ คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้า เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือพวกพ้องของตนมากกว่าพนักงานทั่วไป และยังเอาความคิดเห็นของตนเองเป็นใหญ่ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ส่วนด้านโอกาสก้าวหน้านั้นพนักงานยังรู้สึกว่าบางครั้งมีโอกาสนก้าวหน้าในงานช้า เพราะพนักงานในองค์กรมีเยอะต้องแข่งขันกันในการทำงานพนักงานบางคนจึงไม่มีความกระตือรือร้นและส่วนใหญ่คิดว่าได้เงินเดือนและสวัสดิการเป็นที่น่าพอใจแล้วจึงไม่ต้องการทำผลงานเพื่อให้ได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอาจารย์ ศิริประพฤทธิ (2544 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความมั่นคงและโอกาสในความเจริญก้าวหน้า และด้านความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลงานวิจัยของจุฑาธิณี สิงห์ธัญ (2545 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษาแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักการภารโรง โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า นักการภารโรงมีแรงจูงใจระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนแรงจูงใจระดับปานกลางคือ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ผลงานวิจัยของ Pelletier และ Vallerand (1996 :A) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของความเชื่อของหัวหน้างานต่อแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลปรากฏว่า ผู้ใต้บังคับบัญชากลุ่มที่ถูกเสริมความเชื่อที่ได้รับแรงจูงใจภายในรับรู้ว่ามีหัวหน้างานของเขาให้การสนับสนุนในเรื่องของความสำเร็จ ให้ความสนใจด้วยตนเองมากขึ้น และใช้เวลาในการทำงานมากขึ้นในระหว่างช่วงเวลาอิสระ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวหน้างานเชื่อว่าได้รับแรงจูงใจจากภายนอก

ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากพนักงานทุกคนรู้สึกผูกพันและมีความต้องการที่จะทำงานในองค์กรนี้ เพราะเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในระยะยาวจึงไม่คิดที่จะออกไปทำงานให้กับองค์กรใด ๆ อีก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชมลวรรณ แก้วจรัส (2548 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทแพคเกจจิ้ง จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผลงานวิจัยของศันสนีย์ เตชะลาภอำนวย (2543 :บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงแรมโนมา กรุงเทพฯ พบว่า ระดับความผูกพันต่อโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก แสดงออกมาในรูปของความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กรมีความภูมิใจในโรงแรม รวมทั้งยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ผลงานวิจัยของ Meyer และคณะ (1993 :A) ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของ 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ตามการศึกษาของ Allen และ Meyer (1990 :A) พบว่าการวัดความผูกพันต่ออาชีพ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นอิสระต่อกันในการใช้ทำนายตัวแปรผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่นความตั้งใจที่จะลาออก และพฤติกรรมการทำงาน ส่วนความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกและความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม แต่มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความ

ผูกพันต่อเนื่องในทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่ออาชีพ และผลงานวิจัยของ Fjortoft (1993 อ้างใน สุณีย์ เวชพรหมณ์, 2546 : 54) ทำการศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายถึงความผูกพันต่อคณะในมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ พบว่า ผู้สอนที่มีตำแหน่งสูงจะมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยมากกว่าผู้สอนที่มีตำแหน่งต่ำกว่า และหากต้องการเพิ่มความผูกพันในหมู่คณะและสถาบันผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจะต้องพยายามให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องนโยบายของมหาวิทยาลัย

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การประปานครหลวงต้องการให้พนักงานขององค์กรเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ คุณธรรม รักสถาบัน เป็นผู้มีความรู้ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งช่วยกันสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่องค์กร ในการพัฒนาองค์กรนี้ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนในหลายด้านเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้บริหารองค์กรต้องใช้กระบวนการจูงใจให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจ พอใจ และทำงานจากความต้องการของพนักงานเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพ และเพื่อสร้างความผูกพันให้พนักงานซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการทำงานขององค์กร ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อมูลจากการค้นพบในงานวิจัย ดังนี้

