

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ศึกษากรณี บริษัท ฟอर्थ แทร็คกิ้ง ซิสเต็ม¹
MOTIVATION FACTOR AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT,
A CASE STUDY OF FORTH TRACKING SYSTEM

ณรงค์ศักดิ์ จันทร์พวงทอง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานของบริษัท ฟอर्थ แทร็คกิ้ง ซิสเต็ม การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง บุคคลที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในบริษัท ฟอर्थ แทร็คกิ้ง ซิสเต็ม

ผลการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท ฟอर्थ แทร็คกิ้ง ซิสเต็ม อยู่ในระดับสูง และมีปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ, ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ, ความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้า และปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน และความสัมพันธ์กับผู้อื่น

งานวิจัยชิ้นนี้ให้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร โดยการกำหนดนโยบาย ปรับปรุง พัฒนา และสรรหาแรงจูงใจที่เหมาะสมกับพนักงาน เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรทำให้ปัญหาการลาออก การขาดงานลดลง รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ความผูกพันในองค์กร, แรงจูงใจ, อัตราการลาออก

Abstract

This research aims to (1) investigate the level of organizational commitment among employees at the Forth Tracking System company and (2) identify the motivation factors that affect organizational commitment. A qualitative research and structured interviews were used to collect data from a diverse sample of employees.

The results indicated a high level of commitment among employees at Forth Tracking System, and several factors were identified as contributing to their commitment, including recognition, work itself,

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ศึกษากรณี บริษัท ฟอर्थ แทร็คกิ้ง ซิสเต็ม

² นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ

คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

responsibility, and opportunities for advancement. The study also found that factors related to maintenance, such as compensation and good interpersonal relationships, played a role in maintaining employee commitment.

The findings of this research provided valuable insight into the factors that impacted organizational commitment among employees at Forth Tracking System company. This had implications for enhancing employee commitment in organizations and could lead to a reduction in absenteeism and turnover, as well as an increase in performance and productivity.

Keywords: Organizational commitment, Motivation, Turnover

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงและทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ นี้ ทำให้องค์กรมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งยังเป็นสถานะที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการดำเนินธุรกิจได้อีกด้วย ทำให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการบริหารเพิ่มมากขึ้น โดยหลักการบริหารพื้นฐานที่สำคัญ 4 อย่าง ประกอบไปด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุคิบ (Materials) และการจัดการ (Management)

เป็นที่ทราบกันดีว่าคนหรือบุคลากรเป็นปัจจัยที่จะช่วยนำพาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ทดแทนการทำงานของบุคลากร ก็ไม่อาจลดความสำคัญของบุคลากรลงไปได้ หากแต่ทำให้บุคลากรกลับมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เพราะบุคลากรจะเป็นผู้ดำเนินงานและใช้ความคิดในการควบคุมและพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ทันสมัยยิ่งไปกว่าเดิม ยิ่งไปกว่านั้นบุคลากรยังมีหน้าที่ในการนำทรัพยากรต่างๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดให้กับองค์กร ดังนั้น การที่จะทำให้บุคลากรทำงานให้กับองค์กรได้อย่างคุ้มค่าหรือมีประสิทธิภาพ จะต้องเริ่มตั้งแต่การจัดหา พัฒนา ฝึกอบรม แก่บุคลากรเหล่านั้น ทั้งนี้ยังรวมถึงความตั้งใจในการทำงาน ความทุ่มเทในการทำงาน รวมไปถึงการรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้คงอยู่กับองค์กร เพราะเป็นต้นทุนอย่างหนึ่งขององค์กร

ยิ่งไปกว่านั้นยังมีสถานการณ์ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 องค์กรต่างๆ มีการปรับตัวให้อยู่รอด ไม่ที่จะเป็นการลดค่าใช้จ่าย งดจ้างบุคลากรเพิ่ม หรือแม้กระทั่งลดบุคลากรลง ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรมากเป็นพิเศษ องค์กรมักจะประกอบด้วยบุคลากรอยู่ 2 ประเภท คือ ทุ่มเทและไม่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งบุคลากรที่ไม่ทุ่มเทให้กับงานถือว่ามีพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ อันได้แก่ การไม่ทุ่มเทให้กับงาน การไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน การไม่กล้าตัดสินใจ ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร บุคลากรไม่

รู้สึกเป็นเจ้าของงาน ขาดความผูกพันในงาน หากองค์กรหรือหน่วยงานใดขาดการบริหารที่มีคุณภาพหรือมีปริมาณไม่เพียงพอ ก็จะทำให้ประสิทธิภาพการบริหารงานของหน่วยงานนั้นด้อยลงไปด้วย

การที่องค์กรจะมองไปในอนาคตและหวังให้พนักงาน มีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ เป็นแรงเสริมเพื่อกระตุ้นให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เมื่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดแรงแรงจูงในการปฏิบัติงาน และกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ทุ่มเท ปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ของตนให้กับองค์กรด้วยความสามารถทั้งหมดที่มี ด้วยความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กร

คนหรือบุคลากรจึงถือเป็นส่วนสำคัญขององค์กร บริษัท ฟอรัท แทร็คกิ้ง ซีเอสเอ็ม มีอัตราการเข้าและออกที่ไม่แน่นอนและไม่คงที่ในแต่ละเดือน ในบางกรณีมีการลาออกไปโดยไม่ได้ทำการแจ้งให้องค์กรทราบล่วงหน้า ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม จากสถิติการลาออกของพนักงานพบว่าในปี 2563 และ 2564 พบว่ามีอัตราการลาออกที่สูงขึ้น และในปี 2565 ก็มียังมีอัตราการลาออกให้พบเห็น ดังนี้

จำนวนพนักงานที่ลาออกในปี 2563 จำนวน 6 คน

จำนวนพนักงานที่ลาออกในปี 2564 จำนวน 8 คน

จำนวนพนักงานที่ลาออกในปี 2565 จำนวน 11 คน

ในบางครั้งไม่สามารถหาคนมาปฏิบัติงานแทนได้ทันเวลา รวมถึงผลกระทบจากพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน การขาด ลา มาสาย ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น การขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ในอนาคตอันใกล้ องค์กรจะมีการเปลี่ยนไปสู่การเป็นบริษัทผลิตภัณฑ์แวร์ และองค์กรเริ่มทำการตลาดในตลาดต่างประเทศ ทำให้มีความต้องการที่จะเตรียมบุคลากรและตัวองค์กรให้มีความพร้อมในทุกด้านเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอรัท แทร็คกิ้ง ซีเอสเอ็ม ว่าอยู่ในระดับใด และเพื่อให้ทราบว่าปัจจัยแรงจูงใจใดที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กร ที่จะส่งผลให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นปัญหาด้านบุคลากรก็จะลดลง ซึ่งผลจากการศึกษาในเรื่องนี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหาร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กรเป็นอย่างมาก ที่จะนำไปใช้ประกอบในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

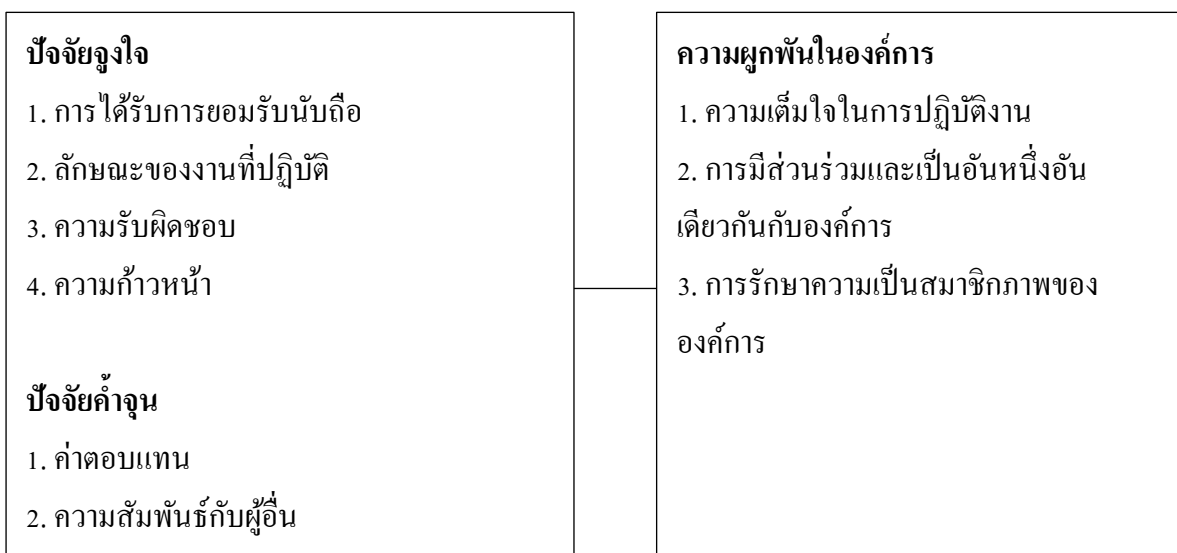
คำถามในการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอรัท แทร็คกิ้ง ซีเอสเอ็ม อยู่ในระดับใด?
2. ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร บริษัท ฟอรัท แทร็คกิ้ง ซีเอสเอ็ม มีปัจจัยแรงจูงใจใดบ้าง?

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอรัท แทร็คกิ้ง ซีเอสเอ็ม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร บริษัท ฟอรัท แทร็คกิ้ง ซีเอสเอ็ม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ศึกษากรณี บริษัท ฟอรัท แทร็คกิ้ง ซีเอสเอ็ม มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.1 ประชากร คือ พนักงาน บริษัท ฟอรัท แทร็คกิ้ง ซีเอสเอ็ม

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท ฟอรัท แทร็คกิ้ง ซีเอสเอ็ม โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก

(Key informants) ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร 4 คน พนักงานปัจจุบัน 4 คน และอดีตพนักงาน 1 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 9 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) มีขั้นตอนดังนี้

2.1 ผู้วิจัยจะนัดหมายกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ณ สถานที่ที่กำหนด

2.2 บันทึกการให้สัมภาษณ์โดยใช้การจดบันทึก

2.3 ถอดคำให้สัมภาษณ์เป็นลายลักษณ์อักษร

3. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบ ความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไป วิเคราะห์ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ศึกษากรณี บริษัท ฟอรัท แทร์คิงส์ ซีเอสเอ็ม สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มี (1) ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความกระตือรือร้น ทุ่มเทในการทำงาน และพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้กับองค์กร รวมทั้ง (2) มีส่วนร่วมและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร โดยมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ นโยบายของผู้บริหารเป็นอย่างดี อีกทั้งพนักงานยังมีความยินดีและเต็มใจปฏิบัติตาม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร รวมถึง (3) พนักงานมีความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยพนักงานมีความพึงพอใจกับ สิทธิ สวัสดิการขององค์กร และมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ปัจจัยจูงใจมีผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรมีทั้งหมดด้วยกัน 4 ปัจจัย ดังนี้ (1) การได้รับการยอมรับจากผู้อื่นทั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานและเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในทางกลับกัน หากพนักงานไม่ได้รับการยอมรับจากทั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกท้อแท้และหมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังพบว่าความพึงพอใจต่อ (2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หากงานที่รับมอบหมายท้าทายความสามารถ จะกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ขณะเดียวกันการมอบหมายงานในปริมาณมากเกินไป และการมอบหมายงานที่ไม่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานขาดความกระตือรือร้น ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง (3) ความรับผิดชอบ โดยการมีสิทธิ ใช้อุปกรณ์ ตัดสินใจ แสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ แสดงถึงความมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้โดยอิสระ ไร้การควบคุม ทำให้มีความกระตือรือร้น ทุ่มเท ต้องการที่จะปฏิบัติงานที่รับมอบหมายให้สำเร็จ และ (4) ความก้าวหน้า การมีโอกาสในการหาความรู้เพิ่มเติม ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยค้ำจุนมีผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรมีทั้งหมดด้วยกัน 2 ปัจจัย ดังนี้ (1) ค่าตอบแทน ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หากค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพหรือความต้องการ และไม่สอดคล้องกับปริมาณ

งานที่ได้รับ จะส่งผลให้พนักงานขาดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังพบว่า (2) ความสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้ร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งผลให้มีความสุขในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี นอกจากนี้การขาดความร่วมมือหรือช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ศึกษากรณี บริษัท ฟอรัท แทร์คิง ซีเอสเอ็ม ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องฝึกและปฏิบัติตัวในฐานะผู้นำ โดยมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เล็งเห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นทุนมนุษย์ประเภทหนึ่ง และทุนมนุษย์ดังกล่าวนี้ ผู้บริหารหรือผู้นำจะต้องมีวิธีการที่จะสร้างความผูกพัน โดยอย่างยิ่งสร้างความผูกพันในองค์กร
2. ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปัจจุบันองค์กรมีการเติบโตมากขึ้น ควรจะมีการเพิ่มอัตราค่าจ้างพนักงานให้เหมาะสมต่อปริมาณงาน
3. อัตราค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับควรสอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย
4. ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างองค์กรเอกชนที่อยู่ข้างเคียง หรือบริษัทคู่แข่ง เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างและนำไปสู่การพัฒนา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

บรรณานุกรม

- จิตรลดา วิตรานันท์. (2558). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ปัญญา สยามซูส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยวัฒน์ โอสถอำนวยโชค. (2555). *ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตติมา หลักทอง. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงศกร เผ่าไพโรจนกร. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงาน บริษัท ซีเมนต์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ศศิพร ภูมิสุวรรณ. (2554). *การศึกษารูปแบบการนำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชุมพร*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- โสมย์สิริ มูลทองทิพย์. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอท่ามะกา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อธิวัฒน์ ปาคาถา. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- C. P. Alderfer. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.
- D. C. McClelland. (1961). *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand.
- F. et al. Herzberg. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- H. B. Buchanan. (1974). **Building organization commitment the socialization of managers in work organization**. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. Mowday. (1979). **The measurement of organizational commitment**. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- V. H. Vroom. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.