

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เปรียบเสมือนหัวใจและรากแก้วของการบริหารงาน เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ซึ่งความสำเร็จของงานจำเป็นต้องอาศัยคน เพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์กร ยังไม่มีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีใดสามารถทดแทนคนได้อย่างแท้จริงและที่สำคัญ คน เป็นทรัพยากรที่มีอยู่แล้วเป็นสิ่งเดียวซึ่งจะมีมูลค่าเพิ่มมากขึ้นในองค์กร แตกต่างจากเครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีอยู่ยิ่งอยู่นานมูลค่าจะลดลง หรือเสื่อมราคาลงถึงแม้ว่าองค์กรจะมีงบประมาณเพียงพอ มีการจัดองค์กรและการบริหารที่ดี มีวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ สมบูรณ์สักเพียงใดจะไม่มี ความหมาย หากไม่มีผู้ปฏิบัติหรือผู้ปฏิบัติไม่ดี ไม่มี ความรู้ความสามารถ ขาดความซื่อสัตย์ สุจริตและไม่ปฏิบัติตามระเบียบวินัยอันดี ส่งผลให้การบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรย่อมดำเนินไปด้วยความยากยิ่ง เพราะเหตุนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญ เนื่องจากการบริหารคนเป็นเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะคนมีความรู้สึกรู้สึกรู้ปัญหา และความต้องการแตกต่างกันไป (พระมหาสุเทพ สุเทวมณี, 2556)

นอกจากนี้ การที่องค์กรต่างๆ จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้าง ความผูกพันในองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คน และงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกัน เพราะคนเป็นผู้สร้างงาน ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า หากบุคลากรในองค์กรได้รับการจูงใจในการทำงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุถึงความต้องการของตนแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร รวมถึงสามารถนำการจูงใจดังกล่าวมาสร้าง ความผูกพันในองค์กรให้กับคนในองค์กร (ฉันทพล โทบาร์มีกุล, 2555) ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน สามารถทำได้โดยพัฒนาพฤติกรรมการทำงานให้แก่บุคลากร เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่เป็นทางการ แต่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร (Robbins, 2005)

การที่จะบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้นมักเกิดมาจากความผูกพันต่อองค์กร หากบุคลากรได้ทำงานที่ชอบหรือพอใจหรือรับรู้ถึงความยุติธรรมที่ได้รับจากองค์กรจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Meyer, Becker & Vandenberghe, 2004) ความผูกพันต่อองค์กรไม่ว่าด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ หรือด้านคงอยู่ในองค์กร ล้วนส่งผลให้บุคลากรเกิดความรักในองค์กรและทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายขององค์การมากยิ่งขึ้น (Allen & Meyer, 1990) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ภายใต้การพัฒนาจาก การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) (Industrial Estate Authority of Thailand) นิคมอุตสาหกรรมบางปูก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2520 เป็นนิคมอุตสาหกรรมแห่งแรกของประเทศไทยโดยความร่วมมือของรัฐกับเอกชน ในปัจจุบันบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู มีความรู้และความเชี่ยวชาญในแต่ละแผนก หากอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์มีอัตราการสูญเสียบุคลากรจากการที่บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ไม่ดีขององค์การและอัตราการลาออกจำนวนมาก จะทำให้ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลให้การดำเนินงานต้องล่าช้า หรืออาจต้องหยุดชะงัก อีกทั้งยังต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการสรรหาและฝึกอบรมบุคลากรใหม่เหล่านั้น

จากข้อมูลบริษัท เอออน ฮิววิท (บริษัทที่มีชื่ออยู่ในตลาดหลักทรัพย์นิวยอร์ก) เป็นบริษัทที่ให้คำปรึกษา ออกแบบ และดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ ทั้งในตัวขององค์กรและตัวบุคลากร โดยเน้นการปลูกฝังความสามารถให้แก่บุคลากรที่เป็นส่วนสำคัญที่สุดในองค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน อีกทั้ง บริษัท เอออน ฮิววิท ยังให้คำแนะนำในด้านการบริหารความเสี่ยงในเรื่องของการเกษียณอายุงานไปพร้อมกับการรักษาความปลอดภัยทางการเงิน และนอกจากนี้ทางบริษัท เอออน ฮิววิท ยังได้มุ่งเน้นในองค์กรต่างๆ ใส่ใจในเรื่องผลประโยชน์ทางด้านสุขภาพของบุคลากรในองค์กรอีกด้วย (www.prd.go.th สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2560) ซึ่งพบว่า สถิติค่าตอบแทนบริษัทไทย 2560 ค่าร้อยละปรับขึ้นเงินเดือนยังคงที่ พนักงานลาออกสูงขึ้น บริษัท เอออน ฮิววิท (ประเทศไทย) จำกัด เก็บสถิติโบนัส การปรับขึ้นเงินเดือนขององค์กรในไทย พบว่าปี 2560 บริษัทไทยปรับเงินเดือนขึ้นเฉลี่ย ร้อยละ 5.3 โบนัสเฉลี่ย 2.02 เดือน กลุ่มอุตสาหกรรมเคมีปรับขึ้นเฉลี่ยสูงที่สุด ร้อยละ 5.9 แสดงให้เห็นว่าคนรุ่นใหม่กล้าตัดสินใจลาออกมากขึ้นสะท้อนสู่อัตราการลาออกเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 16.6 ผลการศึกษายังบ่งชี้เพิ่มเติมว่า อัตราการลาออกในปี 2560 เพิ่มขึ้นมาที่ ร้อยละ 16.6 จาก ร้อยละ 16.3 และร้อยละ 13.5 ในปี 2559 และ 2558 ตามลำดับ เนื่องจากตลาดแรงงานมีการขยายตัวสูงขึ้น และคนรุ่นใหม่ในโลกการทำงานเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลง (www.forbesthailand.com สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2560)

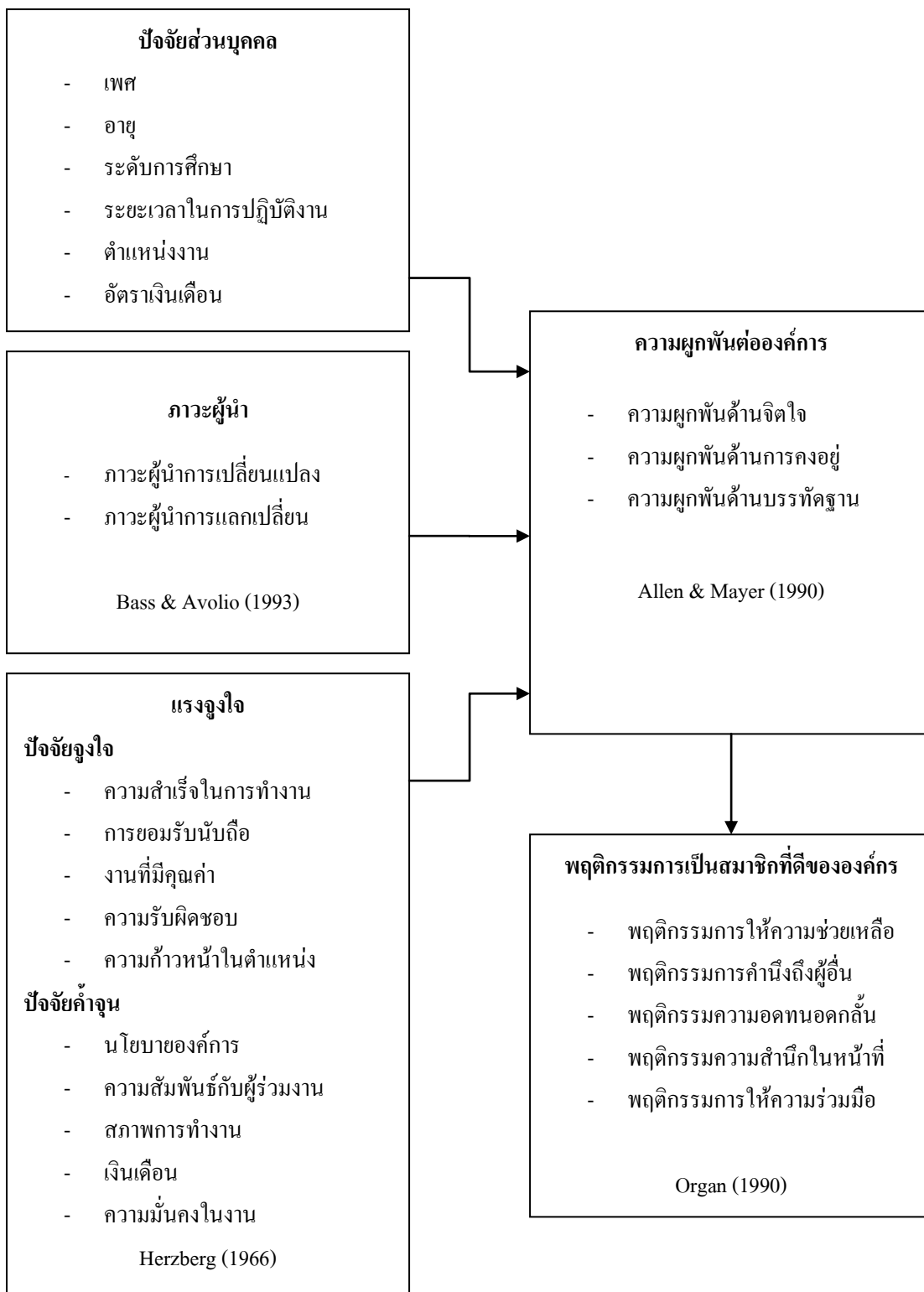
ดังนั้น จากสถิติที่บริษัท เอออน ฮิววิท (ประเทศไทย) จำกัด ได้ค้นพบว่ากลุ่มอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ได้ใช้กลยุทธ์การปรับขึ้นเงินเดือนเฉลี่ยสูงที่สุดเพื่อแก้ปัญหาอัตราการลาออกนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านอื่นเพิ่มเติม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู เพื่อให้บุคลากรได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง ทั้งในด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้เหมาะสม

ทั้งนี้ อุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ยังมีได้มีการศึกษาค้นคว้า หรือมีงานวิจัยที่สำรวจเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร ด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กรให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานในองค์กร กำหนดนโยบาย และวางแผน โดยรวมให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาค่าระดับภาวะผู้นำ แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

### 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.4 สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

- 1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
- 1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
- 1.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
- 1.4 บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
- 1.5 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
- 1.6 บุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

**สมมติฐานที่ 3** แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

**สมมติฐานที่ 4** ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน โดยใช้แนวคิดของ Bass และ Avolio (1993) ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญาและการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ การให้รางวัลตามสถานการณ์ และการบริหารแบบวางเฉย

ศึกษาแรงจูงใจ โดยใช้แนวคิดของ Herzberg (1966) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivating factors) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ งานที่มีคุณค่า ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง 2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ประกอบด้วย นโยบายองค์การ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และความมั่นคงในงาน

ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แนวคิดของ Allen & Mayer (1990) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้แนวคิดของ Organ (1990) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย คือ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ศึกษาเฉพาะในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จำนวนทั้งสิ้น 1,371 คน

ที่มา: กรมโรงงานอุตสาหกรรม วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2560

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2560 ถึง เดือนพฤษภาคม 2561

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วิธีการต่างๆ วางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และพัฒนาบุคลากร ทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. นำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการ โดยเฉพาะด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร ในองค์กรอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### 1.7 นิยามศัพท์

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ ดังนี้

1. องค์กร หมายถึง บริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์
2. บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์
3. ปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 เพศ หมายถึง เพศของบุคลากร คือ เพศชายและเพศหญิง

3.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

3.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดในปัจจุบันของบุคลากร

3.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่วันที่บุคลากรเข้าปฏิบัติงาน

ในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

3.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานของบุคลากร ณ ปัจจุบัน

3.6 อัตราเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่บุคลากรได้รับในแต่ละเดือน

#### 4. ภาวะผู้นำ (Leadership)

4.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการพัฒนาความสามารถไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มีศักยภาพมากขึ้น โดยการประพฤติตนเป็นแบบอย่าง เป็นที่เคารพนับถือของบุคคลอื่น สร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร มีการให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา ให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ รวมทั้งให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้มากกว่าเดิมเพื่อนำไปสู่ประโยชน์ต่อองค์กร

4.2 ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) หมายถึง วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาแสดงต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการให้รางวัลตอบแทนในการปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวังไว้ และให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นรางวัลจากภายนอก และเข้าใจความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยให้บรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดการเชื่อมโยงกันระหว่างรางวัลกับเป้าหมาย

#### 5. แรงจูงใจ (Motivation)

5.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) หมายถึง สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรรัก และชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งออกได้ 5 ประการ

5.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การมีโอกาสเรียนรู้ มีความตั้งใจเพื่อจะได้ทำงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรเจริญเติบโต

5.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง เพื่อได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ด้วยการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี มีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูดหรือการเขียน การให้การเสริมแรงบ่อยๆ

5.1.3 งานที่มีคุณค่า (Meaningful work) หมายถึง ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างบรรลุผลสำเร็จ ขึ้นอยู่กับการได้ปฏิบัติในสิ่งที่พึงพอใจด้วย

5.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง สามารถนำสิ่งใหม่เข้ามาประยุกต์ในการทำงานในปัจจุบันและใช้ความสามารถ ความคิดของตนในการทำงานอย่างเต็มที่

5.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง การได้รับการเรียนรู้ใหม่ๆ การฝึกอบรม รวมไปถึงการพัฒนาความรู้ให้เกิดทักษะใหม่ๆ พร้อมกับการเลื่อนตำแหน่งจากการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

5.2 ปัจจัยด้าน (Hygiene factors) หมายถึง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์ความรู้สึกในทางลบกับงานที่ ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ส่วนประกอบต่างๆ ของบุคลากรที่ศึกษา ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา สภาพความเป็นอยู่ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน แบ่งออกได้ 5 ประการ

5.2.1 นโยบายของกิจการ (Company policies) หมายถึง กฎระเบียบที่องค์กรกำหนด เป็น Policy ให้บุคลากรทุกระดับต้องปฏิบัติตาม

5.2.2 ความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationships with others) หมายถึง การติดต่อกับผู้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5.2.3 สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน หรือความสะดวกสบายในการทำงาน สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน รวมไปถึงบรรยากาศในห้องทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก

5.2.4 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทน และประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร อาจจะเป็นรูปของค่าจ้าง เงินเดือน หรือสิ่งต่างๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน

5.2.5 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่ง และสถานที่นั้นคงนาน ความมั่นคงในอาชีพ สายงานหรือ ความมั่นคงขององค์กร

**6. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)** หมายถึง ความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกของกิจการ ความผูกพันต่อประโยชน์ที่ได้รับจากกิจการ ความผูกพันและรู้ค่ายังต่อองค์กร ความจงรักภักดี มีความเชื่อ ขอมรับค่านิยมและเป้าหมายของกิจการ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ

6.1 ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในแง่ที่บุคลากรรู้สึกถึง ความเป็นสมาชิกในองค์กร เกี่ยวข้องกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรอย่างแนบแน่น

6.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการ จำค่าตอบแทนขององค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์กรของบุคคลแต่ละคน

6.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกของแต่ละคน ที่ว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกของกิจการ ก็ต้องมีความผูกพันและจงรักภักดีกับองค์กร

**7. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของกิจการ (Organizational Citizenship Behavior)** หมายถึง การกระทำนอกเหนือบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่เต็มใจปฏิบัติและสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรของตน กิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมและความร่วมมือภายในองค์กร ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในกิจการ ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรม



การคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

7.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันของบุคลากรในองค์กร

7.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นในการเคารพสิทธิซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

7.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร

7.4 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและการสนองนโยบายขององค์กร

7.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมกับองค์กรในการทำกิจกรรมต่างๆ