การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ในบริษัท โปรเจค เวสท์ เมเน็จเม้นท์ จำกัด

Research on organizational commitment in project waste management co,.ltd.

ปนัดดา คงด้วง
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ
Industrial Management, Master of Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อปัจจัยหลักและปัจจัยสนับสนุน และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยคือ บุคลากรในบริษัท โปรเจค เวสท์ เมเน็จเม้นท์ จำกัด จำนวน 421 คน ซึ่งนำไปหาความถูกต้องของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลทางสถิติ โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for Social Science (SPSS) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean-$\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติที่มีต่อปัจจัยหลักและปัจจัยสนับสนุนอยู่ระดับความคิดเห็นที่ดี และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

Abstract

The objective of this study was to study the attitudes towards the main and supporting factors. and the engagement of personnel towards the organization The sample group in the research was 421 personnel in Project West Management Company Limited which lead to the accuracy of the content by experts Analyze the data and interpret statistical results. by using the questionnaires received to analyze the data Performed by using Statistical Package for Social Science (SPSS) packaged statistical program, i.e. frequency, percentage, mean (mean-$\bar{x}$), standard deviation (Standard Deviation: SD).

The results showed that Attitudes towards the main and supporting factors were at the level of good opinion. and the engagement of personnel towards the organization is at a high level.

บทนำ

องค์กรมีการเติบโตอย่างแพร่หลาย ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจและสังคมมีการแข่งขันอย่างสูง องค์กรจึงเน้นการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ ปัจจัยในการบริหารองค์กรมีหลายด้าน แต่ที่สำคัญที่สุดคือทรัพยากรมนุษย์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ได้ประสิทธิภาพกับการดำเนินงาน ไม่ใช่การให้ความสำคัญเรื่องอัตราจ้างเพียงอย่างเดียว การพัฒนาทางด้านศักยภาพและความก้าวหน้าในชีวิตเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญ

การพัฒนาด้านศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ทำได้หลายวิธี เช่น การพัฒนาทักษะโดยการฝึกอบรม การส่งเสริมทางด้านการศึกษา การพัฒนาเหล่านี้ล้วนทำให้ทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังมีอีกหนึ่งปัจจัยในการกระตุ้นการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรคือแรงจูงใจในการทำงาน อาจจะไม่ใช่รูปแบบตัวเงินเสมอไป การจัดทำแรงจูงใจในการดำเนินงานให้ตรงกับบุคคล หน้าที่ ตำแหน่งงาน อาจส่งผลให้ดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังเกิดความผูกพันและจงรักภักดีในองค์กรมากขึ้น

ด้วยแรงจูงใจหลายด้านของการทำงาน การศึกษาและสำรวจความต้องการของบุคคลในองค์กรจึงสำคัญ เพราะจะทำให้องค์กรได้รู้ศักยภาพและความต้องการของบุคคลอย่างแท้จริง อีกทั้งยังสามารถนำไปทำแผนการบริหารงานในองค์กรให้ตรงตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพได้แม่นยำมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยหลักและปัจจัยสนับสนุนภายในองค์กร
- เพื่อศึกษาความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

ขอบเขตการวิจัย

- ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาทัศนคติที่มีต่อปัจจัยหลักและปัจจัยสนับสนุน และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

- ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานของ บริษัท โปรเจค เวสท์ เมเน็จเม้นท์ จำกัด จำนวน 421 คน

- ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัยและเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน

นิยามศัพท์

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โปรเจค เวสท์ เมเน็จเม้นท์ จำกัด

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยหลัก หมายถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความรักในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร

ปัจจัยสนับสนุน หมายถึง ปัจจัยเสริมที่มีผลต่อการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เสร็จลุล่วงไปได้ดียิ่งขึ้น

ความผูกพัน หมายถึง การที่บุคลากรมีความคิดว่าได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงจะปฏิบัติงานให้ออกมาสำเร็จและไม่ทอดทิ้งองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ได้ทราบทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยหลักและปัจจัยสนับสนุนภายในองค์กร
- ได้ทราบความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร
- ได้ทราบแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและความยั่งยืนในการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ในการจัดทำการศึกษาค้นคว้า เรื่อง การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท โปรเจค เวสท์ เม เน็จเม้นท์ จำกัดนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูล และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยเนื้อหาที่จะได้ทำการศึกษานั้น แบ่งออกเป็น 6 ส่วนด้วยกัน อันได้แก่