5.3.1 ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุก ๆ ด้าน ผู้บริหารองค์กรจึงควรรักษาระดับแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจให้คงอยู่ในระดับมากอย่างนี้ต่อไป เมื่อแยกเป็นรายข้อยังคงพบข้อที่มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานที่อยู่ในระดับมาก น้อยกว่าข้ออื่น ๆ คือ ความรับผิดชอบและลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ พบว่าผู้บังคับบัญชาควรมีการประชุมชี้แจงให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานในความรับผิดชอบของตนเองหรือในงานของผู้อื่น รวมทั้งการพึงพอใจที่ได้รับ ความรับผิดชอบใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ผู้บังคับบัญชาควรห่วงใยในเรื่องประเภทหรือชนิดของงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนคุณลักษณะของงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ตามหน้าที่ต่าง ๆ มีการประชุมชี้แจงให้พนักงานเข้าใจการบริหารงาน สร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานว่างานนั้นเป็นงานที่มีความมั่นคง

5.3.2 ระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุก ๆ ด้าน ผู้บริหารองค์กรจึงควรรักษาระดับแรงจูงใจในด้านปัจจัยค้ำจุนให้คงอยู่ในระดับมากอย่างนี้ต่อไป เมื่อแยกเป็นรายข้อยังคงพบข้อที่มีระดับปัจจัยค้ำจุนในการทำงานที่อยู่ในระดับมาก น้อยกว่าข้ออื่น ๆ คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้า

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น เพื่อให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน ปรีกษาหรือในการทำงานทุกขั้นตอน แต่การปรีกษาหรือนั้นจะต้องไม่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าถูกรอบงำทางความคิด บทบาทของผู้บังคับบัญชาควรเน้นในเรื่องของการให้คำปรึกษา แนะนำ เมื่อพนักงานประสบปัญหาในการทำงาน แต่หากเรื่องใดที่พนักงานไม่มีปัญหาในการทำงานแล้ว ผู้บังคับบัญชาควรปล่อยให้พนักงานได้ทำงานอย่างอิสระ ไม่เข้าไปแทรกแซง โอกาสก้าวหน้า พบว่า ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาการ มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ในอาชีพ โดยการส่งไปฝึกอบรมและดูงานหรือไปช่องทางให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ

5.3.3 ด้านความผูกพันต่อองค์กร ผลของการวิจัย พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ดังนั้นองค์กรจึงควรดำรงความชัดเจนของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงานให้อยู่สูงต่อไป เมื่อเปรียบเทียบระหว่างแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค่าจูงใจ ผลของการวิจัยยังพบว่าพนักงานการประปานครหลวงมีแรงจูงใจทางด้านปัจจัยค่าจูงใจมากกว่าปัจจัยจูงใจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานรู้สึกว่าเป็นที่พึงพอใจ พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทำงานด้วยความสบายใจ ไม่อึดอัดและพนักงานเห็นว่างานที่ทำในองค์กรการประปานครหลวงมีความมั่นคง ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรให้แก่พนักงานทุกสายงานและยึดมั่นอยู่เสมอว่า เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับพนักงานที่จะทุ่มเทเพื่อตอบสนององค์กรให้ตรงเป้าหมายมากที่สุด

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงาน โดยนำตัวแปรอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้มาทำการศึกษาเพิ่มเติม เช่น ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น ซึ่งจะเพิ่มพูนความรู้อันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาการทำงานของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

5.4.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นทฤษฎีของนักคิด นักวิชาการท่านอื่น ๆ เพื่อยืนยันผลการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งจะทำได้ข้อเสนอที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

5.4.3 ควรมีการวิจัยแบบต่อเนื่องในองค์กรการประปานครหลวง และมีการวิจัยในระดับภูมิภาค เพื่อเป็นการสำรวจปัญหา ประเมินผลการทำงานสำหรับเป็นข้อมูลการปรับปรุงให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรที่ดีขึ้นต่อไป

5.4.4 ควรมีการวิจัยกับพนักงานขององค์กรอื่น ๆ ในเรื่องเดียวกันนี้ จะได้มีการเปรียบเทียบแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของแต่ละองค์กร เพื่อที่จะได้ขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางและครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- เกษตรจังหวัด, สำนักงาน. (2546). รายงานประจำปี พ.ศ.2541. นราธิวาส : สำนักงานเกษตรจังหวัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). องค์การและการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2546). การควบคุมคุณภาพในงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). การจัดการพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC + พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการศึกษา .
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: สุพีเรีย พรินติ้งเฮาส์.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). องค์การและการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: เทคนิค 10.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

