

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา : การทบทวนวรรณกรรม
Factors affecting employee retention Case study of Haad Thip Public Company
Limited, Hat Yai Office, Songkhla Province. : Literature Review

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานสายสนับสนุน บริษัทหาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการคงอยู่ของพนักงาน โดยกำหนดขั้นตอนในการทบทวนวรรณกรรม ๓ ขั้นตอน คือ ๑) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ๒) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ๓) องค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ศึกษา นำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิด ผลการศึกษาครั้งนี้ได้กรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วย ๓ ตัวแปร คือ ๑. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ๒. ความพึงพอใจในงาน ๑๑ ด้าน คือ ๑) ด้านความมั่นคง ๒) ด้านสภาพแวดล้อม ๓) ด้านความสัมพันธ์ขององค์กร ๔) ด้านนโยบายบริหารงาน ๕) ด้านความรับผิดชอบในงาน ๖) ด้านลักษณะของงาน ๗) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ๘) ด้านเงินเดือน สวัสดิการ ๙) ด้านความสัมพันธ์กับบังคับบัญชา ๑๐) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ๑๑) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ๓. ความผูกพันในองค์กร คือ ๑) ด้านจิตใจหรือด้านทัศนคติ ๒) ด้านการคงอยู่ ๓) ด้านบรรทัดฐาน ตัวแปรตาม คือ การคงอยู่ของพนักงานสายสนับสนุน บริษัทหาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยกรอบแนวคิดที่ได้ครั้งนี้จะนำไปใช้ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการรักษานักงานให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

คำสำคัญ : การคงอยู่ของพนักงาน,ความพึงพอใจในงาน,ความผูกพันในองค์กร

Abstract

The Purpose of the dissertation is to review the literature related to factors affecting the retention of support staff. Haad Thip Public Company Limited, Hat Yai office Songkhla Province. A Researcher reviewed the literature regarding employee retention the process of literature is reviewed and determined in ๓ steps ๑) relevant theoretical concepts, ๒) related research ๓) the composition of the variables used in the study, which leads to the creation of a conceptual framework. The results this of study resulted in a conceptual framework in research consisting of ๓ variables: ๑. Demographic relation factors. ๒. Job satisfaction in ๑๑ areas: ๑) security ๒) Environmental aspect ๓) Organizational relations ๔) Administrative policy ๕) Responsibility in work ๖) Nature of work ๗) Success in work ๘) Salary ๙) Relationships ๑๐) Regarding being accepted and respected ๑๑) Career advancement ๓. Organizational commitment is ๑) psychological or attitudinal. ๒) Persistence ๓) Normative side. The dependent variable is the retention of support staff. Haad Thip Public Company Limited, Hat Yai Office, Songkhla Province. The conceptual framework obtained this time will be used to study as a guideline for retaining employees in the organization.

Keywords : Employee retention , Job satisfaction , Organizational commitment

บทนำ

เนื่องด้วยสถานการณ์ความเจริญเติบโตในปัจจุบันที่มีสถานะการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เช่น ทางด้านเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองทำให้ประเทศทั่วโลก เข้าสู่ยุคการแข่งขันที่เพิ่มสูงมากขึ้น สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงก็คือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งทรัพยากรที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและช่วยให้องค์กรเป็นไปตามเป้าหมายได้ คือ ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรในองค์กรเพราะมนุษย์มีสติปัญญาที่สามารถใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร และกระบวนการจัดการในการทำงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ตามกลยุทธ์ที่ได้วางแผนไว้ ดังนั้นการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจัง และต่อเนื่องควรคำนึงถึงสิ่งที่จะสามารถรักษามูลค่าบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรควบคู่ไปด้วย เช่น การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การมีสวัสดิการที่ตอบโจทยพนักงาน การได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีนโยบายสำหรับการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร การให้ขวัญกำลังใจแก่พนักงาน เป็นต้น

องค์กรจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการเพื่อจะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ของตนเอง ซึ่งถ้าหากกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการไม่มีประสิทธิภาพมากเพียงพอ บุคลากรไม่ได้รับปัจจัยต่างๆ อย่างที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะส่งผลให้จำนวนบุคลากรมีอัตราการเข้า-ออก (Turnover Rate) จำนวนมาก องค์กรจะประสบปัญหางานที่ได้ไม่มีประสิทธิภาพตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้เพราะพนักงานทำงานไม่เต็มศักยภาพส่งผลให้ต้องสรรหาบุคลากรมาทดแทนเนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลงจนกว่าจะมีบุคลากรใหม่เข้ามาทดแทนบุคลากรที่ลาออกไป

โดยบริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจผลิตและจำหน่ายน้ำอัดลมมีโรงงานผลิต ๒ แห่ง โรงงานแรกตั้งอยู่ที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และโรงงานที่ ๒ ตั้งอยู่ที่อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี และคลังสินค้าย่อยอีก ๑๘ แห่ง กระจายอยู่ทั่ว ๑๔ จังหวัดภาคใต้ ซึ่งกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาคือพนักงานสายสนับสนุนของบริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากสำนักงานหาดใหญ่ เป็นสำนักงานใหญ่ในภาคใต้และมีจำนวนบุคลากรในบริษัทเป็นจำนวนมากและผู้วิจัยเป็นนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ ณ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา จึงทำให้การเดินทางไปเก็บข้อมูลที่สำนักงานหาดใหญ่นั้นสะดวกทั้งในปัจจัยทางด้านการเดินทางและทางด้านของกำลังทรัพย์มากกว่าที่สำนักงานพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในบริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานหาดใหญ่ ศึกษาทั้งในปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในบริษัทเพื่อให้ได้ข้อมูลที่บริษัทนำไปใช้เป็นแนวทางในการรักษามูลค่าบุคลากรให้คงอยู่กับบริษัทตลอดจนนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรที่เกิดประโยชน์กับพนักงานอันจะส่งผลดีต่อองค์กรทั้งในเรื่องของการคงอยู่ในองค์กรและความสำเร็จขององค์กรรวมไปถึงเป็นแรงผลักดันและแรงกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมออกมาในทางบวกเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารอบแนวคิดการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนบริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา : การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท หาดทิพย์ จำกัด มหาชน สำนักงาน
หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา : การทบทวนวรรณกรรม

๑.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน

จากการศึกษาความหมายของการคงอยู่ในงานพบว่ามีความหมายของการคงอยู่ในงาน ดังนี้

จตุรงค์ ศรีวรณัฏฐะ (๒๕๕๘) ได้ให้ความหมายการคงอยู่ในงานว่า หลังจากที่ยังคงได้บุคลากรที่มี
คุณภาพเข้ามาทำงานร่วมกับองค์กรแล้ว ก็คงไม่มีใครอยากทำการจ้างในช่วงเวลาสั้นๆ ยิ่งบุคลากรคนนั้นเป็นคนที่มี
คุณภาพในการทำงานแล้ว ย่อมต้องการธำรงรักษาหรือธำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่ยังคงเห็นแล้วว่ามีความ
เหมาะสมกับองค์กร โดยอาจจะนำเรื่องทฤษฎีแรงจูงใจมาใช้

Frederic ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลคงอยู่ในงาน คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ
Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) ในการสร้างแรงจูงใจในการคงอยู่ในงาน คือ

๑) ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง ที่แสดงถึง
ทัศนคติต่อการทำงานที่เป็นเชิงบวกต่องานที่ทำ ซึ่งสิ่งที่แสดงออกมาในเชิงบวกมักจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน
งานของพนักงานที่แสดงออกมา เช่น ความสำเร็จของงาน ความภาคภูมิใจในผลงาน การได้รับการยอมรับนับถือ
จากหัวหน้างาน หรือจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นๆ ในองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานคนนั้นรู้สึก
ตนเองเป็นบุคคลสำคัญกับองค์กร การมอบหมายงานของหัวหน้างานที่ลักษณะของงานนั้น ๆ ต้องมีความท้าทาย
ให้พนักงานได้เรียนรู้และได้ทดลองที่จะพัฒนาความสามารถของตัวเอง และทำให้เกิดความสามารถขององค์กรที่จะ
ตั้งทักษะและศักยภาพของตัวพนักงานเองมาใช้ได้อย่างเต็มความสามารถ สร้างความภาคภูมิใจและความพึงพอใจ
ให้กับ พนักงานได้

๒) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน การบริหารงาน นโยบาย
องค์กร การบริหารงานของหัวหน้างานและปัจจัยที่สนับสนุนในการดำรงชีพของพนักงาน หากไม่ได้รับการ
ตอบสนองหรือตอบสนองไม่เพียงพออาจทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่ป้องกัน
ไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ

จะเห็นได้ว่าทั้งสองปัจจัยนั้นมีความสัมพันธ์กันและจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานถ้าปัจจัยกระตุ้น
ลดลงจะส่งผลให้ประสิทธิภาพงานลดลงไปด้วย ดังนั้น การคงอยู่ขององค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้าง
สภาพแวดล้อมและนโยบายที่ดีในการทำงาน เพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงานและรักษาบุคลากรที่มี
คุณภาพไว้ได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจและความผูกพันด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำ
จุนที่เหมาะสมจะช่วยให้การคงอยู่ของพนักงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ในงานข้างต้น สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้ได้ดังนี้ การคงอยู่ในงานคือ
ระยะเวลาที่บุคคลทำงานในองค์กรและยังคงทำหน้าที่ในองค์กรนั้นไปจนถึงปัจจุบัน การคงอยู่ในงานเกิดจากแรงจูงใจ
ในงานซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสามารถแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านภาระงาน
ด้านองค์กร และด้านผู้บริหาร

๑.๑ ความสำคัญของการรักษานักงานให้คงอยู่

องค์การ เรืองรัตนอัมพร (๒๕๕๖) ได้ให้ความสำคัญในการรักษานักงานให้คงอยู่หรือ
ความสำคัญของทุนมนุษย์ไว้ว่า พนักงานทุกคนในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนผลักดันในการเดินหน้าสู่
ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ พนักงานในองค์กรสามารถเรียนรู้ให้เกิดทักษะ เพิ่มผลผลิตและพัฒนา
คุณภาพสินค้าและบริการ สร้างผลกำไรให้กับองค์กร เป็นองค์กรที่มีความแข็งแกร่งและมั่นคง สามารถยืนหยัดด้าน
โลกาภิวัตน์ได้อย่างมั่นคง การที่พนักงานลาออกจากองค์กรจะมีค่าใช้จ่ายหรืออาจมีต้นทุนเพิ่ม ดังนี้

๑.๑.๑. ต้นทุนทางตรง คือ การลงทุนในการสรรหาคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถขึ้นมามีทดแทนคนเดิมที่ลาออกไปจากองค์กรเป็นการลงทุนที่มีค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลานาน

๑.๑.๒. ต้นทุนทางอ้อม หากองค์กรมีพนักงานลาออก พนักงานใหม่ขาดทักษะในการทำงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจลดลงไม่ใช้บริการอีกหากพนักงานลาออกจากสาเหตุการไม่มีความยุติธรรมในการบริหารงานองค์กรจะเสียความภักดีของพนักงานไปด้วยทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

๑.๑.๓. ต้นทุนค่าเสียโอกาส เมื่อองค์กรสูญเสียพนักงานเนื่องจากพนักงานลาออก องค์กรย่อมต้องเสียความรู้ ทักษะการทำงาน ความสามารถของพนักงานและภูมิปัญญาของพนักงานที่จะให้องค์กรพัฒนาให้ดีขึ้น การสูญเสียพนักงานให้กับคู่แข่งทำให้องค์กรสูญเสียเป็นอย่างมากในการทำให้คู่แข่งสามารถรู้ถึงยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กรได้จนทำให้เกิดโอกาสในการแข่งขันตัวกันระหว่างองค์กร

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก เพราะพนักงานมีบทบาทสำคัญในการทำงานและสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ การสูญเสียพนักงานอาจสร้างค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมถึงทำให้โอกาสในการทำธุรกิจลดลง เพราะพนักงานใหม่อาจไม่มีทักษะในการทำงาน หรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เมื่อพนักงานลาออกองค์กรอาจสูญเสียคุณภาพและความสามารถของพนักงานที่มีอยู่ทำให้องค์กรเสี่ยงเกิดสูญเสียโอกาสในการแข่งขันกับคู่แข่ง

๑.๒ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๕๒) ได้กล่าวถึงการคงอยู่ในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการรักษา บุคลากรผู้ที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานในองค์กรมีความพึงพอใจที่จะทำงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรไปอย่างยาวนาน ประกอบด้วยปัจจัย ๓ ประการ คือ ๑) ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน แรงจูงใจในการทำงาน เชื้อชาติปัญหาในการแก้ไขปัญหา ระยะเวลาในการทำงาน และความสนใจในงาน ๒) ปัจจัยด้านงาน (Factors in the job) ได้แก่ ทักษะในการทำงาน ลักษณะงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลบ้านกับที่ทำงาน และโครงสร้างของงาน ๓) ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กร โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบต่าง ๆ และสภาพการทำงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ให้ความหมายของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานไว้ว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการคงอยู่ของพนักงานซึ่งพนักงานไม่คิดที่ย้ายหรือลาออกจากงาน ประกอบด้วย ๓ ปัจจัย ดังนี้

๑) ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและรายได้ต่อเดือน

๒) ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allen และ Meyer (๑๙๙๐) ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

๓) ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Herzberg ประกอบด้วย ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัย สุขอนามัย (Hygiene Factor) เช่น นโยบายบริษัทและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน การควบคุมบังคับบัญชาและปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เช่น ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงานที่ทำและความก้าวหน้า

๒.แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาความหมายของการคงอยู่ในงานพบว่ามีความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

จิตชนก แดงอ่อน (๒๕๕๗) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกของบุคคลที่เป็นสมาชิกภายในองค์กรที่ทำงานอยู่ในองค์กรเสมือนกับเป็นบ้านของตนเอง ทำงานด้วยความเต็มใจและภักดีโดยมีเครื่องมือหลายๆ อย่างเป็นที่ยึดเหนี่ยวให้พนักงานยังคงอยู่กับองค์กรและเดินทางไปพร้อมกับองค์กร

นิตินัย หมีสะอาด (๒๕๕๖) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าเป็นความรู้สึกของพนักงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรมีค่านิยมเต็มใจที่จะอุทิศร่างกายและแรงใจเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้นสามารถสรุปได้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมความเชื่อมั่นในองค์กรโดยมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ตามบทบาทของพวกเขามาและแสดงความโปร่งใสและบริหารองค์กรอย่างมีจริยธรรม สรุปคือความรู้สึกของพนักงานที่มุ่งเน้นการจงรักภักดีและพร้อมที่จะปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรตลอดไปและพร้อมที่จะขับเคลื่อนไปพร้อมกับองค์กรด้วยความเต็มใจ

Allen และ Meyer (๑๙๙๐) แบ่งลักษณะความผูกพันออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑) ความผูกพันด้านจิตใจหรือด้านทัศนคติ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร เป็นความผูกพันที่พนักงานมีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย ความสามารถและมีความน่าสนใจตลอดจนมี โครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป

๒) ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนทั้งที่อยู่ในรูปของตัว เงินและไม่ใช้ตัวเงิน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับการที่พนักงานทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจทำให้พนักงานรู้สึกว่าพวกเขามีความจำเป็นที่จะต้องอยู่ในองค์กรต่อไป

๓) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นตามค่านิยมทางสังคมหรือค่านิยมทางองค์กร เมื่อบุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรบุคคลย่อมมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคลโดยเริ่มจากครอบครัว วัฒนธรรมขององค์กรและปลูกฝังให้พนักงานรู้สึกว่าควรอยู่ในองค์กรต่อไป

Straw , Salancik (๑๙๙๗) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กร และได้สรุปว่าความสัมพันธ์ต่อองค์กรมีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดอยู่ ๒ อย่าง ระหว่างผู้วิจัยพฤติกรรมองค์การและนักจิตวิทยาสังคมโดยแบ่งออกเป็น

๑) แนวคิดด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) คือ การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะกลัวว่าตนจะเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำางานขององค์กรนั้นมาเป็นระยะเวลานานถ้าจะลาออกจากองค์กรไปทำงานที่อื่น

แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม คือ เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่องและมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมโดยไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงงาน

๒) แนวคิดทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความต้องการรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ทุ่มเทในการปฏิบัติงานต่อองค์กร

จนบรรลุเป็นแนวคิดของ Mowday et al. (๑๙๗๙) ซึ่งได้ทำการศึกษาต่อมาเรื่อย ๆ และพบว่าความผูกพันเป็นสิ่งที่มากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์กร นั่นคือ สมาชิกจะเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กรเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขตามเป้าหมายขององค์กร แนวคิดนี้เป็นที่นิยมศึกษากันมากของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านแต่ที่นิยมมากในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรจะใช้แนวคิดของ Allen และ Meyer ซึ่งกล่าวถึงการประเมินระดับความรู้สึกของบุคคลต่อองค์กรตามสภาพจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน คือ

- ๑) ความผูกพันด้านจิตใจหรือด้านทัศนคติที่บุคคลมีต่อองค์กร
- ๒) ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความจำเป็นที่บุคคลคงอยู่กับองค์กร
- ๓) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าจะอยู่กับองค์กร

๓.แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

นิชาวดี ภู้อย (๒๕๕๓) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกดีที่พนักงานได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้จากการทำงานเป็นผลมาจากการประเมินด้านประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Herzberg (อ้างอิงในวศกร ดวงประทีป, ๒๕๕๓) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ศึกษาสาเหตุการจูงใจบุคคลให้ทำงานประกอบด้วย ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) และปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันไม่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น ๖ ประการ คือ

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| ๑) นโยบายบริษัทและการบริหารงาน | ๒) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล |
| ๓) ความมั่นคงในการทำงาน | ๔) สภาพแวดล้อมในการทำงาน |
| ๕) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ | ๖) การควบคุมบังคับบัญชา |

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น ๕ ประการ คือ

๑) ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรได้

๒) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ ภายในองค์กร

๓) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่บุคคลมีต่อลักษณะงาน งานที่มีความท้าทายน่าสนใจ มีความเหมาะสมกับตน

๔) ความรับผิดชอบในงานที่ทำ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายงานและหน้าที่ในการรับผิดชอบการทำงาน

๕) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การทำงานให้สูงขึ้นเมื่อมีโอกาสในการพัฒนาตนเองมากขึ้น หากความรู้เพิ่มเติมจากการพัฒนาอบรมขององค์กร

รัตนาวงศ์สุทธิธรรม (๒๕๖๓) ได้ให้ความหมายว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงานมี ๑๑ ด้าน

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| ๑) ด้านความมั่นคง | ๒) ด้านสภาพแวดล้อม |
| ๓) ด้านความสัมพันธ์ขององค์กร | ๔) ด้านนโยบายบริหารงาน |
| ๕) ด้านความรับผิดชอบในงาน | ๖) ด้านลักษณะของงาน |
| ๗) ด้านความสำเร็จในการทำงาน | ๘) ด้านเงินเดือน สวัสดิการ |
| ๙) ด้านความสัมพันธ์กับบังคับบัญชา | ๑๐) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ |
| ๑๑) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ | |

ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน จะใช้แนวคิดของ Herzberg ซึ่งกล่าวถึงการประเมินวัดระดับความรู้สึกของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติโดยมี ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เช่น นโยบายบริษัทและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

เช่น ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับและความนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงานที่
ทำและความก้าวหน้า

๔.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร (๒๕๖๖) ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของบริษัท
GGG จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของบริษัท GGG จำกัด
(มหาชน) และเพื่อศึกษาสวัสดิการที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า ๕ ปี การศึกษา
ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของบริษัท GGG จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๕๒ คน จากนั้นนำไปวิเคราะห์
ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสวัสดิการของ
พนักงานในบริษัท GGG จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่พนักงานพึง
พอใจมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทน รองลงมา คือ ด้านสุขภาพการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก และที่พนักงาน
พึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ด้านการศึกษาและการเพิ่มศักยภาพบุคลากร ,
ด้านสังคมและสันทนาการและด้านความก้าวหน้าตามลำดับ

อัจฉิมา เสนานิवास และสร้อยณี อุเส็นยาง (๒๕๖๕) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ
ความผูกพันของบุคลากรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร สามารถ
นำไปเป็นแนวทางในการปรับใช้กับองค์กร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยจูง
ใจและปัจจัยค้ำจุนโดยปัจจัยสูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้าน
ความก้าวหน้าด้านลักษณะของงานที่ทำด้านความรับผิดชอบและปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารของ
องค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง และ
ด้านสภาพทั่วไปความผูกพันของบุคลากร ประกอบด้วย ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับเป้าหมาย
นโยบายการบริหารขององค์กร การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความห่วงใยในอนาคตของ
องค์กรและความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ปาริฉัตร สุรเดช และกฤษฎา มูฮัมหมัด (๒๕๖๐) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความ
ผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรังสิตโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่
ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรังสิตและเพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใน
การทำงานที่ประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรสาย
สนับสนุนในมหาวิทยาลัยรังสิต ประชากรในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัย
รังสิต ปีการศึกษา ๒๕๕๙ จำนวน ๑,๕๐๙ คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน
๓๕๐ คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๕๖.๘๖) มีอายุ ๔๑ - ๕๐
ปี (ร้อยละ ๓๔.๐๐) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ ๕๑.๔๓) มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีหรือต่ำกว่า (ร้อยละ
๖๙.๑๔) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท (ร้อยละ ๔๕.๑๔) มีระยะเวลาในการทำงาน ๑-๕ ปี
(ร้อยละ ๓๒.๕๗) การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

(๑) ปัจจัยจูงใจ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับ
นับถือและด้านความก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนใน
มหาวิทยาลัยรังสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

(๒) ปัจจัยค้ำจุนด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อน
ร่วมงาน รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการส่งผลต่อความ
ผูกพันกับองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยรังสิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

พนมพร วิภาดา และลินจง โพชารี (๒๕๖๔) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยด้านบริหารภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่สัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ จากนั้นนำผลที่ได้มาเสนอแนะแนวทางในการจัดการการคงอยู่เพื่อรักษาพนักงานในโรงแรม ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมโดยการวิจัยเชิงปริมาณ คือ การแจกแบบสอบถามพนักงานโรงแรม จำนวน ๒๒๕ คน และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมจำนวน ๑๐ คน โดยสถิติที่ใช้เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ปัจจัยด้านการบริหารภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ กรณีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยการทดสอบค่า F ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง ๑๘-๓๐ ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นพนักงาน

วชิรพันธ์ ท้วมพงษ์ (๒๕๖๑) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงาน ปัจจัยการคงอยู่ในองค์การประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงาน ปัจจัยการคงอยู่ในองค์การและประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทเอกชนกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงาน จำนวน ๔๐๐ คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นด้วยเทคนิคการเลือกแบบโควตา เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายตามสัดส่วนของประชากร และเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เครื่องมือในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีสถานภาพโสด มีอายุ อยู่ระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับรายได้ประมาณ ๑๕,๐๐๐-๒๐,๐๐๐ บาท และปฏิบัติงานในบริษัทเป็นเวลา ๑-๕ ปี และปัจจุบันทำงานอยู่ในแผนกการผลิต ผลการทดสอบ สมมติฐานแสดงว่า โดยภาพรวมความผูกพันในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ ๐.๔๒๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ ๐.๔๒๒ ๐.๓๔๓ และ ๐.๓๐๑ ตามลำดับ นอกจากนี้ปัจจัยการคงอยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานไปใน ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ ๐.๕๒๔

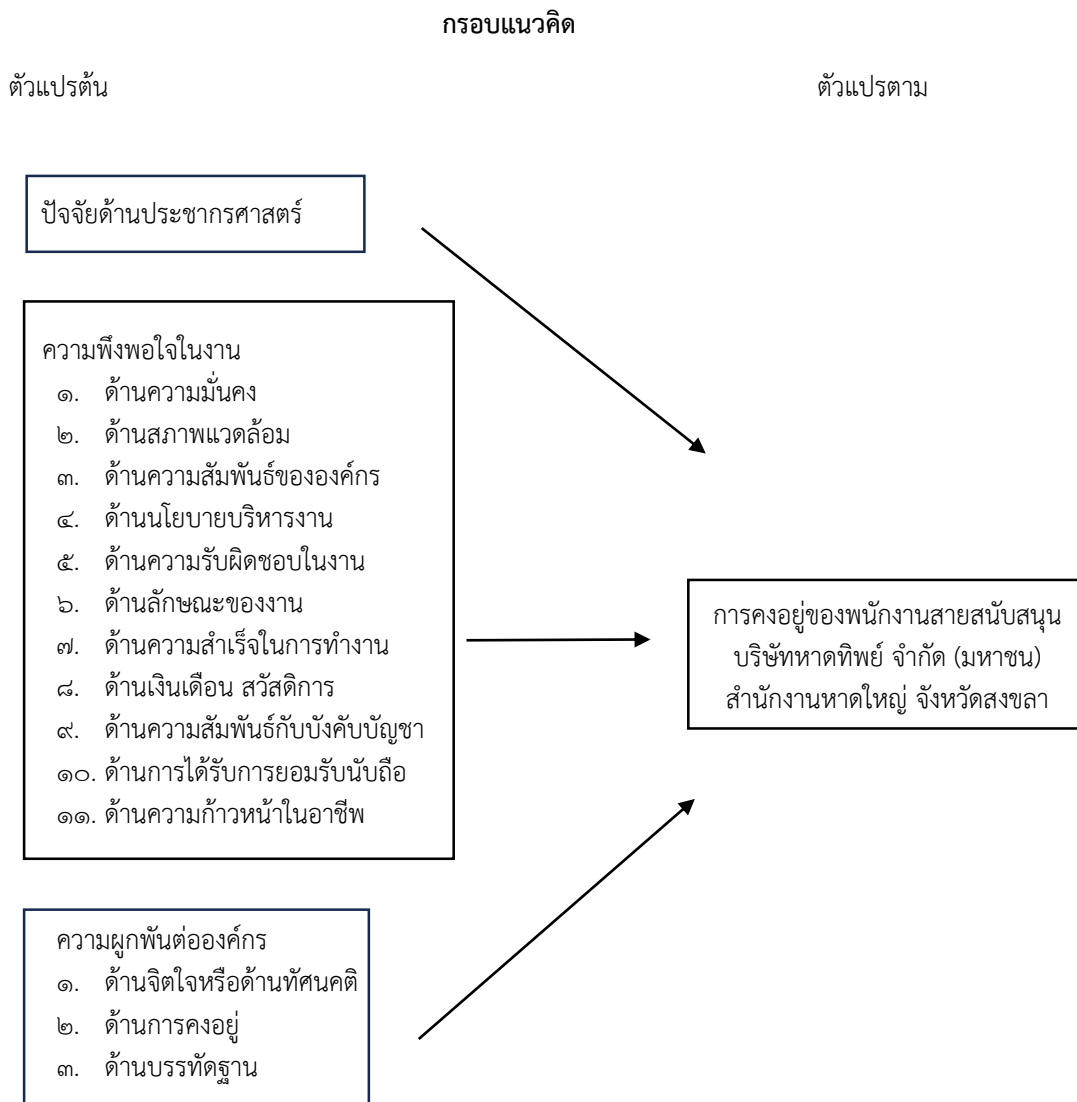
แนวคิดทฤษฎี /วิจัย	สมิต สัจฉกร	องค์การ เรืองรัตนอัมพร	ปรียาพร วงศ์บุตรโรจน์	ศรัณย์ พิมพ์ทอง	สมสุข ดิลกสกุลชัย	สุรีย์ ท้าวคำเดิม	เสกสรร แม่โคตรรัตน์	ณฐาพัชร์ วรพงษ์พัชร	อัจฉิมา เสนานิภาส และ สรีัญญ์ อุสิน่าง	ศรียญา เลิศทรัพย์สำราญ	มนรัตน์ ทองเอน	ปาริฉัตร ลาพูน	ปริญญ์ ทิพเลิศ	ฤทธิพล ไชยบุรี	พนมพร วิภาดา และ ลินจง โพชารี	ธีรดา ไชยบรรดิษฐ์	ฐิตาภัทร ทุพพมา	วชิรพันธ์ ท้วมพงษ์	ปาริฉัตร สุรเดช และ กฤษฎา มุขมณฑิต	ความถี่
การคงอยู่ในงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓					✓	✓			✓		๑๐
ความผูกพันต่อ องค์กร									✓		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	๘
ความพึงพอใจ ในงาน				✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	๑๓

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยของนักวิจัยท่านอื่นๆ พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานและปัจจัยด้านความผูกพันขององค์กรส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานไปในทิศทางเดียวกันและมีความสอดคล้องกันซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานและปัจจัยร่วมที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานจากการรวบรวมข้อมูลจากผลงานวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจในงานทั้งหมด ๑๑ ด้าน คือ ๑) ด้านความมั่นคง ๒) ด้านสภาพแวดล้อม ๓) จุดด้านความสัมพันธ์ขององค์กร ๔) นโยบายบริหารงาน ๕) ด้านความรับผิดชอบในงาน ๖) ด้านลักษณะของงาน ๗) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ๘) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ๙) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ๑๐) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ๑๑) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

และสอดคล้องเป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two - Factor Theory) ที่กล่าวถึงปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอนามัยเป็นสิ่งที่องค์กรควรจัดสรรและส่งเสริมเพื่อเป็นตัวป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อคนได้รับการตอบสนองต่อสองปัจจัยนี้ ความพึงพอใจก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งแนวทางการบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในด้านความพึงพอใจของบุคลากรมีอิทธิพลมากที่สุดและเป็นส่วนสำคัญในการลดอัตราการลาออกได้ (รัตนาวงศ์สุทธิธรรม , ๒๕๖๓) ในส่วนอีกหนึ่งปัจจัย คือ ความผูกพันต่อองค์กร จากงานวิจัยของ วชิรพันธุ์ ท้วมพงศ์ (๒๕๖๑) พบว่า ความผูกพันในองค์กร ๓ ด้าน คือ ๑) ความผูกพันด้านจิตใจ ๒) ความผูกพันด้านการคงอยู่ ๓) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน จะเห็นได้ว่าทั้ง ๓ ด้านมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานในเชิงบวกทั้งหมดและเมื่อพิจารณาระดับการคงอยู่ของพนักงานแต่ละด้านพบว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่มีระดับการคงอยู่ที่สูงที่สุดและมีความสัมพันธ์กันมากที่สุด รองลงมาด้านความผูกพันด้านจิตใจและสุดท้ายคือด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen และ Meyer (๑๙๙๐) ที่กล่าวว่า ความผูกพันขององค์กรแบ่งลักษณะความผูกพันออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้ ๑) ความผูกพันด้านจิตใจ ๒) ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และ ๓) ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานในองค์กร

ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาปัจจัย ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ๒. ความพึงพอใจในงาน ๓. ความผูกพันต่อองค์กร



ที่มา : คณะผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา : การทบทวนวรรณกรรม ขอขอบคุณ อ.ดร.นวิทย์ เอ็มเอก อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และ บริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- จตุรงค์ ศรีวังสุวรรณ. (๒๕๕๘). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ. โอเดียนสโตร์.
- ชิดชนก แดงอ่อน. (๒๕๕๗). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลวิภาวดีกับพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร และ ธนวิทย์ เจริญสุข. (๒๕๖๖). *ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการของบริษัท GGG จำกัด (มหาชน)*. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ปีที่ ๔๙ (ฉบับที่ ๑), ๑๐๓-๑๑๔.
- นิชาวดี ภู้อย. (๒๕๕๓). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- นิตินัย หมีสะอาด. (๒๕๕๖). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการบริหารสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- บริษัทหาดทิพย์ จำกัด มหาชน. (๒๕๖๕). *แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี / รายงานประจำปี ๒๕๖๕*. สืบค้นจาก https://hub.optiwise.io/th/documents/๗๑๓๓๖/htc-one-report๒๐๒๒-th.pdf?fbclid=IwARmsBpsTnNvhKsDIGzbnqQzn๓zGa_ldNXrCXaodE๗eQgTP๒B_roGxAzlyw_aem_AfiAuzZlP๑๑xj-wu๗๗DwoOQ๐zZ๐SoHhF๒TJXHxOQabUHxpWwGEXf๗kWKClchIDCFpuM สืบค้นเมื่อ ๑๙ ธ.ค. ๒๕๖๖
- บริษัทหาดทิพย์ จำกัด มหาชน. (๒๕๖๕). *รายงานความยั่งยืนประจำปี ๒๕๖๕*. สืบค้นจาก <https://www.haadthip.com/th/flipbook/๓๒๙/รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี-๒๕๖๕>. สืบค้นเมื่อ ๑๙ ธ.ค. ๒๕๖๖
- ปาริฉัตร สุรเดช และ กฤษฎา มุขมัท. (๒๕๖๐). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยรังสิต*. (การค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต. สืบค้นจาก <https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgrc/article/view/๖๕๓/๔๒๖>. สืบค้นเมื่อ ๑๑ ม.ค. ๒๕๖๗.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๕๓). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่๒). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พนมพร วิชาดา และ ลินจง โพซารี. (๒๕๖๕). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดบุรีรัมย์*. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์ ปีที่๗ (ฉบับที่๓), ๖๘๙-๗๐๒
- รัตนา วงศ์สุทธิธรรม. (๒๕๖๓). *ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน บริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด*.

(สารนิพนธ์). สาขาการบัญชี. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สืบค้นจาก<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/mlw๑๒/๖๑๑๔๕๖๑๐๒๑.pdf>. สืบค้นเมื่อ ๑๑ ม.ค.

๒๕๖๗.

วชิรพันธ์ ท้วมพงษ์. (๒๕๖๑). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงาน ปัจจัยการคงอยู่ในองค์กรและ
ประสิทธิภาพการทำงาน: กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขต
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).

วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ,คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สืบค้นจาก<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/๑๒๓๔๕๖๗๘๙/๓๕๑๒>

สืบค้นเมื่อ ๑๓ ม.ค. ๒๕๖๗.

วศกร ดวงประทีป. (๒๕๕๓). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มมินิแบ
ประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

อัจจิมา เสนานิवास และ สรัญญ์ อุเสินยาง. (๒๕๖๕). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของ
บุคลากร. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ,ปีที่ ๒ (ฉบับที่ ๑), ๒๙-๔๐.

องค์กร เรื่องรัตนอัมพร. (๒๕๕๖) การรักษาทุนมนุษย์.

สืบค้นจาก <http://www.cardiobook.net/content/view/๙๑-การรักษาทุนมนุษย์.html>.

สืบค้นเมื่อ ๑๔ ม.ค. ๒๕๖๗.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (๑๙๙๐). The measurement and antecedents of affective, continuance
And normative commitment to the organization. Journal of Occupational Psychology,
๖๓(๑), ๑-๑๘

Staw, B. & Salancik G. R (๑๙๗๗). Commitment and the Control of Behavior. In New Directions in
Organizational Behavior. Chicago: St. Clair Press.