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยหลักและปัจจัยสนับสนุน
3. แนวคิดทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐาน
6. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) ได้รับการศึกษาค้นคว้าจากนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศหลายท่าน โดยได้กล่าวถึงความหมายของ “ความผูกพันต่อองค์กร” ในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงได้ทำการศึกษาและรวบรวมความหมายไว้ดังนี้

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน ศราวุธ โภชนะสมบัติ, 2559: 16) ได้กล่าวถึงความหมายและศึกษาค้นคว้าในเรื่องความผูกพันต่อองค์การในแง่ที่ว่าความผูกพันทางด้านทัศนคติเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การซึ่งสภาวะดังกล่าว มี

องค์ประกอบ 3 ด้าน คือความผูกพันด้านจิตใจความผูกพันด้านการคงอยู่และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ คือ ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์การเต็มที่และพร้อมที่จะทุ่มเท อุทิศตนให้กับองค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์การและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ จะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลง ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การสูงนั้น จะทำงานกับองค์การต่อไปเพราะว่ามีความจำเป็นต้องกระทำเช่นนั้น ซึ่งเป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคมเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ ซึ่งบุคคลรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป แสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม เพราะถือเป็นความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่บุคคลจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ในการเกิดความผูกพันต่อองค์การนั้นมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันในหลาย ๆ ปัจจัยซึ่งในแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันก็มักจะเป็นผลมาจากการทำการศึกษาค้นคว้าของแต่ละคนโดยอาจจะแตกต่างกันออกไปตามสภาพแวดล้อมของธุรกิจนั้น ๆ นักวิชาการหลาย ๆ ท่านนั้นให้ความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และยังพบว่าไม่มีแบบจำลองใดที่ชี้วัดว่าอะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดตวามรู้สึกผูกพันธ์ต่อองค์การ แต่ละท่านได้ให้ทัศนะถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่างกัน ดังนี้

Baron (1986 อ้างถึงใน กฤศวรรณ นวกุล, 2547: 22) ได้กล่าวเปรียบเทียบถึงในเรื่องของความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า ดังนั้นความผูกพันต่อองค์การจงมีความแตกต่างกันกับความพึงพอใจในงาน แต่ 4 ปัจจัยที่คล้ายคลึงกันของความผูกพันของบุคลากรกับความพึงพอใจในการทำงานมี ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น ความเป็นอิสระส่วนตัว อย่างมากในงานและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในระดับสูง แต่ในทางกลับกันความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสในการหางานใหม่ และมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้นจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก มีอายุงานนาน และอยู่ในตำแหน่งที่สูง ๆ จะมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง ส่งผลให้มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

Charlie Watts, Head of Towers Perrin (2003 อ้างถึงใน สมชื่น นาคพลัง, 2547: 8) กล่าวว่าความผูกพันของพนักงานคือ การที่พนักงานแสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร โดยสิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกเพื่อแสดงถึงความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ความตั้งใจ (The will) ประกอบไปด้วยการรับรู้ถึงเป้าหมาย ความหวงแหนและความภาคภูมิใจ ซึ่งจะช่วยทำให้พนักงานมีความพยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน

3. วิธีการ (The way) คือ ปัจจัยด้านแหล่งทรัพยากร การให้การสนับสนุนทั้งด้านเครื่องมือและอุปกรณ์จากองค์กร เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างความสำเร็จเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

4. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่ของตน ความชัดเขนของกฎข้อบังคับขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ สมาชิกในองค์กรได้ร่วมในการตัดสินใจ

5. ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่บุคลากรที่ต่อองค์การการตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรต่อองค์การ หรือการที่องค์การให้ความสำคัญต่อบุคลากรความคาดหวัง ทัศนคติเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าตนเองได้รับผลตอบแทนด้วยความยุติธรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยหลักและปัจจัยสนับสนุน

ทฤษฎีในกลุ่มนี้เน้น ที่ต้องการเฉพาะอย่างที่จูงใจและกำกับพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง ทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

Herzberg (1959 อ้างถึงใน ศรัญ นิลวรรณ, 2544: 13) ได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี โดยให้อธิบายถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตการท างานที่พวกเขารู้สึกมีความสุขในการทำงานและเหตุการณ์ที่ทำให้พวกเขารู้สึกเป็นทุกข์หรือความไม่สบายใจในการทา งาน ผลจากการศึกษาสามารถตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทา งานไว้2 ประการได้แก่

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor or Maintenance Factor) เป็นปัจจัยภายนอกมักก่อให้เกิดความสนใจที่จะทำงาน โดยจะช่วยส่งเสริมความพึงพอในที่ตั้งให้ดีขึ้น เช่น นโยบายและการบริหารขององค์การ เทคนิคการจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้ใต้บังคับบัญชาเงินเดือนหรือค่าตอบแทน และความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานต่อไป ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจที่จะต้องการก้าวหน้าต่อไปนะดับสูงขึ้นอีก เช่น การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าลักษณะงาน และความสำเร็จเป็นต้น

เฮอร์ซเบิร์ก ยืนยันว่ากระบวนการจูงใจบุคคลจะประกอบด้วยขั้นตอนสองขั้น ขั้นที่หนึ่งผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลน ตัวอย่างเช่น เงินเดือนและความมั่นคงจะต้องดี สภาพแวดล้อมจะต้องปลอดภัยและการบังคับบัญชาเชิงเทคนิคจะต้องถูกยอมรับด้วยการให้ปัจจัยอนามัย ณ ระดับที่เหมาะสม ขั้นที่สอง การให้โอกาสคนที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่นความสำเร็จและการยกย่อง บุคคลจะมีความพอใจและแรงจูงใจสูงขึ้น เฮอร์ซเบิร์ก ได้สรุปว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจแต่สามารถสร้างความไม่พอใจงานได้ เขาเชื่อว่าเป็นปัจจัยอนามัยจะรักษาบุคคลเหมือนกับอนามัยรักษาฟันและเหงือก แต่อนามัยสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น อนามัยไม่สามารถป้องกันปัญหาได้ อนามัยไม่ได้สร้างสุขภาพที่ดีขึ้น เฮอร์ซเบิร์กเสนอแนะว่า บริษัทที่ได้ตอบสนองปัจจัยอนามัยของบุคคลเท่านั้น จะกำจัดความไม่พอใจในงานได้แต่จะไม่ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

ปัจจัยจูงใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันกับเนื้อหาของงาน ในทางกลับกัน ปัจจัยอนามัย

ส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันกับสภาพแวดล้อมของงาน ดังนั้น เนื้อหาของงานจะเกี่ยวพันกับรางวัลภายในด้วย ในขณะที่สภาพแวดล้อมของงานจะเกี่ยวพันกับรางวัลภายนอก สิ่งจูงใจภายใน คือ รางวัลภายในที่เกิดขึ้น ณ เวลาของการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจภายในจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานโดยตรงเพราะว่า การทำงานโดยตัวมันเองจะให้รางวัลได้ สิ่งจูงใจภายในจะท าให้บุคคลถูกจูงใจด้วยตนเองในทางกลับกันสิ่งจูงใจภายนอกจะเป็นรางวัลภายนอกที่เกิดขึ้นภายหลังจากการทำงานไม่ใช่ความพอใจโดยตรง ณ เวลาที่บุคคลกำลังทำงานอยู่ เงินเดือน การประกันสุขภาพ การพักร้อนจะเป็นสิ่งจูงใจภายนอก ปัจจัยอนามัยไม่ได้จูงใจ เพราะว่าปัจจัยอนามัยไม่ได้กระตุ้นให้บุคคลใช้ความพยายามมาก

ขึ้น แต่ปัจจัยอนามัยจะต้องถูกตอบสนองก่อน เพื่อที่บุคคลมาสู่จุดของความเป็นกลางที่ปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบได้ (ดำรง วัฒนา, 2547)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, หน้า 90-91) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อมาสโลว์ (Abrahan Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครองจากภยันตรายต่าง ๆ เป็นต้น

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) Affiliation of acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่นเป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (ความภาคภูมิใจในตนเอง) (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการมีชื่อเสียงในสังคมความต้องการได้รับความเคารพนับถือความต้องการมีความรู้ความสามารถเป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะท าทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) ประกอบด้วย ความต้องการในขั้นที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security or safety needs) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ(ความต้องการทางสังคม) (Affiliation of acceptance needs)

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) ประกอบด้วย ความต้องการในขั้นที่4และ 5 ตามล าดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการการยกย่อง (ความภาคภูมิใจในตนเอง) (Esteem needs) และความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

แนวคิดทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 41) ได้กล่าวไว้ว่าการแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากร ช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกนั คือเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่า เพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้น ด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมากในขณะที่คนอายุมากมกัจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่า ความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์วิทยุโทรทัศน์และภาพยนต์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มกัจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึงอาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญ ต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรมประสบการณ์ทัศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

สรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่ทำให้ความต้องการของผู้บริโภคมีความแตกต่างกัน ซึ่งสิ่งแวดล้อมทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วยการเพิ่มขึ้นและการลดลงของประชากรโครงสร้างอายุของประชากรการย้ายถิ่น รูปแบบของครอบครัวการศึกษา รายได้เชื้อชาติและวัฒนธรรม

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท โปรเจค เวสท์ เมเน็จเม้นท์ จำกัด

ประชากรการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท โปรเจค เวสท์ เมเน็จเม้นท์ จำกัด ซึ่งประกอบด้วยพนักงานจำนวน 421 คน

การสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้เลือกเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบ แบบสอบถาม ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยหลักและปัจจัยสนับสนุนในการทำงานภายในองค์กร โดยแบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ที่ 1 ถึง 5 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอความร่วมมือให้บุคลากรของ บริษัท โปรเจค เวสท์ เมเน็จเม้นท์ จำกัด ทำแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลทางสถิติ โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for Social Science (SPSS)

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean-$\overline{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท โปรเจค เวสท์ เมเน็จเม้นท์ จำกัด” ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์
โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย (ร้อยละ 89.50) มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี (ร้อยละ 39.50) สถานภาพโสด (ร้อยละ 58.90) การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยล 85.50) และมีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี (ร้อยละ 51.50)

ส่วนที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยหลักและปัจจัยสนับสนุนในการทำงานภายในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.59) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 12. สามารถออกความคิดเห็นและใช้ความรู้ได้อย่างหลากหลาย ($\overline{X}$ = 3.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 10.ได้รับความ

ส่วนที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.63) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ 2.มีความเชื่อมั่นในการก้าวหน้าขององค์กร และข้อที่ 4.มีการใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มที่เพื่อให้งานประสบความความสำเร็จ ($\overline{X}$ = 3.68) ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ข้อที่ 1.องค์กรมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของเรา ($\overline{X}$ = 3.57)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยหลักและปัจจัยสนับสนุนภายในองค์กรอยู่ในระดับดี การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท โปรเจค เวสท์ เมเน็จเม้นท์ จำกัด สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1.ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยหลักและปัจจัยสนับสนุนพบว่า พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดี

1.1 บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการมีส่วนร่วมในการคิดหรือนำเสนองานมากกว่าที่จะถูกมอบหมายภายใต้คำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียว โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรให้ความสำคัญในการที่จะได้รับการยอมรับและยกย่องกับตำแหน่งและหน้าที่ของงานเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ที่รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) กล่าวถึงไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปถึงสูง คือความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2.ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.1 บุคลากรส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในการก้าวหน้าขององค์กรเป็นอย่างมาก โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถ้าองค์กรมีความมั่นคงและความก้าวหน้าอย่างเห็นได้ชัด บุคลากรก็มักจะมีความรู้สึกที่ภูมิใจและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ตามแนวคิดของวรนุช ทองไพบูลย์ (2543) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน โดยมีองค์ประกอบ 3 อย่างคือ การแสดงตนที่มีต่อความภาคภูมิใจขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ความภักดีต่อองค์กรที่ยึดมั่นที่จะเป็นบุคลากรขององค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงทัศนคติของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อองค์การเป็นอย่างดี ทางองค์กรสามารถออกแนวทางการพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง เพราะบุคลากรส่วนใหญ่ล้วนมีความต้องการเติบโตและก้าวหน้าไปพร้อมๆกับองค์กร

ในส่วนของความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก องค์กรต้องรักษามาตรฐานระบบการทำงานไว้ หรือเพิ่มเติมไปในทางบวกมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้ทำงานร่วมกับองค์กรให้ได้นานที่สุด

ประโยชน์ที่ได้รับ

จากผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท โปรเจค เวสท์ เมเน็จเม้นท์ ในครั้งนี้ได้ทราบถึง

1.แนวทางการพัฒนาองค์กรให้เติบโตและก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

2.แนวทางการบริหารจัดการกับบุคลากรที่มีอยู่ภายในองค์กร

3.แนวทางการแก้ปัญหาหรือป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

ควรมีการแยกกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อการหาข้อสรุปและแนวทางในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาองค์กรได้ชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

กรกนก เจริญสุข.(2560).**การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท มิราเคิล เฮ็ลธ์แคร์ จำกัด และบริษัทในเครือ**.วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์.คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยศรีปทุม

กฤศวรรณ นวกุล และนิภาภรณ์ วีระสกุลทอง. (2547). **ความผูกพันของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด**. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ขนิษฐา เพิ่มชัย. (2550).**ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทย เคเค อุตสาหกรรม จำกัด.**

จุฑากาญจน์ เลาหะเดช. (2549). **ความผูกพันต่อองค์การของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ใน โรงพยาบาลกบินทร์บุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ บริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2548).**การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว.** กรุงเทพมหานคร : คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ซัลวานา ฮะซานี. 2550. **ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานโรงงาน แยกก๊าซธรรมชาติ จังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์คณะ ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ฐิติมา วงศ์นาค .(2544). **"การรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน บริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัก (มหาชน)."** ปริญญามหาบัณฑิต สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดำรง วัฒนา. (2547). **ทฤษฎีองค์การ.** เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตรรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ณ กรุงเทพมหานคร สาขาการบริหารทั่วไปและสาขา นโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ทิพวรรณ ศิริคูณ. (2542). **ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณี บรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.** วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธัญญามาศ ปัญญายิ่ง. (2559). **อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่ม ธุรกิจให้ คำปรึกษา.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปะศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ประนอม กิตติดุษฎีธรรม.(2538). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี อุตสาหกรรมสิ่งทอด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.** วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรารถนา หลีกภัย.(2563).**ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง.** วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 กันยายน –ธันวาคม 2563. มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปรียาภรณ์ อัครดำรงชัย. (2541). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียน คาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา บริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล. (2557). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความ**

อัจฉรา เนียมหอม. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การ คุณภาพ ชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปะ ศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

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

Burke, B. L. (2003). **Employee engagement.** Retrieved from http: www.Burke.com//eos/prac_EmployeeEngagement.com

Cobanoglu, Necati.(2020). **Investigation of Shared Leadership and Organizational Commitment in Primary and Secondary Schools: Malatya Case**. International Journal of Educational Methodology, Eurasian Society of Educational Research Association. Turkey. [Online]: (28 สิงหาคม 2564) https://eric.ed.gov/?q=ORGANIZATIONAL+COMMITMENT+&id=EJ1268305

Habib, Hadiya.(2020). **Organizational Commitment among Secondary School Teachers in Relation to Job Burnout**. International Journal of Education. Department of Education, University of Kashmir, Srinagar, Jammu and Kashmir, India. [Online]: https://eric.ed.gov/?q=ORGANIZATIONAL+COMMITMENT+&id=EJ1256006 (28 สิงหาคม 2564)

Hanna, N. & Wozniak, R. (2001). **Consumer behavior: An applied approach**. Upper Saddle River. NJ: Prentice Hall.

Kasimoglu, Murat. (2021). **Investigations of Organizational Commitment of Healthcare Professionals in Terms of Personal and Business Factors.** International Society for Technology, Education, and Science. ISTES Organization, Monument, Turkey. [Online]: (28 สิงหาคม 2564) https://eric.ed.gov/?q=ORGANIZATIONAL+COMMITMENT+&id=EJ1294423

Korkmaz, Turgut; Menge, Sahin. (2018). **The Impact of Workplace Spirituality on Organizational Commitment at Schools: The Moderating Effect of Gender.** Eurasian Society of Educational Research. European Journal of Educational Management, Turkey. [Online]: (28 สิงหาคม 2564) https://eric.ed.gov/?q=ORGANIZATIONAL+COMMITMENT+&id=EJ1284908

Sonnenberg, A., & Everhart, J.E. (1993). **Health impact of peptic ulcer in the United States**.The American Journal of Gastroenterology.

Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). **Commitment in the workplace: Theory research and application**. Thousand Oaks, California: Sage.

Yalçin, Sinan; Akan, Durdagi; Yildirim, Isa.(2021).**Investigation of the Organizational Commitment and Psychological Well-Being Levels of Academicians.** International Journal of Research in Education

and Science. Necmettin Erbakan University, Ahmet Kelesoglu Education Faculty, Meram, Konya 42090 Turkey.

[Online]: (28 สิงหาคม 2564)

https://eric.ed.gov/?q=ORGANIZATIONAL+COMMITMENT+&id=EJ1299935