

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยโยงโยกันทั่วโลกสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นได้ทันที ส่งผลให้ทุกคนต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายในมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่อยู่ในสภาวะตกต่ำ ความผันผวนทางการเมือง การเปลี่ยนทางสังคม การเกิดภัยทางธรรมชาติที่รุนแรงกว่าที่เคยมีมา รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร และเลือกรับแต่บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้นโยบายและการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะส่งผลทั้งในด้านบวกและด้านลบ ผลที่มีต่อองค์กรในด้านบวกคือ องค์กรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม มีเป้าหมายในการทำงานมากขึ้น แต่บางครั้งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไปนี้อาจส่งผลในด้านลบคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะทำงานโดยขาดความผูกพันต่อองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงานจะลดลงไปเรื่อยๆ ซึ่งถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจจะลาออกจากงานเพื่อไปทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้าทั้งในด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน เงินเดือนและผลตอบแทน การยอมรับ รวมถึงสภาพแวดล้อมหรือสังคมที่ดีกว่า

การทำโครงการวิจัยในครั้งนี้ องค์กรที่ผู้วิจัยเลือกที่จะทำการศึกษาคือ บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ดำเนินกิจการโดยจำหน่ายยาแผนปัจจุบัน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ต้องการศึกษาเพื่อที่จะค้นคว้าหาคำตอบของปัญหาในการวิจัยว่า ปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในบริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด เพราะการที่พนักงานจะทุ่มเทการทำงานด้วยความเต็มใจ องค์กรจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจ รวมถึงการสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรมีความรักความผูกพันในองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพราะคนเป็นผู้สร้างงาน ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่าหาก

บุคลากรในองค์กรได้รับการสนใจในการทำงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุถึงความต้องการของตนแล้ว ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร

จากสภาพการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะศึกษาในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจด้านใดบ้างที่ก่อให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร เพื่อที่จะสามารถนำความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านต่างๆ นั้นมาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้บุคลากรมีความรักความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวที่จะทำให้บุคลากร มีความรักความผูกพัน มีความพึงพอใจที่จะร่วมงานกับองค์กรต่อไป รวมถึงสามารถที่จะนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจะช่วยลดปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาการลาออกของบุคลากรและจะทำให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และไม่ปรับเปลี่ยนงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันองค์กรของบุคลากร บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจ กับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ด้านปัจจัยอ้อม กับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

กรอบแนวคิด

การศึกษาวิจัย “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด” ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร โดยใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ซึ่งได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Herzberg's Two Factor) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของแต่ละบุคคล จึงได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อายุงาน, ระดับเงินเดือน, หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่งงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรบริษัท บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
3. ปัจจัยอ้อมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรบริษัท บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวและเกิดประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตกลุ่มเป้าหมายเฉพาะพนักงานบริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด จากตัวแทนประชากรจำนวน 155 ราย โดยจะมุ่งศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยอ้อมที่เกิดจาก นโยบายการบริหารขององค์กร สายการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทน เสรีภาพในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการทำงาน ระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความก้าวหน้าในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอให้นิยามศัพท์เพื่อประกอบการวิจัยไว้ ดังนี้

1. พนักงานบริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด หมายถึง พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในประเทศไทย และปฏิบัติงานภายใต้การดำเนินงานของ บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
2. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน บริษัท เอไอ (ประเทศไทย)

มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ที่มีต่อองค์กรและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการทำงานประกอบด้วย

2.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมาย และยอมรับค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่กำหนดไว้

2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิดและสิ่งต่างๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังในงานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม

2.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงานคนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

3. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

3.1 เพศ หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชายและเพศหญิง

3.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีของพนักงานบริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์

3.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะ การครองคู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.3.1 โสด

3.3.2 สมรส (รวมทั้งหย่าร้างหรือแยกกันอยู่)

3.4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษา ปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ

3.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.4.2 ปริญญาตรี

3.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.5. อายุงานหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่พนักงานเข้าปฏิบัติงานในบริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

3.6. ระดับเงินเดือน หมายถึง ระดับของเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม

3.7. หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง การปฏิบัติงานในบริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัดของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดฝ่ายหรือแผนกใด

3.8. ตำแหน่งงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในบริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

4. แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ผลักดันในตัวพนักงานซึ่งพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายการปฏิบัติงาน เพื่อจะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ ประกอบด้วย

4.1 นโยบายการบริหารขององค์กร หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายหรือกระบวนการบริหารงานใดๆ ของบริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

4.2 การบังคับบัญชา หมายถึง การควบคุมดูแลบังคับบัญชาตามสายงานของบริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

4.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะงานที่อาศัยโครงสร้างและกฎเกณฑ์การบริหารเพื่อควบคุมให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด โดยใช้หลักเหตุผล ผู้บังคับบัญชาสามารถเร่งรัดงานจากผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาได้บังคับบัญชา

4.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ลักษณะงานที่วัดได้จากงานที่เปิดโอกาสให้ติดต่อพบปะทำความรู้จักสร้างมิตรภาพ ความคุ้นเคย หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องข้องสัมพันธ์กับการทำงาน

4.5 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในสำนักงาน ความเป็นระเบียบ การจัดวางแผนผังสายทางเดินของงาน การพิจารณาเลือกสถานที่ที่เหมาะสม อุณหภูมิที่เหมาะสม แสงสว่างไม่เป็นอันตรายต่อสายตา ปราศจากเสียงรบกวน จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

4.6 เงินเดือนและผลตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากนายจ้างในรูปของรายได้ประจำที่แน่นอน และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

4.7 เสรีภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีเสรีภาพในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบซึ่งพิจารณาได้จาก

- ขอบเขตในการกำหนดรูปแบบและวิธีการทำงาน
- ระดับการปลอดจากการถูกควบคุมในการปฏิบัติงาน
- โอกาสในการใช้วิจารณญาณของตนในการตัดสินใจงาน
- ขอบเขตในการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน

4.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์กรว่ามีความมั่นคงและเชื่อถือได้ เป็นที่ยอมรับจากผู้อื่นและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป

4.9 ระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง แนวทางหรือวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานผู้นั้น และผู้ปฏิบัติงานนั้นจะได้รับทราบ เพื่อจะได้นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หาทางแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง หรือวางแผนการปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป

4.10 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4.11 การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร การรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของตนในองค์กรว่าได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับและให้ความสำคัญจากหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงาน วัดได้จากการได้รับการประเมินผลจากเพื่อนร่วมองค์กร รวมทั้งผู้บังคับบัญชา และโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

4.12 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องการความรู้ ทักษะ วิทยาการ อุปกรณ์ แนวทางปฏิบัติงานหลายๆด้าน

4.13 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

4.14 ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่จะได้ดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญขึ้นในองค์กร รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และความชำนาญจากงานที่ได้ปฏิบัติอยู่ วัดได้จาก

- การที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ที่มีความสำคัญมากขึ้น
- การที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบมากขึ้น
- โอกาสการได้เลื่อนตำแหน่ง
- โอกาสที่จะได้ทำงานที่ตนมีความชำนาญ

4.15 ความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ หมายถึง ความคาดหวังหรือความปรารถนาของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรในเรื่อง

- ความก้าวหน้าในอาชีพ
- ผู้บังคับบัญชา
- รูปแบบการบังคับบัญชา