วิทยานิพนธ์

- กรกฏ พลพานิช. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพ การตลาดบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กาญจนา นุใจทอง. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติยา เพร็ดพริ้งตระกูล. (2549). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- เกษสุดา ต้นขุน. (2545). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- คณิงนิจ รัชสุธากาญจน์. (2548). **การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัทยูนิลีเวอร์. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.**
- จเร นาคจ. (2544). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขา จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- จารุวรรณ กมลสินธุ์. (2548). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.**
- จุฑาธิณี สิงห์รัญ. (2545). **แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักการภารโรง โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- ณัฐสิณี หาญกิตติชัย. (2541). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเกษตรจังหวัดและสำนักงานเกษตรอำเภอ สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดนราธิวาส. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- ชัยประเสริฐ สินศุภรัตน์. (2540). **ผลของการกำหนดเป้าหมายที่มีต่อผลิตภาพและความพึงพอใจ ในงานของพนักงานรายวัน : ศึกษากรณี บริษัท บี.อี.เอ็ม จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- ณัฐเศรษฐ์ สาริมาน. (2542). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจชั้นประทวนสังกัดกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจตระเวนชายแดน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

- ดวงพร พรวิทยา. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาล สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงใจ สมุทวานิช. (2549). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง) การกีฬาแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงใจ นิลพันธุ์. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ต้นติมา คิ้วโยธา. (2540). แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธัญธกรณี สงปริดา. (2549). การศึกษาแรงจูงใจในการเรียน กลุ่มสนใจ (อินเทอร์เน็ต) ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 3. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชมลวรรณ แก้วจำรัส. (2548). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท แพรคติก้า จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. สมุทรปราการ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีรัมพา ชำนาญไพร. (2550). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชนในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ธีรวัฒน์ จิตรประสงค์. (2550). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน กำลังขวัญในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท คาร์เปทอินเทอร์เน็ตแชนแนล ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

- นันทนา ผ่องเกศิช. (2543). ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีข้าราชการวิทยาลัยพยาบาลกึ่ง
 การุณย์. วิทยานิพนธ์ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
 ทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิติต ทิพย์รักษ์. (2548). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษากรมอู่วิทยา.
 วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- นียดา ศรีหานาม. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อ
 องค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ของคนไทยแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ:
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตรชนก นามเสนาะ. (2549). แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการสถานทูต. สารนิพนธ์
 การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- เบญจมาภรณ์ นวลิมปี. (2546). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: กรณีศึกษา ธนาคารไทย
 พาณิช จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประยงค์ มีผล. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงาน
 อุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร. สาร
 นิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรัชญา พานทอง. (2548). ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทในกลุ่มอินเตอร์
 คอนซัลแตนท์. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การ.
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปิยะ บุนนาค. (2543). ความผูกพันต่อสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะครุ
 ศาสตร์สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
 สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ปริยา จินาโต. (2543). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจและปัจจัยจูงใจในการ
 ปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- พระมหาเสถียร อุ่นเที้ยว. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

- บุคฉากร : คีคษาเฉพาะกรณีวิทยาเขตมหาวิทราลงกรณราชวิทาลัย. วิทยานิพนธ์ การคีคษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก. พิชญากุล คีริปัญญา. (2545). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีคีคษาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทริกา คีริเพชร. (2541). ความผูกพันต่อองค์การ : คีคษากรณี บริษัท ธนากรผลิตถันท์น้ำมัน พืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. สมุทรปราการ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณีรัตน์ ไพรวงเรือง. (2540). ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานขับรถบรรทุกที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณฑล รอยตระกุล. (2546). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. นครปฐม: ราชภัฏนครปฐม.
- รัชนิดา ตุคคสวัสดิ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อ องค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราชัน สมแสน. (2544). การคีคษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สรรพากร จังหวัดสมุทรสาคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยฉนวนา.
- รุ่งนภา ระตะนะอาพร. (2547). ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน ธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลัดดา กุลนานนท์. (2544). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทาศาสตร์และ เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วชิรนนท์ ลาภพรประเสริฐ. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

- พนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรัญญา วงศ์ประสิทธิ์. (2540). การเสริมสร้างพลังอำนาจ ความเครียดในบทบาท กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรรณช ทองไพบูลย์. (2543). บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชาญ สุวรรณรัตน์. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณมา คุณชัยพานิชย์. (2540). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วันชะลี แก้วคง. (2548). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ในพระราชวังบางปะอิน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศศิธร อารีรักษ์. (2549). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คันสนีย์ เตชะลากอานวย. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงแรมอโนมา กรุงเทพ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริชัย ปราบศรีภูมิ. (2544). ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร : ศึกษากรณีโรงไฟฟ้าพระนครใต้. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภวรรณ พันธุ์บูรณะ. (2542). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีกองสาธารณสุขภูมิภาค

- กระทรวงสาธารณสุข. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป.
สมุทรปราการ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สกาวัฒน์ อินทสมิต. (2543). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจ
ที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สายชล จันทร์เพ็ญ. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่งกำนัน : ศึกษาเฉพาะ
กรณีจังหวัดในภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทธิลักษณ์ คำทอง. (2549). ปัจจัยค้ำจุนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียน
วชิรวิทย์ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนันท์ แก้วกล้า. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
ภายใต้การปรับระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย
สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม. สมุทรปราการ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนีย์ เวชพรหมณ์. (2546). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความผูกพันต่อ
องค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวิจัย
และสถิติทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรัชย์ เลสะวนิช. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเร่งรัดพัฒนา
ชนบท กระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์
เพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนันต์ รุ่งฟ่องศรีกุล. (2540). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน
และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของผู้แทนขายยา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง
(ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม.
สมุทรปราการ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรพินท์ สุขสถาพร. (2542). ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีกรมส่งเสริมการเกษตร.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

อาจารย์ ศิริประพุกษ์. (2544). **ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่าย
ผลิตแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนิวัฒนา.

เอกมน โดหะญาณจารี. (2547). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์
เพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รังสรรค์ โฉมยา. (2548, 19 สิงหาคม). เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยา.
สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2551, จาก
<http://www.edu.msu.ac.th/rungson/document.htm>.

สำนักงานการประปานครหลวง. (2550, 31 ธันวาคม). สรุปอัตรากำลังพนักงาน
การประปานครหลวง. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2551, จาก
<http://intra.mwa.co.th/download/fbb2/stat.xls/Stat3>.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Cronbach, Lee Joseph. (1984). **Essential of Psychology Testing** (4 th ed.). New York: Harper
and Row.

Dessler,G. (1993). **Winning commitment : How to build and keep a competitive workforce**.
New York : McGraw – Hill.

Fazzi, Robert A. (1994). **Management Plus : Maximizing Productivity through Motivations,
Performance, and Commitment**. New York : Irwin Professional.

Herzberg, Frederick .(1974). **The Motivation to Work**. New York : John Wiley and Sons.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. and Donnelly, J. H. (1982). **Organizations: Behavior, Structure, Processes (Hardcover)**. New York : McGraw-Hill, Book.

Mowday, Richard T; Steer, Richard M. and Porter, Lyman W. (1982, February). **Employee Organization Linkage : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**. New York : Academic Press.

Robbin,S. P. (1993). **Organization Behavior : Concepts, Controversies and Applications**. Englewood Cliff : Prentice – Hall International.

Steers, R.M. (1991). **Introduction to Organization Behavior**. New York : Harper Collins Publishers.

Steer, R.M., and Porter, L.W. (1991). **Motivation and Work Behavior**. New York : McGraw-Hill, Book.

DISSERTATIONS

Jacobs, P.L. (1992). **Moving up the Corporate Ladder : A Longitudinal Study of Motivation, Personality and Managerial Success in Women and Men**. Ph.D. New York : New York University.

Krahe, M.J. (1991). **An Analysis of Achievement Motives, Skills and Values and Their Effect of Managerial Performance**. Ph.D. New York : New York University.

Premanath, L. (1991). **A Comparison of Volunteer Leaders in 4-H with Volunteer Leaders in Related Urban Youth Group**. Ph.D. New York : New York University.

ARTICLES

Allen, N.J., and Meyer,J.P. (1990, December). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. **Journal of Occupational Psychology**, 63. p .1-18.

- Doherty, J.F. (1997). **Insider or Outsider Police Chief Selection : A Case Study of Hudson Valley Police Departments of Comparable Size.** [CD-ROM (DAI-A 57/09)]. Walden University.
- Eisenberger, R., Rasolo, P. & Davis – LaMastro, v. (1990, January). Perceived organization support and employee diligence, commitment and innovation. **Journal of Applied Psychology, 75.** p.51-59.
- Mayer, J.P., Allen, N.J. & Smith, C.A. (1993, April). Commitment to organization and occupations : Extensions and test Three – component conceptualization. **Journal of Applied Psychology, 78.** p.538-551.
- Near, J.P. (1989, May). “Organizational commitment among Japanese and U.S. workers.” **Organization Studies, 10.** p.281-300.
- Oshagbemi, TITUS. (1997, January). The Influencing of Rank on the Job Satisfaction of Organizational Members. **Journal of Managerial Psychology, 12.** p.11.
- Sharma, P. (1991, January). Need Motivation as a Function of Age Educational Status and Cognitive Style of Managers and Workers. **Indian Journal of Psychometric and Education, 22.** p.43.
- Shore, L.M and Martin, H.J. (1989, December). Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions. **Human Relations.** P.625-638.
- Yousef, Darwish. (2000, December). Organizational Commitment and Job Satisfaction as Predictors of Attitudes toward Organizational change in a non-western setting. **Personnel Review, 29.** p.567-592.

ELECTRONIC SOURCES

- Pelletier, L.G. and Vallerand, R.J. (1996). Supervisors Belief and Subordinates Intrinsic Motivation: A Behavioral Confirmation Analysis. Retrieved December 29 2007. from www.sciencedirect.com.
- SiamHR Team. (2001). หลักการจ้ดองค์การและการบริหาร. Retrieved January 2 2008. from http://www.siamhr.com/org_mgt/pom.htm.





ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานการประปานครหลวง

แบบสอบถามเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปานครหลวง

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะนำไปประมวลในภาพรวมและถือเป็นความลับ โดยจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวชมพูนุท สุบรรณรักษ์
สาขาวิชาการจัดการ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานการประปานครหลวง

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ประกอบด้วย 5 ตอน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

1. แบบสอบถามมี 5 ตอน รวมจำนวน 74 ข้อ ได้แก่
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน จำนวน 5 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ จำนวน 27 ข้อ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน จำนวน 23 ข้อ
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 15 ข้อ
 - ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 4 ข้อ

2. ผู้ที่กรอกแบบสอบถาม คือ พนักงานการประปานครหลวง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่งหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 - () ชาย
 - () หญิง
2. อายุ
 - () ต่ำกว่า 20 ปี
 - () 20 – 34 ปี
 - () 35 – 50 ปี
 - () สูงกว่า 50 ปี
3. ประสบการณ์ทำงาน
 - () ต่ำกว่า 5 ปี
 - () 5 – 10 ปี
 - () สูงกว่า 10 ปี

4. รายได้

- ต่ำกว่า 15,000 บาท
- 15,000 – 30,000 บาท
- 30,001 – 45,000 บาท
- 45,001 – 60,000 บาท
- สูงกว่า 60,000

5. สายงาน

- สายงานผู้ว่าการ
- สายงานรองผู้ว่าการ (การเงิน)
- สายงานรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)
- สายงานรองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ)
- สายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร)
- สายงานรองผู้ว่าการ (บริการ)
- สายงานรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับการทำงานของท่าน แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	<u>ด้านความสำเร็จของงาน</u> งานที่ท่านทำประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายเสมอ					
2.	ท่านได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จคล่องอย่างมีผลดี					
3.	ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาชื่นชอบ ในผลงานของท่าน					
4.	ท่านมีส่วนช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ					
5.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
6.	ท่านพอใจกับผลสำเร็จของงานที่ทำ					
7.	ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและได้ผลสำเร็จด้วยดี					
8.	<u>ด้านความก้าวหน้า</u> ท่านได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าจากการได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มเติมทักษะต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ					
9.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความก้าวหน้าในอาชีพ					
10.	การทำงานของท่านทำให้ท่านมีประสบการณ์และความชำนาญเพิ่มขึ้น					
11.	ก ป น . ส นั บ ส นุ น ใ ห้ ท ำ น ไ ด้ มี โ อ ก ำ ส พั ฒ น ำ ความสามารถในอาชีพอย่างดี เช่น การส่งไปอบรม/ สัมมนา ดูงานหรือศึกษาต่อ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ด้านการยอมรับนับถือ</u>					
12.	ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานลุล่วงด้วยดี					
13.	ท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานให้ทำ					
14.	ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
15.	เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านเป็นคนมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้					
16.	ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
17.	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญและเร่งด่วนเสมอ					
	<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>					
18.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจทำงานได้อย่างเต็มที่					
19.	ท่านมีอำนาจหน้าที่ที่เข้ากับควมรับผิดชอบในงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้					
20.	กปน. ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน					
21.	การรับผิดชอบร่วมกันในกลุ่มทำงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง					
22.	ท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่					
	<u>ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</u>					
23.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน					
24.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อส่วนรวม					
25.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่สามารถทำเป็นกลุ่มได้					
26.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ					
27.	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับ
 ความเห็นด้วยเกี่ยวกับการทำงานของท่าน แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก
 ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	เงินเดือนและสวัสดิการ เงินเดือนและผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้ท่านทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ					
3.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
4.	ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเป็นไปอย่างยุติธรรม					
5.	การพิจารณาขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ กหนดโดยมีการประเมินอย่างยุติธรรม					
6.	ท่านได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิในสวัสดิการ ต่าง ๆ					
7.	ท่านคิดว่า กปน. ให้สวัสดิการต่าง ๆ เช่น การลา วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ เป็นที่น่า พอใจ					
8.	โอกาสก้าวหน้า ท่านมีโอกาสได้รับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้ สูงขึ้นเรื่อย ๆ ใน กปน. นี้					
9.	โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ ท่านยังทำงานอยู่ใน กปน. นี้ แม้ว่าจะได้รับ ผลประโยชน์ตอบแทนน้อย					
10.	ผลงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสได้รับพิจารณา ความดีความชอบ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11.	กปน.สนับสนุนให้มีการอบรมสัมมนาและศึกษาเพิ่มเติม					
12.	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามผลงานที่ปรากฏ					
13.	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจช่วยเหลือ และแนะนำท่านเสมอเมื่อท่านต้องการคำปรึกษา					
14.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเห็นใจ เอื้ออาทรต่อสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของท่าน					
15.	ผู้บังคับบัญชาของท่านยึดหลักความยุติธรรมในการทำงานร่วมกัน					
16.	ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้					
17.	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือ					
18.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความห่วงใยและเอื้ออาทรต่อท่านเสมอ					
19.	พนักงานใน กปน.ทำงานด้วยความสามัคคี ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
20.	พนักงานใน กปน.ถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ					
21.	ท่านมีการแก้ปัญหาร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องการงานและเรื่องส่วนตัว					
22.	ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ท่านมีความปลอดภัยที่ได้ปฏิบัติงานใน กปน.					
23.	ท่านมีความมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ว่ามีความมั่นคง					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับระดับความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานของท่าน แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ความเชื่อถือและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</u>					
1.	ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรและไม่พอใจถ้ามีบุคคลอื่นมาวิจารณ์องค์กรของท่าน					
2.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้					
3.	องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง					
4.	ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายของท่านและองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน					
5.	ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ					
	<u>ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร</u>					
6.	ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะเพื่อทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง					
7.	ท่านยินดีที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้งานขององค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
8.	ท่านปรับปรุงงานที่ได้รับผิดชอบเมื่อเห็นจุดบกพร่องในงานให้ดีขึ้น					
9.	ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับองค์กรแม้ค่าตอบแทนที่ได้รับจะไม่คุ้มค่าเหนื่อย					
10.	ท่านเต็มใจที่จะทำงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของท่าน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11.	<u>ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร</u> ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้ ถึงแม้มีองค์กรอื่นให้เงินเดือนมากกว่า ท่านก็ไม่คิดลาออกจาก กปน.					
12.	ท่านอยากชักชวนเพื่อนและผู้มีความสามารถสูงมาทำงานในองค์กรนี้ด้วย					
13.	ท่านมักจะปฏิเสธเสมอเมื่อมีคนมาชักชวนให้ท่านไปทำงานที่ใหม่					
14.	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป					
15.	ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและความผูกพันต่อองค์กร
คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นปัญหา หรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา
เพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

.....
.....
.....

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

.....
.....
.....

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

.....
.....
.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....
.....

ขอบคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือของท่าน
น.ส.ชมพูนุท สุบรรณรักษ์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวชมพูนุท สุบรรณรักษ์
ประวัติการศึกษา	ปริญญาครุศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2547 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2551
ประวัติการทำงาน	ปัจจุบัน สำนักพิมพ์โรนิน ที่อยู่ 45/314 หมู่ที่ 6 ถนนลำลูกกา ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี