บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน

1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจ

2.1 ความหมายของขวัญกำลังใจ

2.2 ความสำคัญของของขวัญกำลังใจ

2.3 องค์ประกอบในการสร้างขวัญกำลังใจที่ดี

2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับขวัญกำลังใจ

2.5 ประโยชน์ของการศึกษาขวัญกำลังใจ

3. บริบท บริษัทร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

การบริหารธุรกิจ หรือการบริหารองค์การมีองค์ประกอบหรือเกณฑ์ชี้วัดอย่างไร เป็นประเด็นที่ต้องสร้างให้ชัดเจน และเป็นหลักสากลในการปฏิบัติงานให้พนักงานยอมรับการปฏิบัติงานในองค์การ หรือหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้วยังต้องมีการแบ่งสันปันส่วนงาน ที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ซึ่งมีหัวหน้า

หน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้มีทัศนะและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป ซึ่งจะช่วยทำให้องค์การสามารถดำเนินการอยู่รอดและเจริญเติมโตต่อไปได้

1. ความหมายของการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารและนักวิจัยที่เขียนไว้ มีผู้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ซึ่งนำเสนอเพียงบางท่าน ดังนี้

ธัญญารัตน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552 : 19) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมการปฏิบัติงาน การแสดงออกในหน้าที่บางสิ่งที่กระทำได้สำเร็จและเกิดผลของงาน

นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2551: 15-20) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ต้องมีทั้งศาสตร์ และศิลป์ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ความสามารถประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่าง ๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้หลักการ และทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคนสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529 : 70) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้วยังมีการแบ่งหน่วยงานออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบตามหน้าที่ของตนเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานนั้น

บาคอล (2545 : 4) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานทุกคนทำงานอย่างมีเป้าหมาย และมีผลงานที่วัดได้อย่างชัดเจน โดยมีการตกลงรายละเอียดกันไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการบริหารการปฏิบัติงานอยู่ 3 ขั้นตอน คือ การวางแผน การเสนอแนะ และการทบทวนกันอย่างสม่ำเสมอ

พุทธทาสภิกขุ (2545 : 253) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่หรืออาชีพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งในการที่จะเข้าถึงธรรม การที่จะรู้จักโลกหรือสิ่งทั้งหลายทั้งปวงดี ว่าอะไรเป็นอะไร จำต้องมีการทำหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ เช่น อาชีพให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีเสียก่อน การที่คนหนึ่งทำหน้าที่โดยตรงของตนโดยไม่มีมลทินต่างพร้อย ย่อมเป็นการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เพียงพอที่จะทำให้รู้จักว่าอะไรเป็นอะไร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก็จะรู้จักชีวิตจิตใจตนเองว่า หมายความว่าอย่างไร เป็นสิ่งที่ควรยึดถือหลงใหลเพียงไรเป็นต้น ถ้าหากว่าไม่ได้ทำอะไรจริงๆ จังๆ ให้ดีที่สุด ให้ถูกต้องตามอุดมคติของอาชีพหรือของหน้าที่นั้นๆ แล้วมันยังน้อยเกินไปสำหรับที่จะรู้จักตัวเอง รู้จักโลก รู้จักกิเลส รู้จักทุกข์ และรู้จักความดับทุกข์เป็นต้น

เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhon. 1991 : 785) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อภาระหนที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของคำว่า การปฏิบัติงานได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้น ๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานในองค์การจะแสดงออกให้เห็นได้จากพฤติกรรมในหลาย ๆ ลักษณะ การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายผู้บริหารที่ดีจะต้องเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอยู่เสมอ เพื่อจะได้ทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขณะนั้นได้ถูกต้องและสามารถเลือกใช้วิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม หรือวิธีที่จะทำให้ผู้ร่วมงานมีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจะต้องทราบความต้องการของบุคคล และหาทางตอบสนองความต้องการของบุคคลเหล่านั้นให้เกิดความพอใจถือได้ว่าเป็นผลการการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้น จึงขอเสนอทฤษฎีการจูงใจที่เห็นว่าสำคัญ และเกี่ยวข้องปัจจัยในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีการจูงใจของนักจิตวิทยาชื่อ มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 51 ; อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2553 : 51-52) ได้ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครอง ความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมุติฐาน เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

2.1.1 ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

2.1.2 ความต้องการความปลอดภัย ป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อม และความคุ้มครองจากผู้อื่น

2.1.3 ความต้องการความรัก และการมีส่วนเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าตนได้รับความรัก และมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

2.1.4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และความสำคัญของตน

2.1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

2.2 ทฤษฎีการจูงใจของแมคคลีแลนด์ (Mc Clelland Achievement Motivation Theory) (Mc Clellnand. 1965 : 122 : อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2553 : 53) ได้เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

2.2.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

2.2.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.2.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น

2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Models) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113-115) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ศึกษาถึงสาเหตุจูงใจบุคคลให้ทำงานมี 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการทำงาน คือ

2.3.1 ปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 5 ประการ คือ

1) ความสำเร็จในการงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2) การยอมรับ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ

3) ลักษณะงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือทำหรือปฏิบัติ

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมงานอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม การสัมมนา และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2.3.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารมีด้วยกัน 5 ปัจจัยคือ

1) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดและการบริหารองค์การที่มีนโยบายที่แน่นอน มีแนวปฏิบัติ มีระเบียบแบบแผน การบริหารที่มีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และรับทราบนโยบายการบริหาร

2) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความศรัทธาและยอมรับนับถือในตัวผู้บังคับบัญชาที่ประพฤติตนเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป มีเหตุผล มีความรู้ความสามารถ

3) การสนับสนุนระหว่างบุคลากร หมายถึง ความมีมนุษย์สัมพันธ์อันดีของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

4) เงินเดือน หมายถึง รายได้ประจำ และรายได้พิเศษของผู้ร่วมงานที่ได้รับจากองค์การ

5) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพการณ์และปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยการปฏิบัติงานมีความคล่องตัวขึ้น ได้แก่ วัสดุ เครื่องอำนวยความสะดวก สภาพสถานที่ทำงาน อุปกรณ์การบริหาร ตลอดจนความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการการปฏิบัติงานนั้นมีหลายประการล้วนแต่เป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคคลทั้งสิ้น เริ่มตั้งแต่ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ของ มาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์ก 2 ปัจจัย และทฤษฎีการจูงใจของ แมคคลีนแลนด์ ซึ่งเน้นความต้องการ 3 ประการ แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก มาเป็นประเด็นในการวิจัย เช่น ปัจจัยกระตุ้นหรือจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลทำให้เกิดความพอใจในหน้าที่การงาน และปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับนโยบาย และการบริหารงานขององค์การ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวขึ้น ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องนำไปปรับใช้ในหน่วยงานเพื่อความเหมาะสมในการบริหารงาน และพัฒนาให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่อไป

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี

การปฏิบัติงานเป็นนามธรรมที่เป็นเครื่องชี้นำพฤติกรรมของบุคคล อันแสดงถึงทัศนคติ และความรู้สึกที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีต่อหน่วยงาน ถ้าการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานดีก็ย่อมมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในหมู่คณะ มีความร่วมมือร่วมใจกันทำงานมีความภักดีต่อหน่วยงาน มีระเบียบวินัย สิ่งเหล่านี้ย่อมนำไปสู่ความสำเร็จ และประสิทธิภาพของงาน ในทางตรงกันข้าม ถ้าการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานต่ำก็จะมีปรากฏการณ์ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อเกิดขึ้น เช่น การขาดงานหรือเฉื่อยชา มีการจับกลุ่มวิพากษ์วิจารณ์ ไม่นำพาต่อระเบียบวินัย มีบัตรสนเท่ห์โจมตีบุคคลในหน่วยงาน เป็นต้น จึงจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรจากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ล้วนแต่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลทั้งสิ้น เริ่มตั้งแต่ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งมี 5 ขั้นตอน ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก 2 ปัจจัย และทฤษฎีการจูงใจของแมคคลีนแลนด์ ซึ่งเน้นความต้องการ 3 ประการ แต่ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์กมาเป็นประเด็นในการศึกษา ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จนั้น ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สุนทร ทองสมเพียร (2551 : 40) กล่าวว่า การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จ เขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2548 : 198) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการ ซึ่งมักจะเปรียบเทียบเป็นร้อยละ

ปรีดา เปี่ยมวารี (2543 : 29) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำความเข้าใจ และกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้งการใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นได้ของงาน คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การทำงานต้องเชื่อถือจึงถือได้ว่ามีความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สมใจ ลักษณะ (2546 : 7) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังน้อยที่สุดค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี

กัญญา เดือนนวล (2546 : 16) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้ให้เจริญงอกงามมากที่สุดโดยลดต้นทุนในการผลิต และรวมถึงคุณภาพของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินงานด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดได้ มีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุนคุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีในการผลิต

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการทำงาน บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะชอบงานที่ท้าทายความสามารถ หาโอกาสที่จะทำงานให้สำเร็จ และเมื่อลงมือทำงานแล้วจะต้องทำจนสำเร็จทุกครั้ง โดยบุคลากรจะมีขวัญกำลังใจที่ดี ซึ่งส่งผลทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพ และปริมาณของผลงาน มีการคิดค้น ดัดแปลงวิธีทำงาน รวมทั้งมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2 ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ

ความต้องการของมนุษย์ประการหนึ่งก็คือ ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ซึ่งได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของการยอมรับนับถือไว้ ดังนี้

กิ่งแก้ว โนสูงเนิน (2554 : 8) กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆในสังคม ซึ่งการยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การประกาศเกียรติคุณ การมีส่วนร่วม หรือการแสดงออกอื่น ๆ ทำให้บุคคลรู้ถึงคุณค่า และศักดิ์ศรีในตนเอง

ตะวัน ศิลป์ประกอบ (2551 : 15) กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

สมศักดิ์ พัสดร (2551 : 52) กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การที่มีความรู้สึกว่าความสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับการกระทำของเขา ยอมรับผลงานของเขาลักษณะงานที่น่าสนใจ คือพนักงานที่มีความรู้สึกว่างานที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ ในการที่จะให้ได้การยอมรับนับถือจากคนอื่น จะต้องเข้าใจในลักษณะสำคัญและมีทักษะสำคัญในการบริหารมีบุคลิกภาพดี มีคุณธรรม และจริยธรรม ซึ่งเป็นการช่วยให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อได้รับการยอมรับ ก็จะเกิดความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัยและมีความเชื่อมั่นในตนเอง เรียกว่า มีขวัญกำลังใจนั้นเอง

สุวัฒนา เวชมานิตกุล (2543 : 10) กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง ความยินดีความไว้วางใจ และการให้กำลังใจ หรือยอมรับในความสามารถในขณะที่ปฏิบัติงาน และหลังจากการปฏิบัติงานสำเร็จ ส่วนสำคัญของการยอมรับนับถือเป็นที่ทราบกันดีว่าสังคมยอมรับการยกย่องสรรเสริญเป็นหลักธรรมดาของมนุษย์ “ชอบให้คนยกย่องมากกว่าตำหนิ” ทุกคนอยากอยู่อย่างมีเกียรติ ได้รับการนับถือ ไม่มีใครอยากอยู่อย่างไม่มีใครอยากจะมองหน้าถ้าหากใครไปอยู่ในสังคมใดที่คนในสังคมนั้นไม่ยอมรับนับถือแล้ว เขาจะรู้สึกว่าตัวเขานั้นเล็กเสียยิ่งกว่าเข็ม ไม่มีความหมาย ดังนั้น ทุกคนอยากจะมีเกียรติเสมออยากจะเป็นที่ยอมรับนับถือซึ่งสอดคล้องกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานหรือจากบุคคลในหน่วยงาน จะทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ และทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบ และรักงาน เมื่อพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บริหารก็จะทำให้การปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อการสร้างขวัญกำลังใจของพนักงาน

3.3 ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำ

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลดี มีประสิทธิภาพงานที่ได้รับมอบหมายต้องมีลักษณะงานที่ตรงกับความถนัด ความรู้ความสามารถ ความน่าสนใจของงาน และโอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จมากเนื่องจากพนักงานมีความสนใจในงานที่ได้ปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอความหมายของคำว่าลักษณะของงานที่ทำของนักวิชาการ ไว้ดังนี้

กิ่งแก้ว โนสูงเนิน (2554 : 8) กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง คุณลักษณะความน่าสนใจของงาน งานที่มีความแปลกใหม่ ท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น งานที่ตรงตามความสามารถ ความมีอิสระในการทำงาน ปริมาณงานและระยะเวลาการทำงาน ทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2553 : 131) กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง การกำหนดระบุภารกิจที่จะต้องปฏิบัติว่ามีรายละเอียดอย่างไรบ้าง รายละเอียดของงานประกอบด้วย ชื่องาน สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน หน้าที่จะต้องปฏิบัติ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน วัตถุดิบที่ใช้ การรับคำแนะนำจากหัวหน้างาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน อันตรายที่จะเกิดจากการทำงาน เงื่อนไขในการทำงาน เป็นลักษณะของงานที่จะทำเพื่อให้งานที่ออกมาประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

พณิณญา นาตาแสง (2550 : 6) กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง ความยากง่าย กว้างขวางลักษณะงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่ม กล้าตัดสินใจ การวางแผน และประเมินผลหรือปรับปรุงแก้ไข

จากความหมายสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของงานที่ทำ คือ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารตรงกับความถนัด ความรู้ความสามารถ ความน่าสนใจของงานและโอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ลักษณะงานเป็นส่วนส่งเสริม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงว่าลักษณะงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพจากบุคคลอื่น รวมทั้งโอกาสก้าวหน้าที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

3.4 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ในการปฏิบัติงานหน้าที่ใด ๆ ก็ตามทุกคนต้องมีความรับผิดชอบ หากขาดความรับผิดชอบการทำงานก็จะไร้จุดมุ่งหมายปลายทาง ไม่มีเป้าหมายการปฏิบัติงานก็จะไม่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายด้านความรับผิดชอบไว้ดังนี้

วิเชียร วิทยอุดม (2554 : 1) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง หน้าที่ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อให้ความคาดหวังบรรลุผลสำเร็จ ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารอาจคาดหวังว่าพนักงานจะเขียนและนำเสนอหัวข้อสำหรับโปรแกรมใหม่ ๆ ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด ดังนั้นจึงเป็นความรับผิดชอบของพนักงานในการเตรียมหัวข้อดังกล่าว

อเนก นาคเจริญ (2554 : 24) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ทั้งพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น มีขอบข่ายของพฤติกรรมทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อการงาน ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบ มี 11 ประการ ได้แก่ เอาใจใส่ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลของงานนั้น ๆ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว เคารพต่อกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และมีวินัยในตนเอง มีอารมณ์หนักแน่นเมื่อเผชิญกับอุปสรรค รู้จักหน้าที่และกระทำตามหน้าที่เป็นอย่างดี มีความเพียรพยายาม มีความละเอียดรอบคอบ มีความสามารถอย่างเต็มที่ ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นทั้งตนเองและสังคม ตรงต่อเวลา และยอมรับผลของการกระทำ

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2553 : 113) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ข้อผูกพันสัญญาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และความรับผิดชอบเป็นเครื่องมือที่ทำให้คนอื่นยอมรับในความสำเร็จในการทำงาน ผู้บริหารไม่สามารถที่แบ่งความรับผิดชอบนี้ไปให้แก่พนักงานได้ ผู้บริหารยังคงรับผิดชอบงานที่มอบหมายให้แก่พนักงาน การทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน

ชิตวร วังวงศ์ (2551 : 26) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจ ความสนใจ ความเอาใจใส่ในการที่จะปฏิบัติหน้าที่มีความเพียรพยายาม มีความละเอียด

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร BAJABHAT MAHACARKHAM UNIVERSITY

รอบคอบ เพื่อที่จะทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งยอมรับผลของการกระทำทั้งทางด้านบวกและด้านลบ พยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานหน้าที่การงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

วิไลวรรณ หอมทอง (2551 : 11) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลตามความมุ่งหมาย และยอมรับผลนั้น โดยจะต้องปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร มีความอดทนตรงต่อเวลา ละเอียดรอบคอบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อตนเอง ต่อหน้าที่และต่อส่วนรวม

คณพศ สิทธิเลิศ (2548 : 7-9) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน มีพฤติกรรมการแสดงออก คือ มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ มีความเพียรพยายาม มีการยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง มีความกระตือรือร้นที่จะแก้ปัญหา และยอมรับผลการกระทำของตนเอง

ชุมพร ศรีปัญญา (2547 : 16) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง เป็นพฤติกรรมความตั้งใจเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยความมานะพยายามเอาใจใส่ และตรงต่อเวลา เพื่อให้งานนั้นสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามจุดหมายที่ตั้งไว้

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำตามหน้าที่ที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบการทำงานที่ได้รับมอบหมาย การทำตามที่ตนได้พูดหรือได้ให้คำมั่นสัญญาไว้และการยอมรับสิ่งที่ตนเองได้พูดหรือได้กระทำลงไปทั้งในด้านที่เป็นผลดีและข้อบกพร่องต่าง ๆ ทุกครั้งด้วย ความเพียรพยายาม ความละเอียดรอบคอบ และยอมรับผลการกระทำของตนเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายทั้งมีการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีขึ้น โดยแสดงออกให้เห็นถึงความตั้งใจ เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จโดยเร็ว

3.5 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ของการประกอบคุณงามความดีที่คนอื่นสามารถมองเห็นได้ในการปฏิบัติงานนั้น หากบุคลากรมีความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานก็จะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรเหล่านั้นมีขวัญกำลังใจที่ดียิ่งขึ้น ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

ตะวัน ศิลป์ประกอบ (2551 : 16) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคลากรสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

สมศักดิ์ พัสดร (2551 : 46) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้มีโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น การได้รับการพิจารณาความดีความชอบ และมีโอกาส เพิ่มพูนความรู้และการศึกษาต่อ การได้รับชื่อเสียงเกียรติยศ การได้เรียนรู้วิทยาการใหม่ ๆ ที่หน่วยงานนำมาใช้

พณิณญา นาตาแสง (2550 : 16) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น หรือตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เพราะโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งจะทำให้ คนมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีทักษะ และเกียรติภูมิสูงขึ้นนับเป็น สิ่งที่สร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานมากยิ่งขึ้น

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ได้เลื่อนขั้นเงินเดือน การมีโอกาสเพิ่มพูน ความรู้ การศึกษาต่อ และการได้เรียนรู้วิทยาการสมัยใหม่ ๆ ทำให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน และยังรวมถึงความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ นับเป็นสิ่งที่สร้างขวัญกำลังใจ ให้กับพนักงานมากยิ่งขึ้น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของ การสร้างขวัญกำลังใจ เมื่อพนักงานได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่ก็จะทำให้งานที่ได้รับ มอบหมายสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3.6 ปัจจัยด้านเงินเดือน

3.6.1 เงินเดือนเป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานแก่บุคคลที่ทำงานใน หน่วยงาน เป็นสิ่งจูงใจ ดึงดูดคนให้ทำงาน รวมทั้งยังเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างขวัญกำลังใจ ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงความหมายของเงินเดือนไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 238) กล่าวว่า เงินเดือน หมายถึง เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นตัวเงินเหมือนค่าจ้าง แต่จ่ายเหมาให้เป็นเงินเดือนหรือรายปี

ฐิติรัตน์ มีมาก, ฉัตยาพร เสมอใจ และคมกฤช ปีติฤกษ์ (2552 : 202) กล่าวว่า เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนในรูปตัวเงินที่ให้แก่พนักงานตามระยะเวลาทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ซึ่งจะอยู่ในรูปของค่าจ้างรายชั่วโมงหรือรายวันขณะที่เงินเดือนเป็นค่าตอบแทนที่ให้แก่พนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ในงานนั้น ๆ ซึ่งมักจะจ่ายให้ในช่วงเวลาที่แน่นอนทุกเดือน โดยที่เงินเดือนจะเป็นเครื่องดึงดูดและมีส่วนธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ โดยได้พิจารณาระดับเงินเดือนควรเริ่มจากการพิจารณาเปรียบเทียบกับคู่แข่งตลาดแรงงาน และจะต้องพิจารณาค่าของงานตามหลักการ "งานที่เท่ากันต้องได้เงินที่เท่ากัน (Equal Work, Pay)" การให้เงินเดือนที่น้อยกว่าคู่แข่ง อาจจะทำให้เกิดการสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ และความสามารถ แต่การให้เงินเดือนที่สูงเกินไปจะทำให้ธุรกิจมีต้นทุนทั้งในทางตรง และทางอ้อมสูงเกินความจำเป็น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์หรือผู้บริหารเงินเดือนที่จะพิจารณาและตัดสินใจว่า จะกำหนดค่าจ้างและเงินเดือนของพนักงานอย่างไรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยปกตินโยบายเงินเดือนของบริษัทจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของปัจจัยดังนี้ คือ ค่าจ้างของบริษัทอื่นในธุรกิจประเภทเดียวกัน กฎหมายแรงงาน ค่าครองชีพ ความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท ประสิทธิภาพการผลิตของคนงาน

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2550 : 228) กล่าวว่า เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่บุคลากรได้รับเป็นการตอบแทน การปฏิบัติงาน ถือเกณฑ์การจ่ายเหมาเป็นรายเดือน และถือเป็นรายได้ประจำ โดยไม่คำนึงถึงชั่วโมงการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงเหมือนค่าจ้าง กล่าวคือ ไม่ว่าบุคลากรจะปฏิบัติงานครบชั่วโมงที่กำหนดต่อกันหรือไม่ก็ตาม นอกจากนี้เงินเดือนยังเป็นเครื่องกำหนดสถานภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่นกัน

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2548 : 4) กล่าวว่า เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท โดยจ่ายในรูปของเงินเดือนแม้ว่าจะไม่มาทำงานในวันหยุดก็ได้เงินเดือน จึงมีความหมายในแง่ค่าจ้างเหมารวมตลอดช่วงเวลาหนึ่งที่นานกว่าค่าจ้างธรรมดา เงินเดือนเป็นตัวบ่งบอกสถานภาพที่สูงกว่า ค่าจ้างอาจมีความหมายเจาะจง นอกจากนี้ความสำคัญของเงินเดือน ในการปฏิบัติงานในองค์การใด ๆ ก็ตามเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุดคือ เงินเดือน การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเงินเดือนเป็นที่พอใจ เหมาะสมกับค่าครองชีพ ก็จะทำให้มีขวัญกำลังใจตลอดไป

3.6.2 หลักการจ่ายเงินเดือน มีนักวิชาการกล่าวไว้ ดังนี้

1) ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 240-241) กล่าวว่า หลักในการจ่ายเงินเดือน เพื่อให้เป็นที่พอใจทั้งจากฝ่ายพนักงาน และฝ่ายผู้ว่าจ้าง และสร้างระบบความเป็นธรรมขึ้น ดังที่พูดกันว่า Equal Work Equal Pay ด้วยเหตุการณ์จ่ายเงินเดือนจึงควรยึดหลักว่า

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

1.1) การจ่ายอย่างเป็นธรรม หมายถึง พนักงานทุกคนได้รับเงินเดือนที่คุ้มค่าแรงงานหรืองานที่ทำ โดยการเปรียบเทียบความตั้งใจ ความพยายาม การอุทิศตนเองให้หน่วยงาน ตลอดจนความรู้ความสามารถของตน

1.2) การจ่ายอย่างพอเพียง เป็นการจ่ายค่าตอบแทนตามระดับขั้นต่ำของค่าจ้างแรงงานกำหนดไว้กับสหภาพแรงงาน เป็นการจ่ายให้พอเพียงกับการดำรงชีวิตตามอัตภาพ รวมทั้งฝ่ายบริหารต้องปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่กำหนดไว้

1.3) การจ่ายอย่างสมดุล หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทน รวมถึงผลประโยชน์และรางวัลอื่นอย่างมีเหตุผล

1.4) การจ่ายที่เป็นต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ เป็นการจ่ายต้องไม่มากเกินความสามารถของหน่วยงานที่จะสามารถจ่ายให้ได้

1.5) การจ่ายต้องมีความมั่นคง หมายถึง การจ่ายให้อย่างสม่ำเสมอจะให้พนักงานมีความมั่นคงในรายได้

1.6) การจ่ายต้องจูงใจได้ หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนที่ใช้เป็นเครื่องล่อใจให้พนักงานทำงานอย่างได้ผลและมีผลงานดีขึ้น

1.7) การจ่ายต้องเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย หมายถึง ฝ่ายบริหารยินดีจ่ายให้ฝ่ายพนักงานก็มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่าย เป็นการคำนึงถึงประโยชน์ทั้งสองฝ่าย คือ จากฝ่ายองค์การและพนักงาน

2) วิลาวรรณ รพีวิศาล (2549 : 234-235) กล่าวว่า หลักการจ่ายเงินเดือนต้องอาศัยการจัดโครงสร้างค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือน ข้อมูลที่นำมาจัดทำส่วนใหญ่จะนำมาจากผลการสำรวจเก็บข้อมูลตามความเป็นจริงในภาพรวมที่องค์การต่าง ๆ ได้จัดทำไว้ ดังนี้

2.1) หลักความเสมอภาค คือ การพิจารณาความเสมอภาคทั้งภายในและภายนอกองค์การ ความเสมอภาคภายในองค์การ หมายถึง ตำแหน่งงานต่าง ๆ จะต้องถูกจัดเรียงหรือจำแนกเป็นระดับต่าง ๆ ไว้อย่างมีเหตุผลว่า ตำแหน่งใดอยู่ในระดับใดเพราะเหตุใด ซึ่งองค์การจะต้องมีการประเมินค่างานตำแหน่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ส่วนความเสมอภาคภายนอก คือ การกำหนดเงินเดือนและผลตอบแทนสำหรับงานในแต่ละระดับแต่ละตำแหน่งที่สามารถเปรียบเทียบ และแข่งขันกับองค์การอื่น ๆ ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2) หลักความเป็นธรรม คือ พิจารณาผลตอบแทนการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนในแต่ละช่วงเวลา คือตัวบุคคลากรผู้ดำรงตำแหน่งคนใดสร้างผลงานให้แก่องค์การสูงขึ้นควรได้รับการพิจารณาเงินเดือนหรือผลตอบแทนสูงขึ้น

2.3) หลักการดึงดูด และจูงใจ คือ ผลตอบแทนที่องค์การกำหนดไว้ดึงดูด และจูงใจให้บุคลากรอยากมาร่วมงานกับองค์การ จะต้องมีระบบงานรองรับให้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น และมีโอกาสได้รับผลตอบแทนสูงขึ้นด้วย

2.4) หลักความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ การจัดทำโครงสร้างเงินเดือนจะต้องสอดคล้องกับลักษณะงานขององค์การ จำนวนปีของผู้ดำรงตำแหน่งในแต่ละระดับค่าใช้จ่ายเงินเดือนขององค์การต่อค่าใช้จ่ายรวมทั้งหมด หรือต่อสัดส่วนของงานที่จะต้องมีการเปรียบเทียบในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกัน และควบคุมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

จากความหมาย และหลักในการจ่ายเงินเดือนสามารถสรุปได้ ดังนี้ เงินเดือน เป็นค่าตอบแทนที่ทางฝ่ายบริหารองค์การจัดให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นรายเดือน อัตราเงินเดือนต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม และความเสมอภาค เงินเดือนจึงเป็นเครื่องมือจูงใจที่มีพลังมากที่สุดอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารองค์การดำเนินไปด้วยดี และมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3.7 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร

การบริหารงานขององค์การเป็นภารกิจหลักของผู้บริหารองค์การในฐานะหัวหน้าของหน่วยงานที่จะต้องกำหนดแบบแผน วิธีการ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างมีระบบเพื่อให้การบริหารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย นักบริหารที่ดีต้องรู้จักเลือกวิธีการบริหารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างขวัญให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์การ ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงนโยบาย และการบริหาร ไว้ดังนี้

เรวัตร์ บรรพต (2551 : 15) กล่าวว่า นโยบายและการบริหาร คือ การจัดการ และการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ โดยมีการกระจายงาน การมอบหมายงาน การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สุนทร ทองสมพียร (2551 : 5) กล่าวว่า นโยบายและการบริหาร คือ หลักเกณฑ์ในการวางนโยบายและการบริหารงานของบริษัทว่า ให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดโดยมีการยึดแนวทางการบริหารงานตามที่ผู้บริหารได้วางนโยบายไว้

พณิณญา นาตาแสง (2550 : 17) กล่าวว่า นโยบายและการบริหาร คือ เป็นการจัดการขององค์การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ การทำงานซ้ำซ้อน การชิงอำนาจกันและการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรมตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางการทำงานเองเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จมากขึ้น หากบุคคลในองค์การไม่เข้าใจอย่างแน่ชัดถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตน รวมทั้งไม่เข้าใจถึงเป้าหมาย และมาตรฐานของงาน ย่อมมีความสับสนเพราะปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในงานได้

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการบริหารงานที่ให้บุคลากรเกิดการปฏิบัติงานที่ดี ดังนี้

บรรยงค์ โตจินดา (2546 : 21-22) กล่าวว่า ได้กล่าวถึง นโยบายของผู้บริหารที่ดีในการสร้างขวัญกำลังใจของผู้ร่วมงาน ดังต่อไปนี้

3.7.1 การวางแผน (Planning) คือ กระบวนการของการพิจารณาการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร การวางแผนจะช่วยแยกแยะและมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

3.7.2 การจัดระเบียบงาน (Organizing) คือ การจัดการเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การจัดหัวข้องานต่าง ๆ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างเป็นระบบระเบียบไม่สับสน มีการจัดและมอบหมายหน้าที่ให้แก่ผู้ร่วมงาน เพื่อให้รับผิดชอบดำเนินการในส่วนของตนต่อไป

3.7.3 การประสานงาน (Coordinating) คือ งานในองค์การแบ่งเป็นหลายฝ่ายหลายแผนกผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะในการประสานงาน มิฉะนั้นการปฏิบัติงานจะสำเร็จ ไปได้ยาก

3.7.4 การสื่อความหมาย (Communication) คือ การถ่ายทอดข่าวสารที่มีความหมายจากบุคคลหนึ่งเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน การติดต่อสื่อสารทำให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ร่วมงานในองค์การ เพื่อให้งานบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย และประสบความสำเร็จในงานได้อย่างรวดเร็ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.7.5 การกระจายงาน (Delegating) คือ การกระจายความรับผิดชอบ กระจายอำนาจ และการกระจายแรงงาน ให้แก่หัวหน้างานแต่ละโครงการบนพื้นฐานแห่งการยอมรับนับถือ คุณค่าความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน

3.7.6 การวินิจฉัยสั่งการ (Decision – making) คือ การตัดสินใจ และนำการตัดสินใจไปดำเนินงานบริหารองค์การ ผู้บริหารทั้งหลายไม่อาจหลีกเลี่ยงได้บางครั้งมีความสำคัญถึงขั้นของการอยู่รอดขององค์การ ผลการตัดสินใจของผู้บริหารไม่ว่าจะปรากฏออกมาดีหรือไม่ก็ตาม ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นนั้นด้วย

3.7.7 การฝึกอบรม (Training) คือ การพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การให้มีความรู้ความสามารถ เข้าใจในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น อันจะส่งผลให้การบริหารสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีอย่างมีประสิทธิ

3.7.8 การประเมินผลงาน (Job Evaluation) คือ เป็นกระบวนการ เพื่อควบคุมมาตรฐาน การประเมินผลงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ทราบว่าเราทำงาน ได้ผลสำเร็จ แค่ไหนคุณภาพของงานที่ทำไปนั้นเป็นอย่างไร ตลอดจนทราบว่า การทำงานมีผลคืบหน้าไปเพียงใด

สรุปได้ว่า นโยบายและการบริหารงานภายในองค์การนับว่าเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารองค์การที่จะต้องเรียนรู้จัดการเลือกวิธีการที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพเพื่อเสริมสร้างขวัญให้เกิดขึ้นกับบุคลากร หน้าที่ของผู้บริหารมีดังนี้คือ วางแผน จัดระเบียบงาน การประสานงาน การสื่อความหมาย การกระจายงาน การวินิจฉัยสั่งการ การฝึกอบรม และการประเมินผลงาน การใช้เทคนิคใหม่ ๆ ในการบริหารงานบุคคลด้านต่าง ๆ ในองค์การเพื่อให้งานได้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากที่สุด

3.8 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร

3.8.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่องค์การต้องการ คือ ความไว้วางใจ ความเข้าใจ ความซื่อตรง และความกลมเกลียวในหมู่บุคคล เนื่องจากพนักงานในบริษัทมีจำนวนมากทำให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าบริษัทจะมีสายการบังคับบัญชา แบ่งหน้าที่ และความรับผิดชอบแต่ละตำแหน่งดีแล้วก็ตามแต่สิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การนั้น ๆ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่จะก่อให้เกิดปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรไว้ ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 99) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร หมายถึง กระบวนการของบุคลากรที่มีความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผู้บังคับบัญชา และยังหมายถึงบุคลากรที่มีส่วนร่วมในความคิดเห็นและบทบาทที่แตกต่างกัน คนต้องการมีสังคมและอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม คนจึงต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในด้านการทำงาน ถ้าสามารถทำงานเป็นทีม หรือกลุ่มได้และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ และประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรแล้ว ยังต้องสร้างความพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารองค์การกับเจ้าหน้าที่ขององค์การ ดังนี้

1) การทำงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย

2) ให้อิสระในการคิดแก้ปัญหาแก่ผู้ร่วมงาน

3) ให้ผู้ร่วมงานเกิดความศรัทธากับงานที่ทำ

4) ให้รู้ถึงจุดมุ่งหมายของงาน และจุดมุ่งหมายขององค์การ

5) ความสำเร็จของงานเป็นของทุกคน

6) สร้างความสัมพันธ์ให้ผู้ร่วมงานเกิดความรักความผูกพัน และศรัทธาต่อหน่วยงาน

7) มอบหมายงานที่เขาพอใจสนใจและอยากทำ

8) ให้มีการแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน

9) ให้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

10) การทำงานควรมีการประชุมปรึกษาหารือกัน

11) ให้เขามีความรู้สึกรับผิดชอบ และรักษาผลประโยชน์ของหมู่คณะ

12) ส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3.8.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน หากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้การปฏิบัติงานด้วยกันได้อย่างมีความสุข มีความผูกพัน มีความศรัทธาและจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งลักษณะเพื่อนร่วมงานที่ดีมี ดังนี้

1) เมื่อเพื่อนพูดให้รับฟังด้วยความเต็มใจไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินความคิดของเขา

2) ให้ความเป็นกันเองและเป็นมิตร

3) ยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ โดยปราศจากความอิจฉาริษยา

4) อย่าแสดงตนว่าเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน

5) มีความจริงใจและเสมอต้นเสมอปลายในการติดต่อสื่อสาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6) ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีทุกข์ร้อน

7) มีโอกาสในการพบประสังสรรค์นอกเวลาทำงาน

8) ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน

9) ไม่โยนความผิดหรือซัดทอดความผิดให้กับเพื่อนร่วมงาน

10) ใจกว้างและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

3.8.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร หมายถึง บุคลากรต้องให้ความสำคัญต่อการทำงาน เพราะในการทำงานมีการประสานงานร่วมกันระหว่างบุคลากร ในการทำงานไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บุคลากรในองค์การต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อร่วมงาน ดังนี้ (บรรยงค์ โตจินดา 2546 : 374)

1) แสดงความเป็นมิตรกับทุกคน สนใจผู้อื่น ให้ความเข้าใจผู้อื่นอย่างจริงใจ

2) มีความจริงใจที่จะทำให้ผู้อื่นกระตือรือร้นในการทำงาน

3) แสดงตัวเป็นผู้ฟังที่ดี กระตุ้นผู้อื่นให้พูดถึงตัวเอง และถ้าจะพูดให้พูดแต่เรื่องที่ผู้อื่นสนใจ

4) พยายามทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่า ตัวเขาเป็นคนสำคัญ และควรทำด้วยความจริงใจตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของคนมากกว่าวัตถุสิ่งของ

5) มีความสุภาพอ่อนน้อม ถ่อมตน และเกรงใจผู้อื่น ให้เกียรติ และยกย่องชมเชยผู้อื่น

6) พยายามปรับปรุงจุดที่ตัวเองบกพร่องก่อนเสมอ

7) สร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์ที่ดี

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2545 : 26) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร คือ ความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและมีความเกี่ยวโยงกับปัจจัยภายในองค์การหลายปัจจัย เช่น ความเป็นกันเอง ความสามัคคี บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับบุคลากร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกัน จะมีความสัมพันธ์ในลักษณะหลายทิศทางต่อการดำเนินงานและการจัดโครงสร้างองค์การของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์

จากความหมายด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร สรุปได้ว่า การที่จะดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้ และมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับผู้บริหาร และ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เจ้าหน้าที่ ดั้งนั้นผู้บริหารจึงต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ในการองค์การเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงาน ได้แก่ ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมควร ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกัน ไม่สร้างกฎเกณฑ์หรือระเบียบที่เอาเปรียบผู้ใต้บังคับบัญชาและไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคลากรแต่ละฝ่ายจะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะทำให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความสุขกับการทำงาน ทำให้งานดำเนินไปได้ด้วยดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับกลุ่มบุคลากร คือ การช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรด้วยกัน ช่วยเหลือบุคลากรให้รักษาระเบียบวินัย และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรและเพื่อนร่วมงานที่ดีควรมีลักษณะ คือ มีวาจาอ่อนหวานนุ่มนวล ไม่เอาเปรียบเพื่อนเป็นคนเสมอต้นเสมอปลาย เป็นต้น

3.9 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในที่ทำงานนับว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้ผู้ร่วมงานมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน ทำงานด้วยจิตใจสงบสุขทำให้มีขวัญกำลังใจของผู้ร่วมงานสูงขึ้น ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ประวัติ ศิริวิพัฒน์ (2552 : 12) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเจอขณะทำงานอยู่ตลอดเวลา ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติว่า สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่ดี เครื่องมือเครื่องใช้ไม่พอข้อมูลที่ต้องการปฏิบัติงานหายาก บรรยากาศไม่น่าทำงานแล้วขวัญกำลังใจของพนักงานย่อมไม่ดีไปด้วย ขวัญกำลังใจด้านนี้จะแสดงให้เห็นถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สมศักดิ์ พัสดร (2551 : 49) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่ดีทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานกระตือรือร้นมีผลงานดี เช่น สภาพห้องทำงานที่สะอาด โต๊ะเก้าอี้ทำงานนั่งสบาย รวมทั้งการได้รับความสนิทสนมเป็นกันเอง การที่บุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานย่อมต้องการสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย

พณิณญา นาตาแสง (2550 : 17) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ การจัดองค์ประกอบในการทำงานที่ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร PANHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ไม่ว่าจะเป็นทางด้านกายภาพ จิตใจ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะมีผลต่อการสร้างขวัญกำลังใจอย่างมาก งานที่มีสภาวะไม่ดีมักจะทำให้คนงานท้อแท้ เบื่อหน่ายในการทำงาน

สมศักดิ์ ขยันกิจ (2549 : 10) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่น่าทำงาน เกิดความสะอาด เรียบร้อยในสำนักงาน ถูกสุขลักษณะ ทำให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ สร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อหน่วยงาน กิจกรรม 5 ส จึงเป็นกลยุทธ์อีกวิธีหนึ่ง ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ เป็นกิจกรรมที่ทำแล้วเห็นผลเร็วและชัดเจน กิจกรรม 5 ส ประกอบด้วย

3.9.1 สะสาง คือ การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการ และขจัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป

3.9.2 สะดวก คือ การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบเพื่อความ สะดวก และปลอดภัย

3.9.3 สะอาด คือ การทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ทำงาน

3.9.4 สุขลักษณะ คือ สภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาได้ดีตลอดไป

3.9.5 สร้างนิสัย คือ การอบรม สร้างนิสัยในการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัย ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

จากความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานมีความสะดวกสบาย อากาศ ถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่เสียงดังเกินไป และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้สูงขึ้นส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งจะทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและตัวเอง โดยการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ และนันทนาการที่เหมาะสมแก่บุคลากร จัดให้มีสิ่งอำนวยสะดวกในการปฏิบัติงาน จัดบรรยากาศที่เหมาะสมเอื้อต่อการปฏิบัติงานและปราศจากอุปสรรคสิ่งรบกวนและภยันตราย จัดให้มีสถานที่เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึง และทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ และมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.10 ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่รับผิดชอบงานทั้งหมดในองค์การจะเป็นผู้ทำให้เกิดจุดร่วมงาน(Integration) เพื่อให้เกิดผลในทางที่ดี มีความรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกในองค์การมีความร่วมมือเต็มใจกันปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการกล่าวถึงความหมายของการปกครองบังคับบัญชา ไว้ดังนี้

ภัทรพล กาญจนปาน (2552 : 26) กล่าวว่า การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงาน และการบริหารงาน

จิตต์สุมน พรมงคลวัฒน์ (2552 : 18) กล่าวว่า การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จิตลดา พัดเย็น (2543 : 49) กล่าวว่า การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การแสดงออกที่มีต่อความรู้ความสามารถในการทำงานของผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการมีทักษะในการบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การปกครองบังคับบัญชาเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงานในองค์การ การที่ผู้บังคับบัญชาให้พนักงานในองค์การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะทำให้พนักงานในองค์การมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการที่ผู้บังคับบัญชาแบบเผด็จการ

สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจ

ขวัญกำลังใจ (Work morale) เป็นพฤติกรรมของผู้ร่วมงานที่แสดงออกในรูปของความสนใจ ความกระตือรือร้น หรือความใส่ใจที่จะทำงานในหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น ขวัญกำลังใจจึงเป็นเรื่องที่สำคัญต่อการบริหารงานบุคคล หน่วยงานหรือองค์การใดก็ตาม ถ้าผู้ร่วมงานเป็นผู้ที่มีขวัญกำลังใจที่ดีจะมีความตั้งใจมีความมุ่งมั่นเต็มใจและเพียรพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงานหรือองค์การนั้นด้วย ดังนั้น การบริหารงานบุคคล จึงต้องเสริมสร้างขวัญ และบำรุงขวัญของผู้ร่วมงาน เพราะขวัญกำลังใจของพนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด

ผู้มีความรู้ความสามารถดีแต่หากขวัญไม่ดีก็ทำให้ไม่สามารถแสดงความสามารถในการทำงานได้เต็มที่

1. ความหมายของขวัญกำลังใจ

คำนิยามของขวัญกำลังใจ (Morale) มีหลายแง่มุม หรือมีความหมายของขวัญกำลังใจผิดแผกแตกต่างกัน เช่น บางหน่วยงานถือว่าขวัญกำลังใจคือ น้ำใจที่ผูกพันกับหมู่คณะ ความกระตือรือร้น หรือความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน แต่บางแห่งใช้ในแง่ของความหมายที่ว่าขวัญกำลังใจคือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานอธิบายได้ดังนี้คือ ถ้าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและมีความพอใจในการทำงานสูง ก็ถือว่าขวัญกำลังใจเจ้าหน้าที่มีมาก แต่ถ้าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การหรือต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และมีความคับข้องใจในการทำงานก็แสดงว่ามีขวัญกำลังใจต่ำ ได้มีนักวิชาการหลายท่านศึกษาเกี่ยวกับความหมายของขวัญกำลังใจ ซึ่งผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างมาเพียงบางท่าน ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 134) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สถานการณ์ทางจิตใจ ที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า ความเชื่อมั่นและในทางตรงกันข้าม คนที่ปราศจากขวัญกำลังใจแสดงออกในรูปของความ เฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวง ขาดความเชื่อมั่น ขวัญกำลังใจจึงเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม คนที่มีขวัญกำลังใจดีจึงสังเกตได้จากความกระตือรือร้นในการทำงานเต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับของหน่วยงาน พยายามปฏิบัติให้บรรลุจุดมุ่งหมาย และอื่น ๆ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีผลดีต่อบริษัท ส่วนขวัญกำลังใจที่ไม่ดีก็พบได้จากความท้อแท้ เบื่อหน่าย ขาดความเต็มใจที่จะทำงาน ขาดงาน ไม่อยากรับผิดชอบงาน เป็นต้น

จิตต์สุมน พรมงคลวัฒน์ (2552 : 12) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพจิตใจและอารมณ์ที่เกิดขึ้นต่อตนเองตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานต่อผู้บังคับบัญชา และต่อหน่วยงาน

ตะวัน ศิลป์ประกอบ (2551 : 7) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง ลักษณะหรือทัศนคติหรือแรงผลักของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ในกลุ่มที่จะทำงานตามวัตถุประสงค์แห่งการทำงานร่วมกันของกลุ่มเพื่อจะต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ อันที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น ความรัก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

หมู่คณะ หรือความเฉื่อยของกลุ่มขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน หรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง องค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจสูง ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

พณิณญา นาตาแสง (2550 : 19) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความเชื่อมั่น และกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน พร้อมเผชิญกับเหตุการณ์ทุกอย่างทั้งจากบุคคล และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หากมีขวัญกำลังใจดี บุคคลก็จะมีความพยายาม มุ่งมั่น มีความหวังที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ในทางกลับกันถ้าขวัญกำลังใจไม่ดี บุคคลก็จะปฏิบัติงานด้วยความท้อแท้เหนื่อยหน่ายและหมดกำลังใจ ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยตรง

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2550 : 270) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง ความรู้สึกด้านจิตใจที่เกิดขึ้นแต่ละภาวะของบุคคลอาจจะเหมือนหรือแตกต่างกันย่อมขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสดงออก หรือแรงกระตุ้นที่เป็นผลโดยตรงต่อการปฏิบัติ การที่บุคลากรในองค์การได้รับการเสริมสร้างขวัญที่ดี ก็ย่อมจะเป็นพลังช่วยให้เกิดภาวะความมั่นคงทางด้านจิตใจ พร้อมที่จะพัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้ทั้งหมดที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติภาระหน้าที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จสูงสุด ด้วยจิตสำนึกที่ดีของบุคลากร

สุเมธ เดียวอิศเรศ (2547 : 158) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในหน่วยงานที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ อาจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบรรยากาศของหน่วยงานนั้นก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 169) ได้ให้ความหมายของขวัญไว้ว่า เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน เชื่อกันว่ามีอยู่ในชีวิตประจำวันของคนตั้งแต่เกิดมา ถ้าขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญขวัญก็ออกจากร่างไปซึ่งเรียกว่า ขวัญหาย ขวัญหนี ขวัญบิน ทำให้คนนั้นได้รับผลร้ายต่างๆ

ทองทิพภา วิริยะพันธ์ (2546 : 292) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง ขวัญกำลังใจของผู้ที่ได้รับความรู้สึกที่ดีทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ผู้ที่มีขวัญกำลังใจดีจะรู้สึกที่อยากทำตนให้เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดผลสำเร็จและทำงานกับกลุ่มเป็นอย่างดี เพราะมีความเชื่อมั่นในตนเองและมีความภาคภูมิใจในองค์การ ทำให้เป็นผลดีต่อบุคคล และหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของคำว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาวะความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงาน และสภาวะของจิตใจ และอารมณ์ของบุคคลในองค์การ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะสะท้อนให้เห็นถึง เจตคติของพนักงานที่มีต่องาน หน่วยงาน และหัวหน้างาน การที่พนักงานมีขวัญดีแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และฝ่ายบริหาร การได้รับค่าตอบแทน และตำแหน่งหน้าที่ตามที่มุ่งหวัง สามารถสร้างขวัญกำลังใจได้ของพนักงานเป็นอย่างดี ส่วนพนักงานที่มี ขวัญต่ำ สามารถสังเกตได้จากการเปลี่ยนงานบ่อย การขาดงาน การมาทำงานสายและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจในด้านต่าง ๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ การบริหาร และนโยบายของบริษัท ฯ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฉะนั้น จึงกล่าว ได้ว่า ขวัญกำลังใจ ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยตรง ดังนั้น ผู้บริหารควรถือว่า พนักงานทุกคนมีความสำคัญต่อองค์การ การที่จะดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ และได้กำไร ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและการบริการ ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงหรือตระหนักถึงการสร้างขวัญ-กำลังใจให้พนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการสำรวจขวัญกำลังใจของพนักงานในบริษัทว่ามีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับใด

2. ความสำคัญของขวัญกำลังใจ

ในการบริหารงานทั้งของรัฐ และเอกชนนั้นมีความมุ่งหวังอย่างเดียวกัน คือการระดมทรัพยากรการบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการให้ความร่วมมือทำงานอย่างมีน้ำหนึ่งใจเดียว ร่วมมือทำงานด้วยความเต็มใจ และพยายามที่ธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างสมาชิก ขวัญกำลังใจของหมู่คณะจึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารอย่างมาก ขวัญกำลังใจที่ดีจะเพิ่มการทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาก็คือทำให้การผลิตสูงตามไปด้วย การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจสูง จึงเป็นหน้าที่อันสำคัญของฝ่ายการบริหารงานบุคคล ซึ่งได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญกำลังใจไว้ดังนี้

2.1 ขวัญที่ดีจะเพิ่มพลังการทำงานที่สูงขึ้น ผลที่ตามมาคือการทำงานได้ผลผลิตที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้คนตั้งใจทำงานซึ่งสามารถสรุปความสำคัญของขวัญได้ ดังนี้ (กวี วงศ์พุฒ. 2550 : 83)

2.1.1 ขวัญจะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน

2.1.2 ขวัญจะช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การ

2.1.3 ขวัญจะช่วยเกื้อกูลให้เป็นระเบียบ ข้อบังคับ เกิดผลทำให้พนักงานมีวินัย

2.1.4 ขวัญจะสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

2.1.5 ขวัญจะเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อพนักงานด้วยกันตลอดจนผู้บริหารระดับสูง

2.1.6 ขวัญจะเป็นสิ่งช่วยทำความเข้าใจอันดีให้แก่พนักงาน

2.1.7 ขวัญจะเกิดความมั่งคั่ง มั่นคงในการทำงาน

2.1.8 ขวัญจะช่วยให้ผลผลิตดีขึ้นโดยอัตโนมัติ

2.1.9 ขวัญจะช่วยให้รู้สึกเป็นหนึ่งเดียวในการทำงาน

2.1.10 ขวัญจะช่วยให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกัน

2.2 ความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เราสามารถแยกเป็น 2 ระดับ คือ ขวัญในระดับบุคคล (Individual morale) และขวัญในระดับหมู่คณะ (Group morale) ซึ่งทั้งสองระดับมีความผูกพันจนยากที่จะแยกออกจากกัน คือ ที่ใดมีขวัญของหมู่คณะสูงย่อมแสดงให้เห็นว่าขวัญของบุคคลแต่ละคนสูงด้วย ขณะเดียวกันที่ใดมีขวัญของหมู่คณะต่ำย่อมหมายถึงขวัญของบุคคลแต่ละคนจะต่ำลงด้วย ทั้งนี้ เพราะขวัญเป็นกำลังของแต่ละบุคคลแต่ละหน่วยงานที่ร่วมกันสร้าง เพื่อให้ความผูกพันเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับองค์การและก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงานทุกด้าน ดังนี้ (วิลาวรรณ รพีพิศาล. 2550 : 270-271)

2.2.1 ขวัญทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างสมานฉันท์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.2.2 ขวัญสร้างศรัทธา จงรักภักดี มีความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะ และองค์การ

2.2.3 ขวัญเกื้อหนุนให้ระเบียบ ข้อบังคับขององค์การเกิดผลในการควบคุมความประพฤติของบุคคล กล่าวคือเจ้าหน้าที่จะอยู่ในระเบียบวินัย

2.2.4 ขวัญสร้างสามัคคีในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลัง (Group effort) ที่จะช่วยองค์การสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหลายได้

2.2.5 ขวัญเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2.6 ขวัญช่วยเกื้อกูล และจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ

2.2.7 ขวัญทำให้เกิดความเชื่อมั่น มั่นคงทางใจ และทำงานอยู่กับองค์การนานเท่านาน

2.2.8 ขวัญก่อให้เกิดความผูกพันที่ดีระหว่างบุคลากรกับองค์การ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญของขวัญลังใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคลและองค์การ กล่าวคือ ขวัญกำลังใจมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสุข ความพอใจ ความกล้าหาญ ความมุ่งหวัง ความมั่นใจ ความกระตือรือร้น และความรับผิดชอบของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ คือ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานภายใต้กรอบแห่งความรัก ความสามัคคี ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์การ ถ้าต้องการให้องค์การดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผล ผู้บริหารจะต้องทำให้ขวัญกำลังใจของบุคคลในองค์การดีอย่างสม่ำเสมอด้วย เพื่อนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ

3. องค์ประกอบในการสร้างขวัญกำลังใจที่ดี

บุคลากรในองค์การถ้ามีขวัญกำลังใจที่ดี ผลงานย่อมดี มีประสิทธิภาพ การทำงานก็จะไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า ทั้งร่างกายและจิตใจ การทำงานตามหน้าที่ในสภาวะที่มีขวัญกำลังใจดี งานย่อมมีคุณภาพและประสบความสำเร็จ เพราะบุคลากรมีความผูกพันกับองค์การจะทุ่มเททั้งชีวิต และจิตใจให้กับองค์การที่ตนอยู่อย่างแท้จริง ได้มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบในการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีไว้ ดังนี้

3.1 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 138-139) ได้กล่าวเปรียบเทียบว่า ขวัญกำลังใจ เปรียบไปก็คล้ายสุขภาพร่างกายมนุษย์ที่อาจเป็นได้ทั้งอ่อนแอและแข็งแรง อันเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงสภาพโดยทั่วไปของร่างกายโดยนัยนี้ เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และมีพลังเข้มแข็งอยู่เสมอ คนเราจึงต้องหมั่นออกกำลังกาย และตรวจสุขภาพอยู่เสมอในทำนองเดียวกันความต้องการให้องค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ก็ต้องหมั่นตรวจตราขวัญกำลังใจของบุคลากรในองค์การ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาขวัญของบุคลากรในองค์การว่ามีขวัญดีหรือไม่ดีควรพิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญของขวัญ ดังนี้

3.1.1 ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำ หรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างกันของผู้บังคับบัญชาและพนักงานมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและความสำเร็จขององค์การ

3.1.2 ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะในการปฏิบัติงานถ้าได้ทำงานที่ตนพึงพอใจ ย่อมได้ผลดีกว่าการปฏิบัติงานที่ตนไม่พึงพอใจ

3.1.3 ความพึงพอใจต่อจุดมุ่งหมายหลัก นโยบายการดำเนินงานขององค์การ และระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดขวัญในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

3.1.4 การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความขยันขันแข็งในการทำงานอย่างมั่นใจและมีขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

3.1.5 สภาพของการทำงาน ควรจะให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการทำงาน

3.1.6 สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพทางร่างกาย และสภาพทางจิตใจ มีผลอย่างมากต่อการทำงาน เมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ ย่อมไม่สามารถทำงานให้เกิดผลดีได้ ด้วยเหตุนี้องค์ประกอบที่มีผลต่อขวัญกำลังใจ คือ

1) การติดต่อสื่อสารและความเข้าใจที่ดีต่อกัน
2) ชั่วโมงในการทำงานที่เหมาะสม
3) การแข่งขันที่เป็นการแข่งกับตนเอง
4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
5) ความร่วมมือกันทำงานจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน
6) สภาพการทำงาน
7) ความศรัทธาในหัวหน้างาน
8) วิธีการบริหารงานของหัวหน้างาน
9) ความพึงพอใจในการทำงาน

3.2 ตะวัน ศิลป์ประกอบ (2551 :10) ได้พบว่าความต้องการ (need) ของบุคลากรในองค์การธุรกิจทั้งหลายนั้น มีอยู่ 7 ประการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบของขวัญ (Morale Factors) ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2.1 เงินเดือน

3.2.2 ความปลอดภัยในการทำงาน

3.2.3 การมีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้

3.2.4 การได้รับความไว้วางใจที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วง

3.2.5 การได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ

3.2.6 โอกาสความก้าวหน้า

3.2.7 สถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย ปลอดภัย และมีสิ่งดึงดูดใจต่าง ๆ

3.3 อรทัย พันธ์สวรรค์ (2547 : 80) กล่าวว่า องค์ประกอบของขวัญกำลังใจของบุคลากรเพื่อให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จะบังเกิดความสำเร็จแก่การทำงานเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น องค์การทุกประเภทจึงมีความจำเป็นที่จะต้องการปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้า พร้อมทั้งสร้างขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยองค์การต้องมีการตอบสนองพนักงานด้วยค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานและผู้บังคับบัญชา มีการมอบหมายงานที่รับผิดชอบให้ตรงกับหน้าที่ที่พนักงานแต่ละคนปฏิบัติ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของขวัญกำลังใจที่ดี ประกอบด้วย ผู้บริหารมีความยุติธรรม เงินเดือนและสวัสดิการอื่น ๆ ความมั่นคง สภาพการทำงาน ความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และรูปแบบของการปกครองบังคับบัญชา ความเข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบของขวัญกำลังใจเพื่อให้งานที่ได้รับมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่วางไว้

4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับขวัญกำลังใจ

ขวัญกำลังใจ คือ องค์ประกอบของผู้ปฏิบัติงาน ที่แสดงออกในรูปของความรู้สึกที่มีต่องาน ลักษณะที่ชี้ให้เห็นสภาพขวัญกำลังใจจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่มีขวัญที่ดี (High morale) จะมีลักษณะตามที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

4.1 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 134) กล่าวถึงบุคคลที่มีขวัญดีจะมีพฤติกรรมต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย BAIABHAT MAHACHULALONGKORNRAJAVIDYALAYA UNIVERSITY

4.1.1 มีความกระตือรือร้นที่จะร่วมทำงานเพื่อให้จุดมุ่งหมายขององค์การสำเร็จลุล่วง

4.1.2 มีความผูกพันกับองค์การ

4.1.3 อยู่ในระเบียบวินัย และเต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ

4.1.4 แม้องค์การจะมีปัญหาอย่างไร ก็จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะแก้ไขปัญหา นั้น ๆ ให้ลุล่วงไป

4.1.5 มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างมาก

4.1.6 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4.1.7 มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

4.2 กวี วงศ์พุฒ (2550 : 83) กล่าวว่า ขวัญที่ดีจะเพิ่มพลังการทำงานที่สูงขึ้น ผลที่ตามมาคือการทำงานได้ผลผลิตที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้คนตั้งใจทำงานซึ่งสามารถสรุปความสำคัญของขวัญได้ ดังนี้

4.2.1 ขวัญจะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน

4.2.2 ขวัญจะช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การ

4.2.3 ขวัญจะช่วยเกื้อกูลให้เป็นระเบียบ ข้อบังคับ เกิดผลทำให้พนักงานมีวินัย

4.2.4 ขวัญจะสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

4.2.5 ขวัญจะเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อพนักงานด้วยกันตลอดจนผู้บริหารระดับสูง

4.2.6 ขวัญจะเป็นสิ่งช่วยทำความเข้าใจอันดีให้แก่พนักงาน

4.2.7 ขวัญจะเกิดความมั่งคั่ง มั่นคงในการทำงาน

4.2.8 ขวัญจะช่วยให้ผลผลิตดีขึ้นโดยอัตโนมัติ

4.2.9 ขวัญจะช่วยให้รู้สึกเป็นหนึ่งเดียวในการทำงาน

4.2.10 ขวัญจะช่วยให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกัน

4.3 วิลาวรรณ รพีพิศาล (2550 : 270-271) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถแยกเป็น 2 ระดับ คือ ขวัญในระดับแต่ละบุคคล (Individual morale) และขวัญในระดับหมู่คณะ (Group) ซึ่งทั้งสองระดับมีความผูกพันจนยากที่จะแยกออกจากกัน คือ ที่ใดมีขวัญของหมู่คณะสูงย่อมแสดงให้เห็นว่าขวัญของบุคคลแต่ละคนสูงด้วย ขณะเดียวกันที่ใดมีขวัญของหมู่คณะต่ำย่อมหมายถึงขวัญของบุคคลแต่ละ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คนจะต่ำลงด้วย ทั้งนี้ เพราะขวัญเป็นกำลังของแต่ละบุคคลแต่ละหน่วยงานที่ร่วมกันสร้าง เพื่อให้ความผูกพันเกิดขึ้นระหว่างบุคลากรกับองค์การ และก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่อการปฏิบัติงานทุกด้าน ดังนี้

4.3.1 ขวัญทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างสมานฉันท์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

4.3.2 ขวัญสร้างศรัทธา จงรักภักดี มีความซื้อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ

4.3.3 ขวัญเกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับขององค์การเกิดผลในการควบคุมความประพฤติของบุคคล กล่าวคือเจ้าหน้าที่จะอยู่ในระเบียบวินัย

4.3.4 ขวัญสร้างสามัคคีในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลัง (Group effort) ที่จะช่วยองค์การสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหลายได้

4.3.5 ขวัญเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

4.3.6 ขวัญจูงใจให้ผู้ร่วมงานในองค์การมีเจตคติที่ดีต่อองค์การและมีความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ

4.3.7 ขวัญทำให้เกิดความเชื่อมั่น มั่นคงทางใจ และทำงานอยู่กับองค์การนานเท่านาน

4.3.8 ขวัญก่อให้เกิดความผูกพันที่ดีระหว่างบุคลากรกับองค์การ

จากองค์ประกอบของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปได้ว่าลักษณะของผู้ร่วมงานที่มีขวัญกำลังใจดีจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมได้ดังนี้ คือ มีความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน เกิดความเชื่อมั่น และศรัทธาในองค์การ มีความผูกพันกับองค์การ มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันและมีเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีของขวัญกำลังใจของพนักงานบริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ได้แก่ ความผูกพันกับองค์การ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2553 : 134) การมีเจตคติในการปฏิบัติงาน (วิลาวรรณ รพีพิศาล. 2550 : 270-271) และความสามัคคี (กวี วงศ์พุฒ. 2550 : 83) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.1 ด้านความผูกพันกับองค์การ

ความผูกพันกับองค์การนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง ทำให้หลายองค์การหันมาสนใจศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การของพนักงาน เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การจะสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพัน หรือมีน้อย ความผูกพันกับองค์การ สามารถทำนายอัตราการเข้า ออกจากงาน ได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจิตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ และเป็นผู้มีส่วนเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์การ

4.1.1 ความหมายของความผูกพันกับองค์การ

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์การไว้ดังนี้

สุชาดา ซื่อดี (2553 : 9) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลและพฤติกรรมที่แสดงออกต่อองค์การที่ตนอยู่ มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์การ มีความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ รวมทั้งการมีความจงรักภักดีต่อองค์การโดยไม่คิดจะทิ้งหรือจากองค์การไป

ณัฏฐพร ยี่สุ่น (2553 : 7) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง ความรู้สึก หรือการแสดงออกถึงความสัมพันธ์อันแนบแน่นของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ ประการแรกความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ประการที่สองความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ และประการสุดท้ายความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

สิรินาตย์ กฤษฎาธาร (2552 : 8) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์การ การยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์การ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่และเต็มใจ นอกจากทัศนคติและความรู้สึก ยังรวมถึงการแสดงออกของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย เช่น การทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินขององค์การ มีส่วนร่วมในกิจกรรมองค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551 : 105) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง ทัศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์การ ซึ่งเขายินดีที่จะมีส่วนร่วมเป็นสมาชิก และไม่เต็มใจที่จะจากองค์การไป

นิวัฒ พัฒนิบูลย์ (2551 : 28) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง การที่สมาชิกขององค์การมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีความจงรักภักดีที่บุคคลมีต่อองค์การ และต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์การ มีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ตั้งใจทุ่มเทความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ โดยแสดงออกทางด้านความคิด ความรู้สึก และการแสดงออกในทางที่ดีของสมาชิก ได้แก่ มีความตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการทำงาน มีความสม่ำเสมอในการทำงาน มีความเสียสละที่จะทำงานเพื่อส่วนร่วม โดยคำนึงถึงชื่อเสียงขององค์การเป็นสำคัญ และมีความต้องการที่จะทำงานในองค์การต่อไป

วิภาดา คุปตานนท์ (2551 : 180) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความรู้สึกของความเป็นเจ้าของ การหวงแหนองค์การของตน รวมถึงการสวามิภักดิ์ต่อองค์การ ถือว่าบุคคลนั้นมีความผูกพันกับองค์การ (Organizational Commitment)

วิเชียร วิทยอุดม (2551 : 36) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การ (Organizational Commitment) หมายถึง สถานะที่พนักงานต้องการที่จะเห็นองค์การบรรลุเป้าหมายในฐานะที่เขาเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ พนักงานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การถึงขนาดมีความผูกพัน (Commitment) และจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์การใคร่ที่จะเห็นความก้าวหน้าขององค์การตราบเท่าที่องค์การยังสร้างความพอใจให้กับพนักงานอยู่ แต่เมื่อไรความไม่พอใจแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์การ พนักงานก็จะมีแนวโน้มที่จะย้ายที่ทำงานหรือลาออกจากองค์การ

นันทภัทร อักษรดิษฐ์ (2550 : 30) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีกับองค์การเป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การอย่างที่จะมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ณรารัตน์ แป้นเมือง (2550 : 13) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกเป็นทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน ที่มีความ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ต้องการเป็นสมาชิกองค์การ และพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ เพื่อปฏิบัติงานให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2550 : 261) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง วิธีการสร้างเสริมสภาพทางจิตใจ หรือความรู้สึกให้บุคลากรเห็นคุณค่า ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ เกิดความจงรักภักดี กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน เต็มใจเสียสละ พร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจผสมผสานกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่มีอยู่ทั้งหมด ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายให้ได้

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันกับองค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยมีพฤติกรรมที่แสดงออกในทางที่ดีของบุคลากรกับองค์การ และปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มความสามารถ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การเป็นสำคัญ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์การ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และจะส่งผลให้การปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้

4.1.2 ความสำคัญของความผูกพันกับองค์การ

ความผูกพันกับองค์การ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันกับองค์การสูง จะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันกับองค์การน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์การ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์การที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เพื่อให้สมาชิกในองค์การอยู่อย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันกับองค์การ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์การ และยังได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันกับองค์การไว้ดังนี้

1) สเตียร์ (Steer. 1977 : 46-75 อ้างใน สิรินาตย์ กฤษฎาธาร. 2552 : 9) กล่าวว่า ความผูกพันในองค์การเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานดังนี้

1.1) การศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์การมีความสำคัญเพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงาน ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน

1.2) ความผูกพันในองค์การยังเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์การให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ไม่มีความผูกพันในองค์การที่ตนทำงานอยู่

1.3) ความผูกพันกับองค์การยังเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพขององค์การอีกด้วย

นันทภัทร อักษรดิษฐ์ (2550 : 34) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์การ องค์การที่มีพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การจะส่งผลในด้านบวกต่อองค์การ คือ พนักงานจะทุ่มเททำงานเพื่อองค์การยิ่งขึ้น อาจเป็นพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงซึ่งยินดีทำเพื่อองค์การโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ เพราะเห็นว่างาน คือ หนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์การ อันจะส่งผลให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายได้

2) วิลาวรรณ รพีพิศาล (2550 : 261-262) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การมีความสำคัญก่อให้เกิดการยึดเหนี่ยวในคุณค่าของคุณงามความดีซึ่งกันและกันการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม ถ้าสามารถจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ห่วงใยต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์การ นั่นก็คือ เราได้สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรแล้ว ซึ่งจะส่งผลต่อภาพรวมของการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

2.1) เป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรร่วมมือปฏิบัติงานเพื่อองค์การ

2.2) เป็นการสร้างแรงศรัทธา และความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ

2.3) เป็นการสร้างความสามัคคีและการปฏิบัติงานเป็นทีม คือ ทุกคนต่างให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์การ

2.4) เป็นการสร้างความจงรักภักดีและเสียสละเพื่อองค์การ

2.5) เป็นการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.6) เป็นการสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน

2.7) เป็นการลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ยมาภรณ์ ปลื้มจิตร (2547 : 41) กล่าวว่า ผู้บริหารให้ความสนใจความผูกพันกับองค์การมาก เพราะความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับองค์การ และการเปลี่ยนแปลงงานมีความสำคัญมาก ถ้าสมาชิกในองค์การมีความผูกพันกับองค์การอย่างเข้มแข็งก็จะลาออกน้อยลง ความผูกพันกับองค์การที่มีมากจะสัมพันธ์กับการขาดงานน้อยลง และทำงานมีประสิทธิผลมากขึ้น ใส่ใจงานมากขึ้น นอกจากนี้ ความผูกพันกับองค์การส่วนบุคคลมีแนวโน้มที่จะไปสู่เป้าหมายขององค์การโดยตรง และมีผลทางบวกต่อการวัดประสิทธิผลขององค์การ

จากความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันกับองค์การเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์การคือสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออก จากงาน เป็นการรวมกันของสมาชิกให้ปฏิบัติอย่างเต็มที่เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์การกับเป้าหมายขององค์การ และช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การส่วนสมาชิกที่ไม่มีความผูกพันกับองค์การจะทำให้เกิดปัญหาคือ การลาออกจากงาน และมาทำงานสายเพิ่มมากขึ้น

4.1.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์การ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์การได้มีนักวิชาการได้ให้ความสนใจ กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์การ ไว้ดังนี้

วิภาดา คุปตานนท์ (2551 : 181) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันระหว่างคนกับองค์การมีหลายประการ เช่น มีเพื่อนร่วมงานที่ดีส่งผลถึงความผูกพันกับกลุ่มเพื่อนสนิททำให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และมีความศรัทธาเลื่อมใส ความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถและความดีของหัวหน้างาน ส่งผลถึงชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์การ ทำให้ได้รับผลตอบแทนต่อการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินได้รับการยอมรับนับถือทั้งภายในและภายนอกองค์การ

ธนพร แย้มสุดา (2550 : 2) กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันกับองค์การแบ่งออกเป็นดังนี้ คือ กลุ่มแรกเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความคาดหวัง ความผูกพันทางจิตใจ ปัจจัยด้านทางเลือกในงาน และลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคคลที่เข้ามาทำงานในวันแรก บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันกับองค์การสูงในวันแรก ๆ ของการทำงานมักจะคงอยู่ทำงานในองค์การนั้นต่อไป มีความตั้งใจรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และสร้างประโยชน์อื่น ๆ ต่อองค์การ กลุ่มที่สองปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ประสบการณ์เมื่อเริ่มเข้าทำงาน ขอบเขตของงาน การนิเทศงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

และลักษณะขององค์การ ลักษณะของงานต่าง ๆ เช่น งานที่ให้ผลย้อนกลับ งานที่ให้ความเป็นอิสระ งานที่ท้าทาย งานที่มีความเด่นชัด และงานที่มีความสำคัญ จะส่งผลให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น การมีส่วนร่วมในงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อระดับของความยึดมั่นผูกพันกับองค์การ และความยึดมั่นผูกพันกับองค์การจะเพิ่มมากขึ้นถ้าเป้าหมายของบุคลากรและองค์การมีความสอดคล้องกัน นอกจากนี้ลักษณะขององค์การ เช่น การให้ความสนใจต่อบุคลากร การทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเป็นเจ้าขององค์การ เหล่านี้เป็นความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันกับองค์การ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อระดับของความผูกพัน

1) นุชชุดา ตันติ์เตชรัตน์ (2549 : 26) ได้สรุปสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับองค์การ ไว้ 4 ประการด้วยกัน คือ

1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล โดยทั่วไปแล้วพนักงานที่มีอายุงานมากมักจะมีความผูกพันกับองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย พนักงานที่มีค่านิยมในการทำงานที่มาจากภายในจะมีความผูกพันกับองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีค่านิยมในการทำงานจากภายนอก และเมื่อพิจารณาจากเพศ พนักงานหญิงมีแนวโน้มที่จะผูกพันกับองค์การมากกว่าพนักงานชาย นอกจากนี้ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าก็จะมีแนวโน้มที่จะผูกพันกับองค์การมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า

1.2) คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาท ความผูกพันกับองค์การจะมีสูงกว่าในกลุ่มพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูงกว่า และงานนั้นมีความคลุมเครือของบทบาท และมีความขัดแย้งในบทบาทน้อย

1.3) คุณลักษณะทางโครงสร้าง ความผูกพันกับองค์การจะมีสูงในกลุ่มของพนักงานที่มีส่วนร่วมในองค์การด้วยตนเอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การที่มีการกระจายอำนาจ คนยิ่งมีส่วนร่วมในการตัดสินในเรื่องสำคัญมากเท่าใด ความผูกพันกับองค์การก็จะมากขึ้นตามนั้น

1.4) ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ความผูกพันกับองค์การจะมีสูงมากในกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน เช่น มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าองค์การตอบสนองต่อความคาดหวังของเขา และเติมเต็มในสิ่งที่ต้องการได้ รู้สึกว่าองค์การให้ความสำคัญกับพนักงาน นอกจากนี้ พนักงานจะยิ่งมีความผูกพันกับองค์การมากขึ้นเมื่อองค์การมีการพัฒนาวิธีการที่ปฏิบัติต่อพนักงานใหม่ในเรื่องระบบการสรรหา และระบบการปฐมนิเทศ รวมทั้งได้มีค่านิยมขององค์การอย่างชัดเจน คือ ยิ่งองค์การลงทุนกับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ระบบการสรรหาพนักงานมากเท่าใด โอกาสที่พนักงานจะคืนกลับมาในรูปของความทุ่มเทพลังงาน โดยการแสดงในด้านความรู้สึกผูกพันกับองค์การยิ่งมากขึ้นเท่านั้น ยิ่งองค์การแสดงให้เห็นค่านิยมขององค์การกับพนักงานชัดเจนเท่าใด ความสอดคล้องของค่านิยมที่บุคคลจะพึงมีต่อองค์การยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

2) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 34) กล่าวไว้ว่า ความผูกพันกับองค์การเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของความมั่นคงของสมาชิกในองค์การ การที่บุคคลจะเกิดความผูกพันกับองค์การ และมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์การต้องอาศัยปัจจัย 3 ประการ คือ

2.1) ปัจจัยด้านบุคคล คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เชาวน์ปัญญา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน

2.2) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน โครงสร้างของงาน มีผลต่อความผูกพันกับองค์การ

2.3) ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ รายรับ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ เพื่อนร่วมงานการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

3) ฐิติมา วงศ์นาค (2546 : 8) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับองค์การไว้ 4 องค์ประกอบ คือ

3.1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษา จากการสำรวจพบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์การ

3.2) ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทเด่นชัดงานที่มีบทบาทสอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันกับองค์การ

3.3) ลักษณะองค์การ ได้แก่ ระบบขององค์การที่มีแบบแผนการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.4) ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อผู้ร่วมงานในองค์การ สามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้ การปฏิบัติของผู้บัญชา ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันกับองค์การ

จากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์การ สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์การ สามารถนิยามได้ 2 ด้าน คือ ด้านทัศนคติหรือความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกภายในบุคคลหรือเกิดขึ้นจากค่านิยม มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ และดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป รวมไปถึง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ส่วนในด้านพฤติกรรม หมายถึง ความต่อเนื่องในการทำงานกับองค์การนี้ต่อไป หรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยามอย่างมากในการปฏิบัติงานในองค์การ มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทของตนเอง นอกจากปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์การ แบ่งเป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ทำ ประสบการณ์ และโครงสร้างขององค์การ ทั้งนี้รวมถึงรางวัลตอบแทนทั้งภายใน และภายนอกอีกด้วย

4.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การ

จากการศึกษาเอกสารและนักวิจัยที่เขียน มีผู้ให้ความหมายและคำนิยามของความผูกพัน ไว้ดังนี้

1) พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others. 1974 : 608) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การ คือ

1.1) ความศรัทธา เป็นความเชื่อยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ

1.2) ความทุ่มเท เป็นความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความเจริญก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์การ

1.3) ความภักดี เป็นความปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การด้วยความภาคภูมิใจ

2) แมคกรี และฟอร์ด (Mc Gree and Ford. 1987 : 642) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันกับองค์การเป็น 2 แนวคิด ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.1) ความผูกพันทางเจตคติ เป็นการศึกษาความผูกพันกับองค์การ โดยที่บุคคลจะนำตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และผูกพันในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การเพื่อไปสู่เป้าหมายขององค์การ

1.2) ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาความผูกพันกับองค์การที่เป็นพฤติกรรม ปัจจัยความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น การได้รับความนับถือที่เป็นอาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงมีความผูกพันกับองค์การ โดยไม่อยากเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การถ้าจะละทิ้งไปทำงานที่อื่นไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์การไป

จากแนวคิดความผูกพันกับองค์การ สรุปได้ว่า ความผูกพันกับองค์การเป็นทัศนคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์การ ซึ่งพนักงานมีความยินดีที่จะมีส่วนร่วมเป็นสมาชิก และไม่เต็มใจที่จะจากองค์การไป พนักงานมีความทุ่มเทความตั้งใจ และพร้อมที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ความภักดี เป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกองค์การด้วยความภาคภูมิใจ และความผูกพันทางพฤติกรรมที่ได้รับจากองค์การ

4.2 ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน

เจตคติของคนในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลในการทำงาน และประสิทธิภาพขององค์การสามารถสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ตลอดจนช่วยให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานขององค์การด้วย

4.2.1 ความหมายของเจตคติในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงเจตคติในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 56) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลังจากที่บุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้นโดยแบ่งความรู้สึกออกในทางบวก เป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบและสนับสนุน และความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบและไม่สนับสนุน และบุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ส่วนพฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบไม่แสดงออกหรือความรู้สึกที่เป็นกลาง

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2553 :258) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกและแนวความคิดส่วนบุคคลแต่ละคนในการตอบสนองต่อองค์การทั้งในด้านบวกและด้านลบล้วนแต่สะท้อนเจตคติของแต่ละคนออกมาซึ่งแต่ละคนแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ศราวุธ เชื้อไพบูลย์ (2551 : 20) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรับครูผู้สอน และพอใจวิธีการสอน ทำให้เด็กมีความสนใจ ตั้งใจเรียน เป็นพิเศษ

พิภพ วชังเงิน (2547 : 403) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกด้านอารมณ์ ความเชื่อ ความมุ่งมั่น เป็นพลังอย่างหนึ่งซึ่งมองไม่เห็นเป็นพลังที่สามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึก หรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน สิ่งของ ความคิด โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

จากความหมายด้านเจตคติในการปฏิบัติงานจะเห็นได้ว่า เจตคติในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกผูกพันกับองค์การเป็นความรู้สึกของบุคลากรที่รู้สึกว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีเป้าหมายและความคาดหวังในการดำรงเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เพื่อที่จะช่วยให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบผลสำเร็จ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ เพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

4.2.2 ความสำคัญของเจตคติในการปฏิบัติงาน

เจตคติมีความสำคัญมากต่อชีวิตการทำงาน คนทำงานมักมีความรู้สึกไม่ทางบวกก็ทางลบต่อแนวคิดบุคคลและสิ่งของต่าง ๆ ความพอใจหรือไม่พอใจ วิธีปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน บรรยากาศขององค์การ นโยบายการบริหาร ล้วนเป็นเจตคติทั้งสิ้น คนทำงานจะประเมินค่างานที่ทำอยู่ตลอดเวลา จากผลการวิจัยเกี่ยวกับเจตคติในการปฏิบัติงานบางส่วนพบว่า คนทำงานส่วนใหญ่ไม่พอใจที่ทำงานหนัก กล่าวถึง มีเจตคติไปในทางลบ ไม่ไว้ใจฝ่ายบริหาร มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การน้อย และมักคาดหวังสิ่งอื่นนอกเหนือไปจากความสามารถ บางคนต้องการรู้ข้อมูลประกอบการทำงานให้มากที่สุด และเป็นความจริง ประการหนึ่งที่ว่า บางส่วนหรืออาจทั้งหมดของความต้องการเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอจากองค์การ ซึ่งนำไปสู่ความไม่พอใจ และความเหินห่างจากงานในที่สุด (นวลศิริ เปาโรหิต. 2545 : 125)

4.2.3 องค์ประกอบและลักษณะของเจตคติในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบและลักษณะของเจตคติในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 58 59) กล่าวว่า เจตคติในการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่งได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้สึกความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความ และรวมเป็นความเชื่อหรือช่วยในการประเมิน

ค่าสิ่งเร้านั้น ๆ ประการที่สอง คือ องค์ประกอบด้านความรู้และอารมณ์ (Affective component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้าต่างเป็นผลต่อเนื่องมาจากที่บุคคลประเมินค่าสิ่งเร้านั้นแล้วพบว่า พอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว องค์ประกอบทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กัน เจตคติบางอย่างจะประกอบด้วยความรู้ ความเข้าใจ ส่วนองค์ประกอบด้านความรู้สึก และอารมณ์น้อย เช่น เจตคติที่มีต่องานที่ทำ ส่วนเจตคติที่มีต่อแฟชั่นเสื้อผ้า จะมีองค์ประกอบด้านความรู้สึก และอารมณ์สูง ประการที่สาม ได้แก่ องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มเอียงที่บุคคลประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่สนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึง ลักษณะของเจตคติที่สำคัญดังนี้

1.1) เจตคติเกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว บุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเจตคติ

1.2) เจตคติเป็นการตระเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการเตรียมความพร้อมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่สังเกตได้

1.3) เจตคติมีทิศทางของการประเมิน คือ ลักษณะความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นความรู้สึกหรือประเมินว่าชอบ พอใจ เห็นด้วยก็คือเป็นทิศทางในทางที่ดี เรียกว่าเป็นทิศทางในทางบวก และถ้าการประเมินออกมาในทางไม่ดี เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจก็มีทิศทางในทางลบ

1.4) เจตคติมีความเข้ม คือ มีปริมาณมากน้อยของความรู้สึก ถ้าชอบมากหรือไม่เห็นด้วยอย่างมากก็แสดงว่ามีความเข้มสูง

1.5) เจตคติมีความคงทน เจตคติเป็นสิ่งที่บุคคลยึดมั่นถือมั่นและมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของคนนั้น ควรยึดมั่นในเจตคติสิ่งใด ทำให้การเปลี่ยนแปลงเจตคติเกิดขึ้นได้ยาก

1.6) เจตคติมีทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในเป็นสภาวะทางจิตใจ ซึ่งหากไม่ได้แสดงออก ก็ไม่สามารถรู้ได้ว่า บุคคลนั้นมีเจตคติอย่างไรในเรื่องนั้น

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.7) เจตคติต้องมีสิ่งเร้าจึงมีการตอบสนองขึ้น ไม่จำเป็นว่าเจตคติที่แสดงออกจากพฤติกรรมภายใน และพฤติกรรมภายนอกจะตรงกัน เพราะก่อนแสดงออกนั้น ก็จะปรับให้เหมาะสมกับสภาพของสังคมแล้วจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

2) ลักษณะของเจตคติ คือ ความโน้มเอียง หรือความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มีความสำคัญด้วยลักษณะอาการที่ได้มีการพิจารณาไว้ล่วงหน้า เกณฑ์ที่บ่งบอกว่าเป็นเจตคติ คือ พิภพ วชังเงิน (2547 : 407)

2.1) เจตคติเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ เช่น ชอบกินแอปเปิ้ล เพราะเรียนรู้ว่าอร่อย มีคุณค่าทางอาหาร แต่ความหิวเป็นแรงขับภายใน

2.2) เจตคติ เป็นสิ่งที่ก่อเกิดขึ้นอย่างมั่นคงพอสมควร อาจเปลี่ยนแปลงได้ โดยผ่านประสบการณ์ ไม่ใช่สภาพของบุคคลที่จะเปลี่ยนแปลงได้ชั่วประเดี๋ยวเดียว จะว่าเปลี่ยนแปลงได้ง่ายก็ได้ เปลี่ยนจากบวกเป็นลบหรือเปลี่ยนจากลบเป็นบวกก็ได้

2.3) เจตคติแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำ - สิ่งที่ถูกกระทำ เจตคติสร้างขึ้นจากการมีความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ฝ่าย

2.4) การพาดพิงของเจตคติอาจครอบคลุมด้วยข้อกระทงเป็นจำนวนเล็กน้อย หรือมากก็ได้ อาจเกี่ยวข้องกับส่วนใดส่วนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง หรือโดยรวมก็ได้ เช่น ศาสนาพุทธ ทุกอย่างประวัติดี แต่บุคคลที่เข้ามาบวชอาศัยผ้าเหลือง เป็นส่วนที่พุทธศาสนิกชนรังเกียจเสื่อมศรัทธา

2.5) เจตคติมีความรู้สึกเป็นแรงจูงใจ การมีเจตคติต่อสถาบัน พ่อแม่ ย่อมมีสิ่งที่จูงใจ เจตคติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลเข้าหาสิ่งหรือหลีกเลี่ยง ถ้ามีเจตคติบวกต่องานก็มุ่งมั่นงานนั้น ถ้ามีเจตคติลบต่อนายก็ไม่อยากมาทำงาน

2.6) เจตคติเปลี่ยนแปลงตามชุมชน หรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชนหรือสังคมหนึ่ง อาจมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์เฉพาะ ฉะนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อเจตคติของบุคคลที่เป็นสมาชิก ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนเจตคติจำเป็นต้องเปลี่ยนค่านิยมของบุคคล

3) องค์ประกอบของเจตคติ มี 3 ส่วนด้วยกัน คือ

3.1) ความเข้าใจ คือ ส่วนที่เป็นความรู้ ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นเชิงปัญหาความคิดและความเชื่อต่อสรรพสิ่งอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ต่อบุคคล ต่อสิ่งของ หรือต่อเหตุการณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2) ความรู้สึก คือ ส่วนของอารมณ์ ความรู้สึกในทางที่ดี – ไม่ดี ชอบ - ไม่ชอบ เห็นคุณค่า ของสรรพสิ่งอย่างใดอย่างหนึ่ง

3.3) พฤติกรรม คือ ส่วนของความตั้งใจที่จะประพฤติต่อคนใดคนหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นแนวโน้มโดยส่วนรวมที่คนจะตอบสนองต่อที่หมาย

จากองค์ประกอบและลักษณะของเจตคติในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของเจตคติในการปฏิบัติงานที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกของพนักงานต่อองค์การ เป็นความรู้สึกทางอารมณ์ที่เกิดจากสิ่งเร้า ด้านความคิดเป็นความรู้ความเข้าใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และด้านพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ ส่วนลักษณะของเจตคติในการปฏิบัติงานได้กล่าวถึง เจตคติที่เกิดจากประสบการณ์ของพนักงานของแต่ละคน โดยมีการเตรียมความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าเป็นการเตรียมความพร้อมภายในจิตใจ และเป็นการแสดงออกทั้งภายในและภายนอกของจิตใจ จึงถือว่า เจตคติในการปฏิบัติงานมีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน

4.3 ด้านความสามัคคี

การดำเนินกิจการต่าง ๆ ภายในองค์การ เพียงแต่ผู้บริหารคนเดียวไม่สามารถจะบริหารงานให้ดำเนินไปด้วยความราบรื่นได้ จึงต้องอาศัยบุคลากรทุกฝ่าย ได้ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงาน มีความสามัคคีกลมเกลียวกัน ก็จะทำให้งานสำเร็จด้วยดีได้

4.3.1 ความหมายของความสามัคคี

ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของความสามัคคีไว้ดังนี้

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2553 : 16) กล่าวว่า ความสามัคคี หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจกันในองค์การให้เกิดความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งทำให้องค์การมีความแข็งแกร่งสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ มีการสื่อสารที่ดีระหว่างกัน

นันทกา จิรานันท์ (2551: 12) ความสามัคคี หมายถึง การช่วยเหลือกันทำงาน ไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

สำนักงานเลขาธิการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2550 : 1) ให้ความหมายของ ความสามัคคี หมายถึง การพร้อมเพรียงกัน กลมเกลียว ปรองดองกัน ร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จ ตามที่ต้องการ เกิดงานอย่างสร้างสรรค์ โดยปราศจากการทะเลาะวิวาท ไม่เอารัดเอาเปรียบกัน เป็นการยอมรับความมีเหตุผล ยอมรับความแตกต่างความหลากหลายทางความคิด ความหลากหลายในเรื่องปกติ ความกลมเกลียวกันในลักษณะเช่นนี้เรียกอีกอย่างว่า ความสมานฉันท์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ศิริลักษณ์ เบญจภุมริน (2550 : เว็บไซต์) กล่าวว่า ความสามัคคี หมายถึง เป็นการรวมกำลังเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้สำเร็จสมประสงค์ตามความต้องการของกลุ่มหรือสังคม โดยไม่มีการทะเลาะคิดทำลา หรือแก่งแย่งชิงดีกัน

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2546 : 532) ได้ให้ความหมายของความสามัคคี หมายถึง ความพร้อมเพรียงกัน ความปรองดองกัน

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่า ความสามัคคี เป็นการรวมกำลังเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยมีการรวมกำลังความคิด กำลังความรู้ โดยใช้กำลังความสามารถเหล่านี้ในการปฏิบัติงานด้วยความ กลมเกลียว ไม่ทะเลาะวิวาท เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเสียสละ อดทน และเต็มใจ

4.3.2 ความสำคัญของความสามัคคี

ความสามัคคีเป็นคุณธรรมของกลุ่มชนของมนุษย์ และสัตว์ต่าง ๆ เป็นการร่วมใจของสมาชิกในกลุ่มใด ๆ ในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มในแนวทางหรือทิศทางเดียวกัน ตรงข้ามกับคำว่าแตกแยก ความสามัคคีเป็นคุณสมบัติที่ทำให้กลุ่มมีสภาพความคงอยู่ ความสามัคคีถูกนำมาใช้ในกลุ่มสังคมต่าง ๆ เพื่อรักษาสภาพความคงอยู่ของสังคม โดยส่วนใหญ่จะมีผู้นำเป็นผู้กระตุ้นความสามัคคี โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีของกลุ่มชน เช่น การแข่งขันกีฬา ความสามัคคีแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความสามัคคีทางกายภาพ เป็นการรวมกันของกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมด้วยกัน และความสามัคคีทางความคิด เป็นการร่วมจิตใจในการคิดในแนวทางใด ๆ ร่วมกัน มีความคิดในทิศทางเดียวกัน (วิกิพิเดีย สารานุกรมเสรี. 2551 : เว็บไซต์)

4.3.3 ลักษณะและพฤติกรรมการแสดงถึงความสามัคคี มีนักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะของความสามัคคี ไว้ดังนี้

นันทกา จิรานันท์ (2551: 14) ให้ความหมายว่า ลักษณะความสามัคคี คือ ลักษณะการยอมรับในความแตกต่างกันและกัน ทำงานร่วมกัน ความยินดีเป็นสุขและคงไว้ซึ่งความเป็นมิตรต่อกัน โดยแสดงพฤติกรรม คือ ช่วยเหลือกันทำงาน ไม่ทะเลาะวิวาทกัน และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

สำนักงานเลขาธิการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2550 : 1) ให้ความหมายว่า ลักษณะความสามัคคี คือ ผู้เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รู้บทบาท

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

หน้าที่ของตนทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามที่ดี มีความมุ่งมั่นต่อการรวมพลังช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เพื่อให้การงานทำสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้งได้ เป็นผู้ที่มีเหตุผล ยอมรับความแตกต่าง ความหลากหลายวัฒนธรรม ความคิดและความเชื่อ พร้อมที่จะปรับค่า เพื่ออยู่ร่วมกันอย่างสันติ และสมานฉันท์ และยังได้พัฒนาตัวชี้วัดพฤติกรรมคุณธรรมด้าน ความสามัคคีไว้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน คือ ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างเต็มใจ และมี ความสุขมองโลกในแง่ดี ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นทั้งผู้นำและผู้ตามได้ใน ขณะเดียวกัน ปฏิบัติตามข้อตกลงขอกลุ่มโดยไม่บิดพลิ้วไม่มีปัญหาทะเลาะวิวาท มีความสุข กับการได้ทำงานเป็นทีมยินดีให้ความช่วยเหลือกันและทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

อาภา ถนัดช่าง (2542 : 50) กล่าวว่า ความสามัคคีจะเกิดขึ้นจาก สมาชิกแต่ละคนจะต้องศรัทธาในงาน และคณะบุคคลที่ทำงานร่วมกันโดยมีบรรยากาศ ทำงานควรเป็นประชาธิปไตย คือ สามารถคิดและปฏิบัติงานร่วมกันโดยปราศจากความเกรง กลัว และอคติส่วนตัว สมาชิกแต่ละคนจะต้องศรัทธาในงานและคณะบุคคลที่ทำงานร่วมกัน สมาชิกแต่ละคนจะต้องมีความรู้สึกมั่นใจว่าตนจะได้รับการปกป้องคุ้มครองจากกลุ่มหรือ หัวหน้า สมาชิกต้องได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน และการตอบแทนในผลงาน จะต้องมี การแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ด้วยสติปัญญา และยังกล่าวถึงพฤติกรรมที่แสดงถึง ความสามัคคี ดังนี้

1) สมาชิกทุกคนพร้อมใจกันปฏิบัติงาน

2) เมื่อมีความผิดพลาดบกพร่องเกิดขึ้นสมาชิกร่วมกัน รับผิดชอบ โดยไม่โยนความผิดให้แก่กันและกัน

3) เมื่องานสำเร็จสมาชิกต่างยินดีถือเป็นความสำเร็จร่วมกันของกลุ่ม และต่างก็ยกย่องให้เกียรติกัน โดยเฉพาะผู้ที่มีส่วนร่วมกลุ่มอย่างมาก

4) เมื่อกลุ่มต้องการความช่วยเหลือสมาชิกพร้อมที่จะเสียสละ

5) ร่วมมือกันในการสร้างสรรค์สังคมให้ดีขึ้น

จากลักษณะและพฤติกรรมของความสามัคคี คือ การที่พนักงานมีการ ยอมรับในพฤติกรรมของกันและกันได้ มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน และแก้ไขปัญหาขจัดความขัดแย้งในองค์การได้ ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบ ความสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน

4.3.4 ประโยชน์ของความสามัคคี มีนักวิชาการได้กล่าวถึงประโยชน์ของ ความสามัคคี ไว้ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นันทกา จิรานันท์ (2551: 14) กล่าวว่า ความสามัคคีมีขึ้นในหมู่คน กลุ่มคนใดก็จะทำให้คนกลุ่มนั้นมีความสุข ความเจริญ เช่น ในบ้านหรือในที่ทำงานถ้าทุกคนรักใคร่กันดี มีงานอะไรก็ช่วยกันทำ ทุกคนจะอยู่กันอย่างมีความสุข การงานก็จะเสร็จเร็ว ทุกคนจึงควรรักษาความสามัคคีไว้เพื่อความเจริญก้าวหน้าของตน

ศิริลักษณ์ เบญจภุมริน (2550 : เว็บไซต์) กล่าวว่า ความสามัคคี คือ การที่พนักงานมีความสามัคคีทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จ พนักงานรู้จักแบ่งปัน และเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของส่วนร่วม ชีวิตมีความสุข ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความสามัคคีทำให้พนักงานมีจิตใจที่ดี พร้อมรับฟังความคิดเห็นของคนรอบข้าง และเป็นที่ยอมรับของคนอื่น และถ้าบุคคลไม่มีความสามัคคีในองค์การก็จะทำให้องค์การเกิดความเสียหาย ล้มเหลว พนักงานเกิดความเห็นแก่ตัว ไม่รู้จักเสียสละ ทำให้ชีวิตไม่มีความสุขไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงานร่วมกัน

จากด้านความสามัคคี จะเห็นได้ว่า ความสามัคคีแสดงออกถึงความพร้อมเพียงร่วมมือร่วมใจเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน รักใคร่กันมีความคิดเห็นร่วมกัน ทำงานร่วมกันมีความสุขความทุกข์ร่วมกัน โดยการที่พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ร่วมใจกันปฏิบัติงานเคารพในเหตุผล มีความเป็นประชาธิปไตย มีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นทุกคนต้องร่วมกันแก้ไขปัญหา ส่วนพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามัคคี คือ การที่บุคคลแสดงออกต่อหมู่คณะโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมีลักษณะที่แสดงถึงความรักใคร่กลมเกลียว เห็นอกเห็นใจไม่ก่อการทะเลาะวิวาท แก่งแย่งชิงดีกัน ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและเคารพในเหตุผลของส่วนใหญ่ มีความสามารถในการปรับตนเองเข้ากับผู้อื่นได้ ร่วมกันรับผิดชอบงานที่ทำและร่วมมือกันทำงานเพื่อประโยชน์ของหมู่คณะ

5. ประโยชน์ของการศึกษาขวัญกำลังใจ

ได้มีนักวิชาได้กล่าวไว้ ดังนี้

5.1 ประโยชน์ของขวัญกำลังใจมีไว้ ดังนี้ (คมสรรพ์ ฆารพันธ์. 2532 : 14)

5.1.1 ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

5.1.2 ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.1.3 เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของเจ้าหน้าที่อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัย

5.1.4 ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานอุทิศสติปัญญาความสามารถให้แก่องค์การในยามที่ประสบภาวะคับขัน

5.1.5 ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การ

5.1.6 ส่งเสริมให้สมาชิกในองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ

5.1.7 ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

5.2 ขวัญกำลังใจทำให้เกิดประโยชน์หลายอย่าง ดังนี้ (อรุณ เพชรผุด. 2547 : 43 - 44)

5.2.1 ผู้จัดการหรือผู้บริหารจะได้ทราบถึงระดับขวัญกำลังใจขององค์การโดยศึกษาเฉพาะลงไปเกี่ยวกับด้านใดด้านหนึ่ง กับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายควบคุมโรงงาน ฝ่ายขายฝ่ายบุคคล เพื่อดูว่าเขารู้สึกอย่างไรต่องานของเขา ต่อบุคคลที่เขาเกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ได้

5.2.2 เมื่อมีการศึกษาขวัญกำลังใจของพนักงาน ก็ต้องมีการติดต่อกันระหว่างผู้สำรวจกับคนงานที่ถูกสำรวจ และเมื่อเปิดโอกาสให้คนงานแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามหรือจากการที่ไปสัมภาษณ์คนงาน ทำให้คนงานได้แสดงสิ่งที่เขาอัดอั้นตันใจหรือไม่สบายใจที่เขาเก็บไว้ในใจออกมา และทำให้คนงานมีความรู้สึกว่าฝ่ายบริหารสนใจพวกเขา ทำให้พวกเขามีความรู้สึกต่อผู้บริหารด้านดีมากขึ้น

5.2.3 ทำให้เกิดการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทัศนคติในระดับผู้จัดการและผู้บริหาร ยิ่งถ้าการศึกษาขวัญกำลังใจนี้ กระทำโดยบุคคลภายนอกองค์การ จะยิ่งทำให้ผู้บริหารหรือผู้จัดการต้องระมัดระวังมากขึ้น มีหลายองค์การยอมรับว่าการศึกษาขวัญกำลังใจเป็นเครื่องมืออย่างดีที่เตือนให้ผู้จัดการหรือผู้บริหารคำนึงถึงขวัญกำลังใจของคนงานหรือบุคคลในองค์การมากขึ้น ดังนั้น การศึกษาขวัญกำลังใจก็คือวิธีการที่จะปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์ และทัศนคติของผู้จัดการหรือผู้บริหารนั่นเอง

5.2.4 การศึกษาขวัญกำลังใจของพนักงาน จะบอกผลให้ทราบได้ว่าบุคคลในองค์การหรือคนงานนั้นต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางไหนบ้าง เพราะจากผลการสำรวจจากคนงาน จากลูกน้องจะสะท้อนให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชา หรือผู้นิเทศงาน หรือผู้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ควบคุมงานปฏิบัติต่อเขาอย่างไรบ้าง ให้คำแนะนำแก่คนงานดีไม่ดีเพียงไร มอบหมายงานเป็นอย่างไร และต้องการฝึกฝนอบรมเพิ่มเติมอะไรบ้าง

5.2.5 การศึกษาขวัญกำลังใจจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายสหพันธ์กรรมกร เพราะทั้งสองฝ่ายมักจะโต้เถียงกันเรื่องความต้องการของคนงาน แต่ถ้าไม่มีการสำรวจก็จะไม่มีใครรู้ข้อเท็จจริง ดังนั้น การศึกษาขวัญกำลังใจก็จะให้ข้อมูลแก่ทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาขวัญกำลังใจของพนักงาน ทำให้ทราบความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน ตลอดจนขวัญกำลังใจของพนักงาน สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมของบุคคล ผู้ที่มีขวัญกำลังใจดีจะมีความพึงพอใจ ความมั่นใจ ความมีชีวิตชีวา มีการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และถ้าบุคคลมีขวัญกำลังใจที่ไม่ดี พฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นลักษณะหมดหวัง ท้อแท้ หมดกำลังใจ และทำงานอย่างไม่มีความสุข และเพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บริบท บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด

1. ประวัติ บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด

บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ได้เริ่มเปิดบริการในวันที่ 12 มีนาคม 2537 โดยได้เปิดบริการจำนวน 3 ชั้นแรก และต่อมาประมาณวันที่ 28 สิงหาคม 2537 ได้เปิดบริการจำนวน 5 ชั้น โดยได้ดำเนินในรูปของห้างสรรพสินค้าของประชาชนที่สมบูรณ์แบบที่สุดในจังหวัดร้อยเอ็ด จากตัวอาคารอันโดดเด่นด้วยการออกแบบอันทันสมัยบนพื้นที่กว่า 8,000 ตร.ม. ซึ่งเพียบพร้อมด้วยสรรพสินค้านานาชนิด ที่บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ได้เลือกสรรแล้ว มีการปรับปรุงและพัฒนาในทุก ๆ ด้าน และได้มีนโยบายในการพัฒนามุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดีเลิศแก่ลูกค้ามา โดยตลอด ตั้งอยู่ที่ 17/1 ถนนเพลินจิต ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 45000 โทรศัพท์ 0- 4351- 4771-2 แฟ็กซ์ 0-4351-4773 E- mail : center@101grandplaza.com และในพื้นที่ตัวอาคารทั้งหมดได้แบ่งออกเป็นดังนี้

ชั้นใต้ดิน แผนกซุปเปอร์มาร์เก็ต

ชั้น 1 แผนกเครื่องสำอาง, แผนกเสื้อผ้าบุรุษ, แผนกยีนส์, แผนกรองเท้าหนังบุรุษ – สตรี และเด็ก

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชั้น 2 แผนกเครื่องหนังสตรี, แผนกชุดชั้นในสตรี, แผนกเครื่องประดับ แผนกเสื้อผ้าเด็ก, แผนกของเล่นเด็ก

ชั้น 3 แผนกกิ๊ฟช้อป, แผนกเครื่องเขียน, แผนกเครื่องกีฬา, แผนกเสื้อผ้ากีฬา แผนกอุปกรณ์เครื่องมือ, แผนกหนังสือ, แผนกเครื่องใช้ไฟฟ้า

ชั้น 4 ศูนย์อาหาร, แผนกเครื่องเล่นเด็ก, โรงภาพยนตร์

2. วิสัยทัศน์

ร้อยเอ็ดพลาซ่า ห้างคนไทย จริงใจบริการด้วยมิตรไมตรี

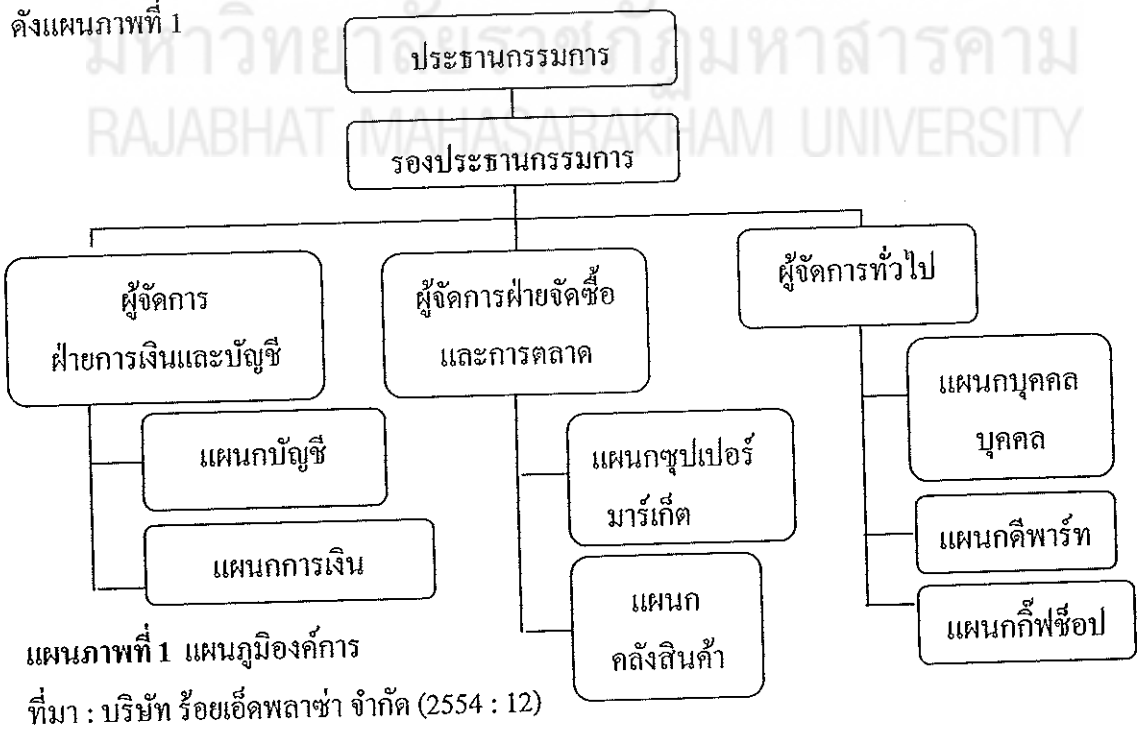
3. พันธกิจ

ร้อยเอ็ดพลาซ่า เป็นศูนย์สรรพสินค้าสำหรับคุณ ที่พิถีพิถัน รักความทันสมัย และสะดวกสบายอย่างแท้จริง

4. โครงสร้างของ บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด

โครงสร้างองค์การ บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด แบ่งออกเป็นสายบริหารตามส่วนงาน (Divisional organization) คือ แต่ละส่วนงานทำหน้าที่ของตน อย่างไรก็ตามแต่ละส่วนงานมีความสัมพันธ์ ความสำเร็จในการดำเนินงานของแต่ละส่วนงานรวมกัน ดังแผนภาพที่ 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 1 แผนภูมิองค์การ

ที่มา : บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด (2554 : 12)

จากแผนภาพที่ 1 สรุปได้ว่าแผนภูมิโครงสร้างองค์กรของ บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด เป็นภาพที่แสดงตำแหน่งและความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านั้น แผนภูมิโครงสร้างจะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะอยู่ในส่วนบนของแผนภูมิไปจนถึงผู้บริหารระดับต้นและพนักงาน ซึ่งจะอยู่ในส่วนล่างของแผนภูมิ โดยบริษัทร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด มีจำนวนพนักงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนพนักงานของบริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด

ที่	ตำแหน่งพนักงานบริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด	จำนวนประชากร
1	พนักงานสายปฏิบัติ	134
2	พนักงานระดับหัวหน้า	20
	รวม	154

ที่มา : บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด (2554 : 35-39)

5. แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด นั้น ผู้วิจัยได้นำมาเทียบเคียงกับแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (วิภาดา คุปตานนท์. 2551 : 112-121) โดยประกอบด้วยกระบวนการ 6 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

5.1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ได้มีกระบวนการในการวิเคราะห์ความต้องการของบริษัท สำหรับความต้องพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ เพื่อเข้ามาปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความสอดคล้องของเป้าหมายของบริษัท ทั้งในประเด็นของลักษณะงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงาน และคุณสมบัติของพนักงานที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ซึ่งกระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยการพยากรณ์ความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ (Forecasting human resource needs) คือ การประเมินความต้องการด้านกำลังคน ในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญที่บริษัทต้องการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของบริษัท โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ การเปลี่ยนแปลงด้านตำแหน่งงาน การเปลี่ยนแปลงขององค์การ อุปสงค์และอุปทานด้านแรงงาน และการวิเคราะห์งาน (Job analysis) คือ กระบวนการที่เป็นระบบในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ในด้านต่าง ๆ ได้ โดยมีวัตถุประสงค์ของงาน คือภาระหน้าที่ของงานโดยการกำหนดสายงาน ของตำแหน่งของงาน สภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมของงาน และคุณสมบัติของบุคคล ที่จะทำงานในตำแหน่งนั้น ซึ่งการวิเคราะห์งานจะทำให้ผู้บริหารของบริษัทร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับงาน ในด้านต่าง ๆ โดยประกอบด้วยมิติของงานที่ สำคัญ 5 มิติ คือ ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ในการทำงาน เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระของงาน และผลย้อนกลับที่ขึ้นกับความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน

5.2 การจัดสรรคน (Staffing) บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด มีการสรรหาคน เป็นกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเข้ามาทำงาน โดยวิธีการสรรหาจาก 2 วิธี คือ การสรรหาคนเข้าทำงาน เป็นการสรรหาบุคคลจากภายใน เพื่อเลื่อนตำแหน่งจากพนักงาน ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน และการคัดเลือกบุคคล เป็นการคัดเลือกบุคคลที่มาสมัครเข้าทำงาน เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติที่ดี และมีความเหมาะสมในการทำงานกับองค์การมากที่สุด วิธี ที่ บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานคือ การยื่นใบสมัครด้วย ตนเอง การสัมภาษณ์ และการทดสอบการปฏิบัติ

5.3 การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and development) บริษัท ร้อยเอ็ด พลาซ่า จำกัด มีการส่งเสริมทักษะที่จำเป็นให้กับพนักงานของบริษัท ด้วยการจัดฝึกอบรม และการสอนงานตลอดจนการพัฒนาวิชาชีพนั้น โดยมีรูปแบบการฝึกอบรมหลายลักษณะ คือการ ปฐมนิเทศ การเรียนรู้ทางสังคม การฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพ และการสอนงาน

5.4 การจัดการค่าจ้างค่าตอบแทน (Compensation) บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด มีการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนให้แก่พนักงานบริษัทในลักษณะค่าจ้าง ซึ่งเป็นการจ่าย ค่าตอบแทนแรงงานหรือการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน และมีของรางวัลให้กับพนักงานที่ ปฏิบัติงานดีในโอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน

5.5 การประเมินผล (Employee evaluation) การประเมินผลการปฏิบัติงานมี ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ด พลาซ่า จำกัด ว่าเป็นดังที่ผู้บริหารคาดหวังไว้หรือไม่ และผลการประเมินการทำงาน ผู้บริหาร จะสามารถนำไปใช้ในการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทน ซึ่งบริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด มีการ ประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานทุก ๆ เดือน ได้แก่ ด้านทักษะความชำนาญ รวมถึง ความสามารถ ประสบการณ์ ความคิดริเริ่ม ด้านความเพียรพยายาม รวมถึงการทุ่มเทกำลังกาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กำลังใจ เพื่อการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ รวมถึงผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ด้านสภาวะทั่วไปในการทำงาน รวมถึงสภาพทั่วไปในการทำงานและความเสี่ยงในการทำงาน

5.6 การโยกย้ายเปลี่ยนแปลงและการจัดคนเข้าทำงานแทนตำแหน่งที่ว่างลง (Employee movement and replacement) เมื่อใดที่ตำแหน่งว่างลงฝ่ายบุคคลจะต้องจัดหาบุคคลเข้ามาทำงานแทน ซึ่งโดยส่วนมากการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด เกิดจากการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งไปดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นในสายการบังคับบัญชา การโยกย้าย การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบที่ยังคงอยู่ในระดับเดิมของสายการบังคับบัญชา การลาออกเนื่องจากสาเหตุส่วนตัว และการสิ้นสุดการจ้าง จากการหมดวาระจ้างอันเนื่องมาจากการหมดสัญญาจ้าง

สรุปได้ว่า บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ได้กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยเน้นการปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนด และเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคอย่างทั่วถึง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด โดยจะนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาองค์การสำหรับการแข่งขันในโลกธุรกิจต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

มนิล นงนุช (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์เมติคอล จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอินเตอร์เมติคอล จำกัด มีจำนวน 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านเงินเดือน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.717 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 51.40 ระดับขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัท อินเตอร์เมติคอล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับองค์การ และด้านความสามัคคี

ไกรสฤษฎ์ จันทร์แช่มช้อย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีขวัญและกำลังใจในการทำงานในปัจจัยทุกด้านโดยรวมในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ด้านเกี่ยวกับการปกครองและบังคับบัญชา ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน และด้านเกี่ยวกับความพอใจในงานตามลำดับ เมื่อพิจารณาขวัญและกำลังใจในการทำงานในแต่ละด้านพบว่า ด้านเกี่ยวกับการปกครองและบังคับบัญชาผู้ตอบแบบสอบถามมีขวัญกำลังใจเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาสูงที่สุด ด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงานผู้ตอบแบบสอบถามมีขวัญกำลังใจเกี่ยวกับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสูงที่สุด ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานผู้ตอบแบบสอบถามมีขวัญกำลังใจเกี่ยวกับการเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีสูงที่สุด ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทนผู้ตอบแบบสอบถามมีขวัญกำลังใจเกี่ยวกับความภาคภูมิใจในงานที่ทำสูงที่สุด และด้านเกี่ยวกับความพอใจในงานผู้ตอบแบบสอบถามมีขวัญกำลังใจเกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองจากงานที่ทำสูงที่สุด

เพียงใจ สุภารี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท แมกเนคอมพ์พรีซิชั่นเทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง เรียงดังนี้ อันดับแรกคือ ด้านความสมดุลในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กรหรือการทำงานร่วมกัน ด้านพัฒนาความสามารถ ด้านธรรมนูญในองค์กร ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แบ่งเป็น 4 มิติ พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงดังนี้ ด้านสุขภาวะทางกาย ด้านสุขภาวะทางสังคมและด้านสุขภาวะทางจิตใจ

มณเฑียร สิริอรุณรุ่งโรจน์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์การของพนักงานในธุรกิจยานยนต์ในจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจยานยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ภาพรวมของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจยาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่า r = 0.217 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุนทร ทองสมเพียร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท น้ำมันพืชไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า 1. กลุ่มประชากรที่ศึกษาประกอบด้วย เพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปีมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สมรสแล้ว มีรายได้ 9,000 บาท หรือต่ำกว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปี และอยู่ในกระบวนการผลิตแผนกขนส่ง 2. ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทน้ำมัน พืชไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมของทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ดังนี้ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ นโยบายและการบริหารงาน สวัสดิการและการดูแลพนักงาน ยกเว้นด้านความเพียงพอของรายได้พนักงานมีขวัญกำลังใจระดับปานกลาง จากการศึกษาวิจัยนี้ ผู้บริหารองค์การต้องตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุง และพัฒนาเพื่อสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการให้เพิ่มมากขึ้น หรืออย่างน้อยต้องไม่ให้ต่ำลงไปกว่านี้อีกโดยเฉพาะด้านความเพียงพอของรายได้

จรัสศรี ลิ้นทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องระดับขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัท เอ็น.ที.พี. ซับพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และเปรียบเทียบระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น.ที.พี. ซับพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะงาน สถานภาพการสมรสและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัท บริษัท เอ็น.ที.พี. ซับพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ปี 2549 จำนวน 59 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงาน บริษัทเอ็น.ที.พี. ซับพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเอ็น.ที.พี. ซับพลาย แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยภาพรวมจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะงาน สถานภาพ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านเพศซึ่งเพศหญิงมีขวัญและกำลังใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มากกว่าเพศชาย และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ถึง 2 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 ปีขึ้นไป

พรทิพย์พา สุนาวิน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องระดับขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยนฟุทแวร์ จำกัด (มหาชน) และเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูเนี่ยนฟุทแวร์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทการว่าจ้าง วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานบริษัท ยูเนี่ยนฟุทแวร์ จำกัด (มหาชน) มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน บริษัท ยูเนี่ยนฟุทแวร์ จำกัด (มหาชน) โดยรวม จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานบริษัท ยูเนี่ยนฟุทแวร์ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามประเภทการว่าจ้าง พบว่า พนักงานรายวัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานรายเดือน และจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3 ปีขึ้นไป

รัชนี สุขวัฒนา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซี แองเจิล จำกัด วิจัยพบว่า 1. พนักงานบริษัท ซี แองเจิล จำกัด มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ระดับปานกลาง 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีแองเจิล จำกัด ทั้งโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา ลักษณะงาน อายุสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี และ 1 ปี ถึง 2 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 ปี

ลัดดา แสงเมือง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยแอโรว์ จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทไทยแอโรว์ จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก มีสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยแอโรว์ จำกัด ในภาพรวมมีขวัญและกำลังใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ระดับขวัญและกำลังใจสูง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่สุดในด้านมั่งคงในการปฏิบัติงาน และต่ำที่สุดในด้านความเพียงพอของรายได้ ผลการเปรียบเทียบสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยกำหนดองค์ประกอบเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ จำนวน 8 ด้าน ซึ่งเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ความเพียงพอของรายได้ สวัสดิการของบริษัท ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และได้เปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แต่ตำแหน่ง อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง รายได้ สาขาปฏิบัติงาน สภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไทยแอโรว์ จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน

อารีลักษณ์ แก้ววิเศษ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารไทยทนุ จำกัด (มหาชน) สาขาภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้วจะเห็นว่า พนักงานธนาคารไทยทนุ ระดับปฏิบัติการในสาขาภาคเหนือ ส่วนใหญ่ขวัญอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ซึ่งถือว่าดีพอสมควร โดยเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร เรื่องในโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งขวัญอยู่ในระดับสูง ส่วนในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและอาชีพ เรื่องรายได้ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ขวัญอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ และยังพบปัญหาต่าง ๆ อันเป็นสิ่งที่ควรแก้ไขในบางปัจจัย เช่น ปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งพนักงานได้ยกมาเป็นข้อที่บั่นทอนขวัญ ทำให้หมดกำลังใจในการทำงานมีมากถึงร้อยละ 35.3 ปัญหาเรื่องการขาดความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา การขาดหลักคุณธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือขึ้นอัตราเงินเดือนร้อยละ 17.6 ปัญหาการขาดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานร้อยละ 14.7 ปัญหาระบบงานปริมาณร้อยละ 14.7 ปัญหาผู้บังคับบัญชาขาดความสามารถในการแก้ปัญหา ไม่สามารถเป็นที่พึ่งของลูกน้องได้ร้อยละ 11.8 ปัญหาเรื่องรายได้ที่ไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายการครองชีพในปัจจุบันร้อยละ 5.9 ปัญหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่ครบถ้วนหรือไม่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 2.9 และปัญหาเรื่องงานทำให้จำเป็นต้องแยกกันอยู่กับครอบครัว

2. งานวิจัยต่างประเทศ

คลิฟ (Cliff. 2003 : Abstract) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง Management Style in a Large City Police Department and its Effect on the Morale of Front Line Officers : The

ease of Detroit (Michigan) ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยนำรูปแบบการจัดการที่แตกต่างกันของผู้บังคับบัญชาและผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (ซึ่งเน้นความเป็นผู้นำเป็นสำคัญ) ขัดแย้งกับรูปแบบการจัดการที่เน้นการบังคับบัญชา (ซึ่งความเป็นผู้นำไม่สำคัญ) ซึ่งรูปแบบการจัดการที่เน้นการบังคับบัญชา (ในอดีต) มีผลในด้านบวกต่อขวัญกำลังใจต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการวิจัยมีความเหมาะสมกับองค์กรทหารที่มีเป้าหมายความสำเร็จขึ้นอยู่กับขวัญกำลังใจและความไว้วางใจของเจ้าหน้าที่

โล (Lo. 2003 : 98-131) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง The Perceived Impact of Organizational Lay off on Organizational Morale : Study of a Taiwanese Company (China) โดยจะเน้นการศึกษากับบริษัทที่มีเทคโนโลยีสูงโดยทดสอบหลายวิธี เช่น การลดขนาดขององค์การ ทดสอบเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานเป็นระยะเวลา 10 ปี โดยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยในการเก็บข้อมูลในลักษณะเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามสั้น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจ ขอบเขตของการศึกษาวิจัยเป็นผู้จัดการระดับกลาง การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามลักษณะปลายปิด ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการระดับกลางที่มีประสบการณ์ในการให้พักงานจะมีผลตามหัวข้อดังนี้ คือ ยุทธศาสตร์ในการพักงาน ผลต่อขวัญและกำลังใจ การติดตามผลงานในองค์การ และการสื่อสารภายในองค์การ มีดังนี้ คือ ลักษณะของงานที่เกิดความพึงพอใจ และผู้นำองค์การ ส่วนผลการเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกัน มีดังนี้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการพักงานมีความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างมีผลกับความจงรักภักดีและประสิทธิภาพในการทำงาน การเปลี่ยนทำงานแบบคนคุ้นเคยกันมาเป็นการแข่งขันกัน มีทัศนคติในทางลบเมื่อถูกพักงานขวัญกำลังใจต่ำ เมื่อมีการเปลี่ยนวัฒนธรรมในองค์การก็จะรู้สึกไม่มีความมั่นคง และผู้นำกับการเปลี่ยนแปลง การจัดระเบียบองค์การและการเปลี่ยนแปลงไม่มีผลต่อบริษัท แต่ถ้าเป็นการเปลี่ยนโครงสร้างของบริษัทจะมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจของไต้หวัน ซึ่งเป็นผลในการสนับสนุนทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ และการเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การมีผลกับจิตใจของคนไต้หวัน และวัฒนธรรมของประเทศไต้หวัน

แมนสัน (Manson. 1998 : 1485-A) ได้วิจัยผลกระทบในการปรับลดคนงานมีผลต่อขวัญกำลังใจและผลิตผล : ผลต่อการฝึก (อ้างอิงถึงเฉพาะการขยายความร่วมมือ การว่างงานความมั่นคงในการทำงาน การขยายงาน) จุดประสงค์ในการศึกษาเรื่องนี้เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาอย่างมีคุณภาพในด้านขวัญกำลังใจของคนงานจากการลดจำนวนคนงานลง รวมทั้ง

ผลิตผลของบริษัท เอกเทนชั่นคอร์ปอร์เรทีฟ ในชุมชนคาดหวังว่าจะทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของคนงานในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานในแง่ของการลดคนงานในรัฐแคลิฟอร์เนียและรัฐอิลินอยส์ ผลที่ได้จากการศึกษาของการรับรู้ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้ทำเป็นข้ออ้างอิงเป็นหลักฐานสำหรับการฝึกและพัฒนาในอนาคต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 58 คน ได้ตอบแบบสอบถามการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมของแมนสันซึ่งเป็นเครื่องมือคิดค้นแบบที่สร้างขึ้นเอง โดยถูกออกแบบให้มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความมั่นคงปลอดภัยในการลดคนงานของนายจ้างใน บริษัท เดอะแมนชั่น เวิร์กเพลส โดยเฉพาะเรื่องขวัญกำลังใจ ความมั่นคงในการทำงาน และความเชื่อมั่นในที่ทำงาน ผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่ามีความสอดคล้องกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ในด้านการรับรู้ในเชิงคุณธรรมและความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม โดยส่วนใหญ่จัดการรับรู้ที่คล้ายกัน ในเรื่องของการไว้วางใจในสถานที่ทำงาน

จากการศึกษาผลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ สรุปได้ การที่พนักงานสายปฏิบัติ และพนักงานระดับหัวหน้า จะมีขวัญกำลังใจของพนักงานนั้นมากหรือน้อยก็น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ขององค์การ เช่น ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และการปกครองบังคับบัญชา ดังนั้น ผู้บริหารองค์การจึงจำเป็นอย่างยิ่งในการรับรู้และแก้ปัญหาให้หมดไป เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน เพราะถ้าหากไม่บำรุงรักษาขวัญกำลังใจของพนักงานให้ดีแล้ว ก็อาจทำให้องค์การขาดประสิทธิภาพ พนักงานไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือพัฒนางานให้ดีขึ้นกว่าเดิม จึงอาจส่งผลเสียต่อองค์การได้ แต่หากบำรุงรักษาขวัญกำลังใจของพนักงานให้อยู่ในระดับสูงแล้ว ก็จะเป็นแรงผลักดันในการขับเคลื่อนองค์การ ให้พัฒนาต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่าระดับปัจจัยในการปฏิบัติงาน และระดับขวัญกำลังของพนักงานบริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยอาศัยกรอบแนวคิดดังนี้

1. ปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ได้ ศึกษา

ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 113 – 115) 10 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านเงินเดือน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา

2. ขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาขวัญกำลังใจของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 134) ; กวี วงศ์พุฒ (2550 :83) ; วิลาวรรณ รพีพิศาล (2550 : 270-271) และได้สังเคราะห์ขวัญกำลังใจของบุคลากรแล้วพบว่า สามารถนำมาศึกษาขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ได้ 3 ด้าน ด้านความผูกพันกับองค์การ ด้านเจตคติในการปฏิบัติงานและด้านความสามัคคี ดังกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY