

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

นายเอกพจน์ เข็มปัญญา

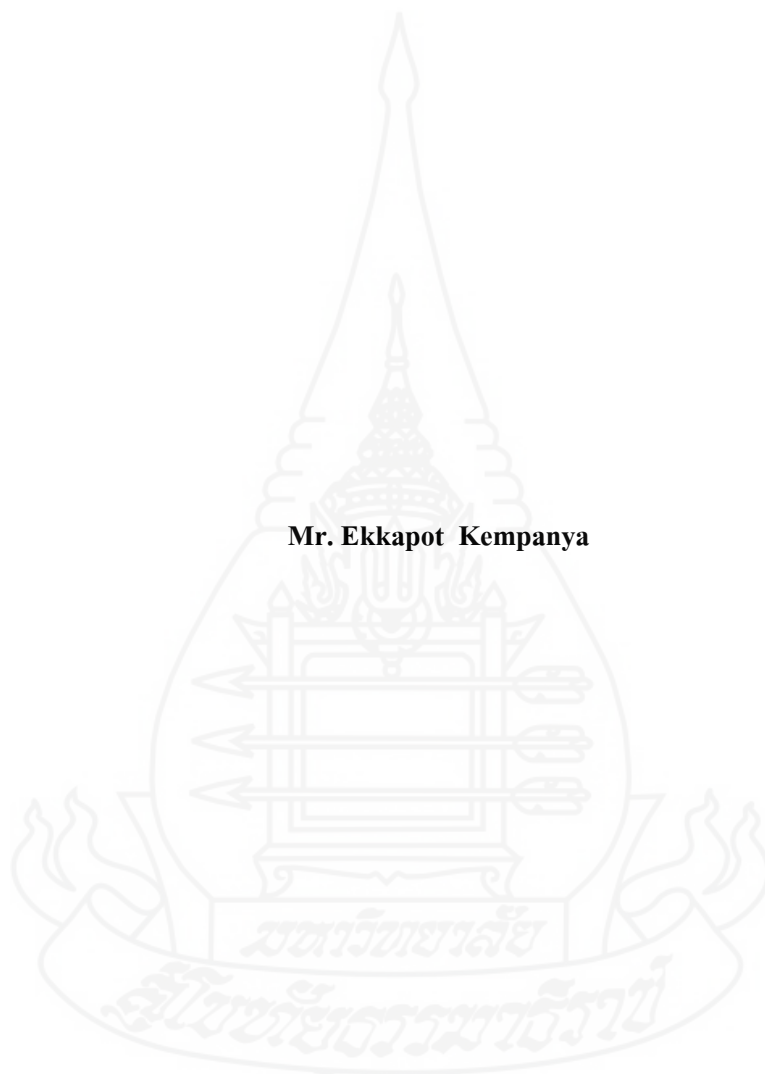


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

Organizational Commitment of Employees of Pak Kret Post Office

Mr. Ekkapot Kempanya



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

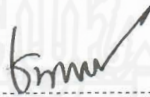
Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด
ชื่อและนามสกุล นายเอกพจน์ เข้มปัญญา
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัภย์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัภย์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด
ผู้ศึกษา นายเอกพจน์ เข้มปัญญา **รหัสนักศึกษา** 2533001208 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุนหพันธ์รักษ์ **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด และ (2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำนวน 165 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดทำการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป รองลงมา คือด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด คือ พนักงานที่มีเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาที่ รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กร พนักงาน ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

Independent Study title: Organizational Commitment of Employees of Pak Kret Post Office

Author: Mr. Ekkapot Kempanya; **ID:** 2533001208;

Degree: Master of Business Administration ;

Independent Study advisor: Chanin Chunhapuntharuk, Associate Professor ;

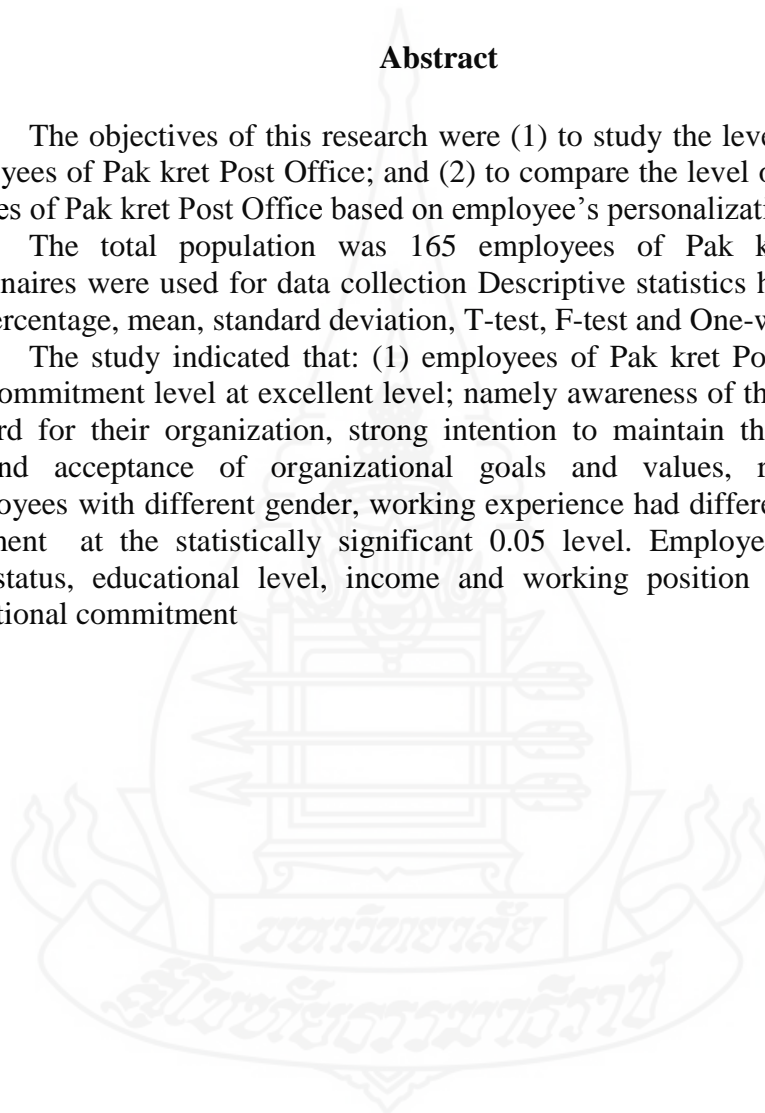
Academic year: 2013

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of commitment of employees of Pak kret Post Office; and (2) to compare the level of commitment of employees of Pak kret Post Office based on employee's personalization.

The total population was 165 employees of Pak kret Post Office. Questionnaires were used for data collection Descriptive statistics have been used to define percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test and One-way ANOVA.

The study indicated that: (1) employees of Pak kret Post Office had the overall commitment level at excellent level; namely awareness of their willingness to work hard for their organization, strong intention to maintain their memberships, belief and acceptance of organizational goals and values, respectively; and (2) employees with different gender, working experience had different organizational commitment at the statistically significant 0.05 level. Employees with different marital status, educational level, income and working position had no different organizational commitment



Keywords: Organizational Commitment, Employees, Pak kret Post Office

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งสองท่าน คือ รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัักษ์ และ รองศาสตราจารย์ ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ผู้ทำการศึกษาต้องติดต่อกับท่านอาจารย์ในระหว่างที่ปฏิบัติงานในต่างประเทศ ทำให้ซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ที่ได้ช่วยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีในการติดต่อสื่อสาร ให้ข้อมูล และนัดหมายกับท่านอาจารย์ ตลอดเวลาที่ได้ศึกษาในภาคเรียนปกติ และจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา สมาชิกในครอบครัว ตลอดจนผู้บังคับบัญชาที่ได้สนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจ ในระหว่างที่ศึกษา และจัดทำการศึกษา ค้นคว้าอิสระนี้จนเสร็จสมบูรณ์

เอกพจน์ เข้มปัญญา

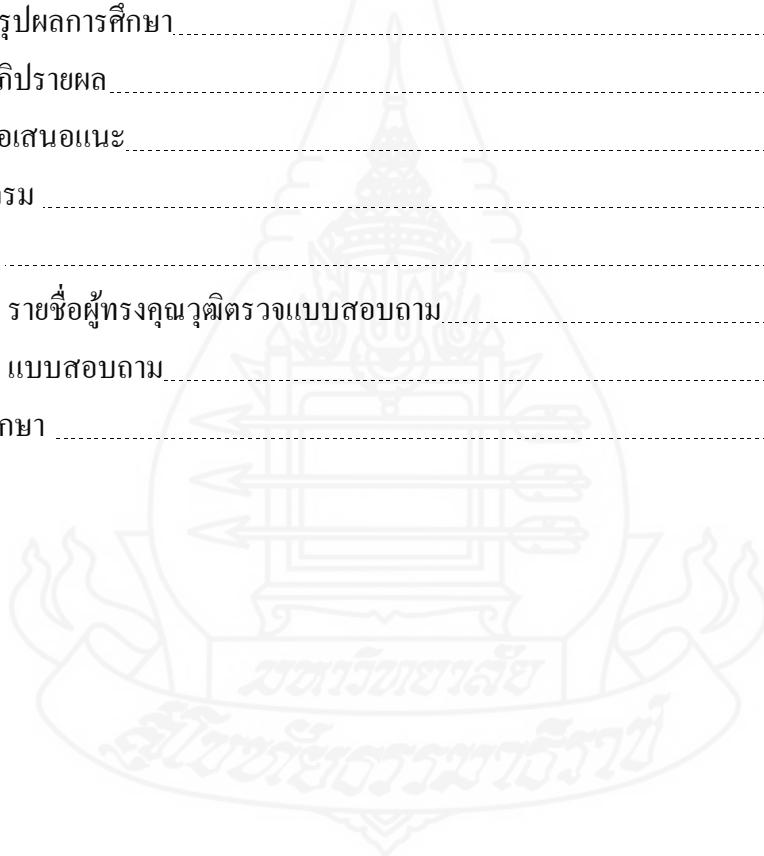
ตุลาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	7
ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย.....	26
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล.....	43
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร.....	46
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	53
ส่วนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน.....	70
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลการศึกษา.....	73
อภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก.....	94
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม.....	95
ข แบบสอบถาม.....	97
ประวัติผู้ศึกษา.....	105



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ผลของความผูกพันต่อองค์การในระดับต่างๆ..... 12
ตารางที่ 2.2	เปรียบเทียบลักษณะของคนตามทฤษฎี X และ Y ของ Douglas McGregor..... 23
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล..... 43
ตารางที่ 4.2	ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด..... 46
ตารางที่ 4.3	ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ..... 47
ตารางที่ 4.4	ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ..... 49
ตารางที่ 4.5	ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิก ขององค์การนั้นต่อไป..... 50
ตารางที่ 4.6	ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ..... 52
ตารางที่ 4.7	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามเพศ..... 54
ตารางที่ 4.8	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามอายุ..... 55
ตารางที่ 4.9	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การ ภาพรวมทั้ง 4 ด้านของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ..... 57
ตารางที่ 4.10	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ..... 57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ.....	58
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามสถานภาพ.....	59
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามสถานภาพ.....	60
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	62
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเต็มใจ ที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	63
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน.....	64
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	65
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเต็มใจ ที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	66
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	67
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	68
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามตำแหน่ง.....	68
ตารางที่ 4.24 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด.....	70
ตารางที่ 4.25 จำนวนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เพื่อเป็นข้อมูลนำไปสร้างความผูกพันต่อองค์กร.....	70

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นของความผูกพัน.....	20
ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg).....	25
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	29



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง สภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาการประกอบธุรกิจไม่ได้มีเพียงคู่แข่งภายในประเทศเท่านั้น แต่มีองค์กรต่างชาติเข้ามาดำเนินธุรกิจเป็นคู่แข่งรายใหม่ที่มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ บริการ เทคนิคทางการตลาด และเงินลงทุนในการบริหารจัดการซึ่งเป็นเรื่องที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นอย่างมาก ความได้เปรียบเหล่านี้เป็นพลังผลักดันให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขัน และเพื่อความอยู่รอดขององค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและผลกระทบจากการแข่งขันในธุรกิจขนส่งซึ่งมี บริษัทขนส่งภาคเอกชนในประเทศและบริษัทร่วมทุนจากต่างประเทศเป็นธุรกิจคู่แข่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงได้พัฒนารูปแบบบริการในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการแข่งขันด้วยการขยายขอบเขตบริการให้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว และเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรด้วยการจัดบริการใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิต และการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เช่น บริการจัดส่งสิ่งของด่วน (Messenger Post) บริการขนส่งสินค้าและสิ่งของขนาดใหญ่ (Logispost) บริการออร์รอยทั่วไทยส่งได้ที่ไปรษณีย์ (บริการรับส่งซื้ออาหารออร์รอย และมีชื่อเสียงจากภูมิภาคต่างๆของประเทศ) และแม้กระทั่งการเป็นตัวแทนรับจำหน่ายสินค้าเป็นต้น ดังนั้นหากจะมีการเปลี่ยนแปลงองค์กรในด้านใดก็ตาม ต้องมีการวางแผนอย่างชัดเจนเพื่อหลีกเลี่ยงการต่อต้านจากคนในองค์กรและองค์กรใดจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงจากคนทั้งองค์กร จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรในการสร้างวิธีการจูงใจให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือ มีความพึงพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะการมีความพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์หรือทำนายพฤติกรรมของคนในองค์กรได้ คนในองค์กรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า มีขวัญกำลังใจ ทุ่มเทและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เป็นสาขาหนึ่งของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทำหน้าที่ให้บริการรับฝาก ส่งต่อ และนำจ่ายสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ ให้บริการการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งบริการอื่นๆ ที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนด ซึ่งการดำเนินงานของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด นอกเหนือจากการให้บริการไปรษณีย์และบริการการเงินแล้ว ยังต้องวางแผนการปฏิบัติงาน การจัดการด้านบุคคล การเงินและบัญชี และควบคุมดูแลระบบงานต่างๆ ในที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ รวมทั้งใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามเป้าหมายและนโยบายของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด การดำเนินงานดังกล่าวต้องอาศัยบุคลากรเป็นพลังสำคัญในการดำเนินงานทั้งสิ้น เพื่อเป็นการรองรับการขยายการบริการใหม่ๆ และให้องค์การอยู่รอดและเติบโตได้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้น จากอดีตจนถึงปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีแนวโน้มการเกษียณอายุก่อนกำหนดเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการฝึกอบรมงานแก่พนักงานใหม่บ่อยครั้ง ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ในปัจจุบันบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ให้ทันสมัยเพิ่มมากขึ้นทั้งระบบการรับฝากสิ่งของและการขนส่งสิ่งของให้กับลูกค้า ซึ่งพนักงานต้องใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานรุ่นเก่าไม่สามารถปรับตัวด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้ จึงทำให้มีแนวโน้มการผูกพันต่อองค์กรลดน้อยลง และมีการเข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดเพิ่มมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษา จึงมีความสนใจศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อที่จะธำรงรักษามูลค่าเหล่านี้ไว้ให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนาน และทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ อย่างเต็มความสามารถ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการรักษามูลค่าที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

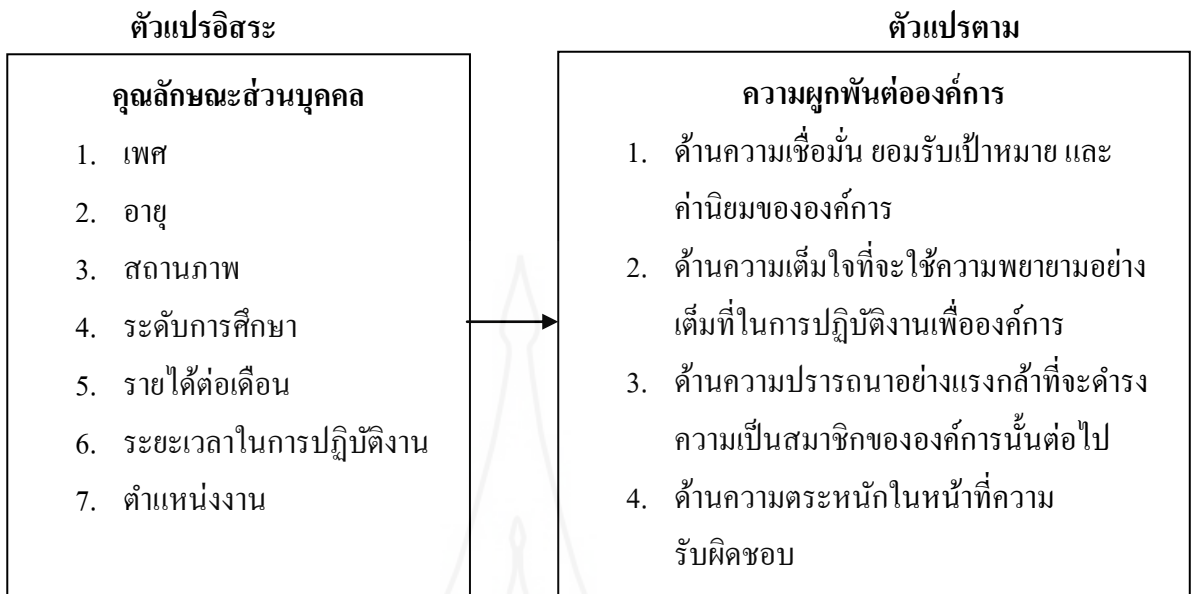
ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ผู้ศึกษาได้อ้างอิงแนวคิด หลักทฤษฎีของพอสเตอร์ และคณะ (1974 : 64 อ้างถึงใน ยิ่งยงศ์ ไชยทา, 2551: 7) และแนวคิดของบุชานัน (อ้างถึงใน นันทิดา หงษ์กิตติยานนท์, 2549: 5) มาบูรณาการเพื่อสร้างกรอบแนวคิด โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งสามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามได้ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- 3.1.1 เพศ
- 3.1.2 อายุ
- 3.1.3 สถานภาพ
- 3.1.4 ระดับการศึกษา
- 3.1.5 รายได้ต่อเดือน
- 3.1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 3.1.7 ตำแหน่งงาน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ตามแนวคิดของพอสเตอร์และคณะ และแนวคิดของบุชานัน ได้แก่

- 3.2.1 ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 3.2.2 ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อ
- 3.2.3 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
- 3.2.4 ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด มีจำนวนทั้งสิ้น 165 คน ซึ่งผู้ศึกษาจะทำการสำรวจทุกคน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่างแต่อย่างใด

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย

5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ ตำแหน่งงาน

5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ซึ่งมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป และด้านความ ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการศึกษาวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2555 ถึงเดือน เมษายน 2555

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติทางบวกต่อองค์กรซึ่งแสดงออกด้วย ความเต็มใจ และมีความยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความ เชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร มีความพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความตั้งใจที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กร และมีความ ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมักจะรู้สึกว่าเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความจงรักภักดี ปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป

6.1.1 ความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร หมายถึง การยอมรับ เป้าหมายและแนวทางการบริหารงานขององค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับเป้าหมายของ ผู้ปฏิบัติงาน และสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

6.1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจปฏิบัติงานให้ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ได้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้

6.1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความพึงพอใจ และมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ ที่จะปฏิบัติงานอยู่ ใน ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดต่อไปโดยไม่คิดลาออก ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติ หรืออยู่ ในภาวะวิกฤตก็ตาม

6.1.4 ความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ และแสดงออกด้วยการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีที่สุดเพื่อองค์กร

6.2 พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

6.3 ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด หมายถึง หน่วยงานที่ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทำหน้าที่ให้บริการรับฝาก ส่งต่อ และนำจ่ายสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ ให้บริการการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งบริการอื่นๆ ตามที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารได้รับรู้ถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีต่อองค์กร และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจทางการบริหารงานได้

7.2 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

7.3 ที่ทำการไปรษณีย์ต่างๆ และผู้ที่สนใจทั่วไปสามารถนำผลการศึกษา หรือแนวทางการศึกษาครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันของพนักงานภายในองค์กรของตนเองต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
2. โครงสร้างและการให้บริการของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาค้นคว้างานวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีนักวิชาการได้ให้คำนิยาม และความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

Wilmar B.Schaufeli (2002, อ้างถึงใน จันทรพีญ วันเจียะ, 2553: 9) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นภาวะจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายที่จะแสดงออกทางทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความตั้งใจ และความพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ และความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Buchanan (อ้างถึงใน นันทิดา หงษ์กิตติยานนท์, 2549: 5) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรคือความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและคำนิยามขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและคำนิยามขององค์กร องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ประการ ได้แก่

- 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับคำนิยามและวัตถุประสงค์ขององค์กร ถือเสมือนว่าองค์กรเป็นของตนเองเช่นกัน
- 2) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่

3) ความจงรักภักดี (Loyalty) คือความรู้สึกเลื่อมใสและผูกพันต่อองค์กร

Mowday (1982, อ้างถึงใน นันทิดา หงษ์กิตติยานนท์, 2549: 6) สรุปไว้ว่า

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็น ความสัมพันธ์ที่หนาแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Charles (2006, อ้างถึงใน พิชิต เทพวรรณ, 2554 : 174) ได้สรุปไว้ว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรคือ ความมุ่งมั่น และความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กรหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลาสติปัญญาและแรงงานของพนักงานที่ใส่ไปในงาน นอกจากนี้สิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพัน คือ

1) ความตั้งใจ (The will) ประกอบด้วยความรู้ถึงเป้าหมาย ห่วงเห่นและภูมิใจซึ่งทำให้พยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน

2) วิธีการ (The way) คือ แหล่งทรัพยากร การสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์จากองค์กรเพื่อนำไปใช้สร้างความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

Sheldom, M (1971: 143 อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ ดิณฉวัฒน์, 2550:12)

ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง ทักษะของผูปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคลนั้นๆ กับองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดจากบุคคลพิจารณาการลงทุนของเขาในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ซึ่งสิ่งที่เขาลงทุนไปในการปฏิบัติงานได้แก่ อายุ กำลังกาย ตลอดจนระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานอื่นๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปนั้นจะส่งผลตอบแทนคืนมาในรูปของระดับความอาวุโส ระดับตำแหน่งงาน และ การได้รับการยอมรับ ทั้งนี้เพราะระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนานเท่าไรก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

Porter และ คณะ (1974: 64 อ้างถึงใน ยิ่งยงส์ ไชยทา, 2551: 7) กล่าวว่า ความผูกพันของ แต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กรแสดงออกให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการคือ

- 1) ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
- 2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร
- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

E.F Mckenna (2000: 282, อ้างถึงใน ยิ่งยงส์ ไชยทา, 2551: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันเป็นความมั่นคงทางความสัมพันธ์ของบุคคลในการเห็นว่า งานเป็นส่วนหนึ่ง หรือมีส่วนร่วมในองค์กร ความมีส่วนร่วมนี้อาจจะสะท้อนให้เห็นได้จากความเต็มใจของบุคคลนั้นที่จะอาสาทำงานนอกเหนือไปจากงานประจำที่เขาทำอยู่

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (อ้างถึงใน จิตติ ชาติรัตนานนท์, 2545 : 7) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1) ความผูกพันที่เป็นทางการต่อองค์กร (Formal Attachment) ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

2) ความผูกพันทางจิตใจหรือความรู้สึก (Commitment) หมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งถือเป็นทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์กร โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะเต็มใจและยอมสละความสุขบางส่วนของตนเองเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

The Gallup Organization (อ้างถึงใน สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2550: 24 – 30) ได้ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานว่า คือ ความตั้งใจและกระตือรือร้น (Passionate) ในงานของตน ซึ่งหากองค์กรมีบุคคลกลุ่มดังกล่าวมาก ก็จะช่วยเพิ่มระดับของผลผลิต และช่วยเพิ่มกำไรให้แก่องค์กรได้

Edward L.Gubman (1998 อ้างถึงใน สมชื่น นาคพลัง, 2547: 13) ได้ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ การทุ่มเทพลังกาย พลังใจอย่างเต็มที่ให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังกาย พลังใจ จะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีคุณค่า เกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์กร

สุพินดา คิวานนท์. (2545: 32) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เปรียบเสมือนเป็นตัวคอยกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในที่สุดแล้วองค์กรนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

เพอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others 1974: 604) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกต่อองค์กร ซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. สมาชิกมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. สมาชิกมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่
3. สมาชิกมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนั้นไว้

สเตียร์ Steers (1977: 46 อ้างถึงใน ภทริกา ศิริเพชร, 2541: 9) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

กัลยา มหาอำนาจ (2544:6) กล่าวว่า ความผูกพันต่อหน่วยงาน หมายถึงลักษณะ ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน ซึ่งสามารถแสดงออกมาได้ในลักษณะ ดังนี้

1. การยอมรับในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมของหน่วยงาน
2. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกของหน่วยงานไว้
3. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อหน่วยงานโดย มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อหน่วยงาน คือ ด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านลักษณะงาน และด้านประสบการณ์ในการทำงาน

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่ได้นำเสนอข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทักษะคติทางบวกต่อองค์กรซึ่งแสดงออกด้วยความตั้งใจและพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมักจะรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความจงรักภักดี ปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป

1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในกลุ่มนักวิจัย ด้านองค์กรและการบริหาร เนื่องจากการศึกษาที่ครอบคลุมทั้งในด้านแนวความคิดรวบยอด และในเชิงประจักษ์ (Empirical) ทำให้องค์กรสามารถสร้างตัวแบบที่ใช้ในการอธิบายกระบวนการ ที่นำไปสู่พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรได้ ซึ่งความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรได้มี นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงไว้ดังนี้

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2552 : 157-158) สรุปไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรใน ทักษะทางการบริหารถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานทั้งในหน้าที่ บริหารหรือหน้าที่ปฏิบัติการซึ่งครอบคลุมถึงองค์กรทุกประเภท กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อ องค์กรมีความสำคัญ ดังนี้

- 1) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้า ออกจากงาน (Turnover Rate) ของสมาชิกในองค์กรได้ดี บุคคลที่มีความผูกพันสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ อยู่กับองค์กรต่อไปจึงส่งผลให้อัตราการย้ายงานและการขาดงานลดลงตามไปด้วย

2) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์กรทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากสมาชิกมีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของร่วมกันในองค์กร และต่างมีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรของตนเอง จากการวิจัยของ Mowday และคณะ (1974) ซึ่งให้เห็นว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของสมาชิกในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร โดยบุคคลที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะมีแนวโน้มให้ความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร

4) ความผูกพันต่อองค์กรช่วยลดการควบคุมจากภายนอก บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร

5) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดหลักที่อธิบายความมีประสิทธิภาพขององค์กรได้

แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ Steers (1997: 47 อ้างถึงใน ภัทริกา ศิริเพชร, 2541: 9) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้าออกจางานของพนักงานในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานกล่าวคือ

1) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงานเท่านั้น

2) ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร

ในขณะที่ภรณ์ (กิริตบุตร) มหานนท์ (2539 : 97 อ้างถึงในจรินทร์ จตุพรโสภาค, 2551: 9) กล่าวว่าไว้ว่าความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กรคือ

1) พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายค่านิยมต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2) พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างมากที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา (ดังปรากฏจากผลการวิจัยของ Koch & Steers, 1976 และ Porter, Steers, Mowday และ Boulin, 1974 : 603-609)

3) โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กรบุคคลซึ่งมีความรู้สึผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องานเพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งคนสามารถทำประโยชน์แก่องค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4) จากความหมายของคำว่าความรู้สึผูกพัน (Commitment) เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร

นอกจากนี้การที่บุคลากรมีความรู้สึผูกพันกับองค์กรสูงมักจะมีแรงจูงใจอย่างมากที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยความตั้งใจดังกล่าวจะถูกแปรไปสู่อายุการทำงานที่ยาวขึ้นซึ่ง Nowstrom and David ได้แสดงผลของความผูกพันต่อองค์กรไว้ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ผลของความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่างๆ

ระดับ	ผลของความผูกพันต่อองค์กร	
	ด้านบวก	ด้านลบ
ความผูกพัน		
ระดับต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> - การลาออกลดน้อยลง - ความเสียหายในการปฏิบัติงานน้อยลง - คุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - การลาออก ความเหนื่อยล้าเพิ่มขึ้น - การขาดงานเพิ่มขึ้น - ผลผลิตของงานมีปริมาณต่ำ - ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร
ระดับกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรคงความเป็นสมาชิกขององค์กรเพิ่มขึ้น - ยับยั้งความตั้งใจที่จะออกจากองค์กร - มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคคลจำกัดบทบาทของตนเอง - บุคคลจะประเมิณระหว่างความต้องการขององค์กรกับความต้องการที่จะไม่ทำงาน - ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ระดับ	ผลของความผูกพันต่อองค์กร	
	ด้านบวก	ด้านลบ
ความผูกพัน		
ระดับสูง	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้สึกทำงานมีความปลอดภัย และมั่นใจในงาน - บุคลากรยอมรับในเป้าหมายขององค์กรที่จะเพิ่มผลผลิต - มีการแข่งขันในการปฏิบัติหน้าที่ การงานเพิ่มขึ้น - วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - องค์กรไม่สามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้ - บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดการปรับตัว และขาดความคิดสร้างสรรค์ - บุคลากรไม่พึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน - บุคลากรจะทำผิดกฎระเบียบ และมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับองค์กร

ที่มา: Newstorm และ Davis, 1983 (อ้างถึงใน สมจีน นาคพลั้ง 2547 : 27)

Buchanan (1974: 74 อ้างถึงใน ยิ่งยงศ์ ไชยทา 2551 : 10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับเป้าหมายขององค์กร คือช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั่นเอง นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากรู้สึกว่าตนเป็นเจ้าขององค์กรและมีส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร ความรู้สึก รักและผูกพันของสมาชิกในองค์กรจะเป็นสิ่งช่วยลดการควบคุมภายนอกอีกด้วย

สุกานดา สุกคติสันต์ (2540: 18 อ้างถึงใน พิเชษฐ ไชยเป็น 2550 : 38-40) ได้สรุปความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังนี้

1) อัตราการขาดงาน (Absenteeism) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจในการมาทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีอัตราการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Mowday และคณะ 1979, Steers. 1977) และพนักงานที่มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร และจากการศึกษาตัวแบบของ Rhodes และ Steers (1990) ที่เกี่ยวกับการเข้างานของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงกดดันอย่างหนึ่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขาดงาน จึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนายแรงจูงใจในการเข้างาน

2) อัตราการออกหรือการเปลี่ยนแปลง (Turnover) ความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงสุดหรือส่งผลมากที่สุดต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถือเป็นตัวทำนายการลาออกที่ดี ซึ่งสอดคล้องตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและพนักงานจะไม่มีความต้องการจะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น (Steers and Porter, 1983) ความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีอิทธิพลต่อความคงอยู่ในองค์กร เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกองค์กร ได้ดีกว่าการศึกษาในเรื่องความ พึงพอใจ ดังที่ได้กล่าวในข้างต้นคือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมเพราะสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะที่ยาวนานกว่าความพึงพอใจ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรนั้นในภาพรวม ยังรวมถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรด้วย ส่วนความพึงพอใจนั้นเน้นเฉพาะในด้านของงานเท่านั้น

3) ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) จากคำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรของนักวิชาการต่างๆ สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจและความพยายามทำงานเพื่อองค์กร และจากการงานวิจัยขององค์กรที่ปรึกษาต่างๆ พบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กรนั้นๆ กล่าวคือ องค์กรใดที่พนักงานมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับที่สูง ย่อมมีแนวโน้มของผลการปฏิบัติงานที่สูงตาม (The Gallup organization 2004, ISR 2004, Hewitt 2004, DDI 2004) ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงได้กลายเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันใน โลกรธุรกิจในปัจจุบันนี้

4) การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Organizational goal attainment) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีความต่อเนื่องในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กร และมีความเชื่อในวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีความพยายามในการทำงานเพื่อต้องการทำให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีความผูกพันต่องานด้วยเช่นกัน เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับงาน ย่อมทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ให้กับงานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรส่งผลให้องค์การสามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

5) สุขภาพของพนักงาน (Employee Health) จากการศึกษาของ The Gallup organization) ในการสอบถามพนักงานในอเมริกา เรื่องผลกระทบของงานในด้านสุขภาพ โดยถามถึงงานในปัจจุบันว่ามีผลกระทบต่อสุขภาพทางด้านร่างกายและสุขภาพจิตอย่างไร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่รู้สึกว่าการทำอยู่นั้นมีผลต่อสุขภาพในด้านบวก ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่าง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) และพนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์กร (Not -engaged) พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีแนวโน้มของการมีสุขภาพทางกายที่ดี มากกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

ในด้านสุขภาพจิต จากผลการศึกษาพบว่างานที่ทำอยู่นั้นมีผลกระทบทางด้านสุขภาพร่างกาย และสุขภาพใจ และความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันและไม่มีความผูกพัน โดยพนักงานที่มีความผูกพันจะมีแนวโน้มที่จะมีสุขภาพที่ดีกว่า เพราะมีความผูกพันในงานที่ทำ และได้ทำในงานที่ตนเองนั้นพึงพอใจ ตรงกันข้ามกับพนักงานที่ไม่มีความผูกพันที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้สุขภาพจิตเสีย ไม่อยากทำงานหรือทำงานผิดพลาด เกิดอุบัติเหตุ ยังผลให้สุขภาพกายเสียด้วย

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรตามที่ได้นำเสนอตามลำดับ สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของสมาชิกในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กรทำให้พนักงานยอมรับกับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร จึงมีส่วนช่วยในการลดการขาดงานหรือการลาออกจากงานได้ นอกจากนี้ยังเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทกำลังในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นตัวชี้วัดหลักที่อธิบายความมีประสิทธิภาพขององค์กร และใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออกของพนักงานได้อีกด้วย

1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร

การศึกษาวิจัยความผูกพันต่อองค์กรจากนักวิชาการ สถาบันหลายแห่ง และผลงานวิจัยต่างๆ พบว่า มีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มาพอสังเขป ดังนี้

Steers และคณะฯ (1977 อ้างถึงใน นันทิดา หงษ์กิตติยานนท์, 2549: 10)

สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร มีดังนี้

1) ลักษณะของงาน (Job characteristics)

ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่

(1) งานที่มีความชัดเจน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น มีกฎระเบียบข้อบังคับชัดเจน บุคลากรจะรู้ถึงขอบเขตของงาน บทบาทหน้าที่ของตน และปฏิบัติตามกฎระเบียบนั้น

(2) งานที่มีความหลากหลาย ลักษณะงานไม่จำเจ และเป็นงานที่ต้องใช้ความพยายามความสามารถหลายด้าน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรสนใจในงาน

(3) งานที่มีลักษณะท้าทาย เมื่อบุคลากรรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความท้าทายสูง จะมีความพยายามพิสูจน์ความสามารถของตนโดยใช้ความรู้ ความสามารถทางสติปัญญา และความคิดสร้างสรรค์ที่มีอยู่อย่างเต็มที่เพื่อผลสำเร็จในงาน

(4) งานที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ เมื่อบุคลากรได้ทุ่มเทกำลังการ กำลังสติปัญญา และความสามารถของตนในการทำงานแล้ว ก็ย่อมที่จะต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับมาเพื่อประเมินความรู้ความสามารถของตนเอง และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

(5) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความเห็นซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความหลากหลาย นำไปสู่การพัฒนาตนเองและพัฒนางาน

(6) งานที่มีอิสระ บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ โดยมีขอบเขตบทบาทหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรอยากจะทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อประโยชน์แก่องค์กรและตนเองมากที่สุด

2) ลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics)

(1) อายุ ผู้ที่มีอายุมากมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย เนื่องจากมีความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมการทำงาน และมีความรู้สึกต่อองค์กรต่างๆ มักจะรับคนที่มีอายุน้อยเข้าทำงานใหม่ ดังนั้น บุคลากรที่มีอายุมากจึงยังคงเลือกที่จะอยู่องค์กรเดิม

(2) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน บุคลากรที่ได้ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ สะสมความรู้ความชำนาญเพื่อทำงานในองค์กรมากขึ้นเท่าไร ก็ย่อมรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

(3) ความต้องการความสำเร็จ หรือความก้าวหน้า การได้รับความสำเร็จและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้น ทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพราะองค์กรทำให้บุคลากรเห็นว่า เขาสามารถทำงานได้และทำให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

(4) การศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาดำจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง เนื่องจากบุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีข้อมูลมีวุฒิการศึกษาใช้ในการต่อรองมากกว่า

3) ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการปฏิบัติงาน (Job Experience)

(1) ความสำคัญของตนเองในองค์กร หากผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากร มีการมอบอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ให้ความไว้วางใจ และให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานด้วย จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และคิดว่าตนเป็นคนสำคัญต่อองค์กร เขาก็จะเกิดความรู้สึกยึดมั่นและผูกพันต่อองค์กร

(2) ผลประโยชน์ที่ได้รับ เช่น ค่าตอบแทน ค่าชมเชย และการพิจารณาความดี ความชอบที่องค์กรสามารถตอบสนองให้บุคลากรได้ จะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

(3) เจตคติของกลุ่มในองค์กร มีผลทำให้บรรยากาศของแต่ละองค์กรแตกต่างกันไป ถ้าบรรยากาศในองค์กรดี ส่งผลให้ทัศนคติในกลุ่มองค์กรดี และมีความรู้สึกที่อยากจะอยู่กับองค์กรต่อไป

(4) ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกมั่นใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เพราะบุคลากรจะรู้สึกว่าสามารถพึ่งพาองค์กรได้

Hewitt Associates (อ้างถึงใน พิเศษฐ ไซเบ้น, 2550: 12) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ให้มุมมองว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม กล่าวคือ สามารถดูได้จาก การพูด (Say) โดยจะพูดถึงองค์กรเฉพาะในแง่บวก และพิจารณาได้จากการดำรงอยู่ (Stay) นั่นคือ พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ส่วนประเด็นสุดท้ายจะดูว่าพนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ (Strive) เพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร มี 7 ประการ ดังนี้

- (1) ภาวะผู้นำ (Leadership)
- (2) วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร (Culture Purpose)
- (3) ลักษณะงาน (Work Activity)
- (4) ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)
- (5) คุณภาพชีวิต (Quality of Life)
- (6) โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)
- (7) ความสัมพันธ์ (Relationship)

Burke (อ้างถึงใน นฤมล กิมภากรณ์ และคณะ, 2551: 39) เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ระบุว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่

- (1) องค์กร (Company)
- (2) กลุ่มงาน (Work Group)
- (3) สายอาชีพ (Career/Profession)
- (4) ลูกค้า (Customer)
- (5) งานที่ทำ (Job Responsibility)
- (6) การจัดการ (Management)

Baron (1986 อ้างถึงใน กฤษวรรณ นวกุล, 2547: 22) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็น ทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็น ทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือ เป็นทัศนคติที่อยู่ในช่วงเวลานาน ความผูกพันของพนักงานเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงานมี 4 ปัจจัย ดังนี้

- 1) เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัว อย่างมากในงานที่ได้รับความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
- 2) เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่ และมีทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
- 3) เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
- 4) เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

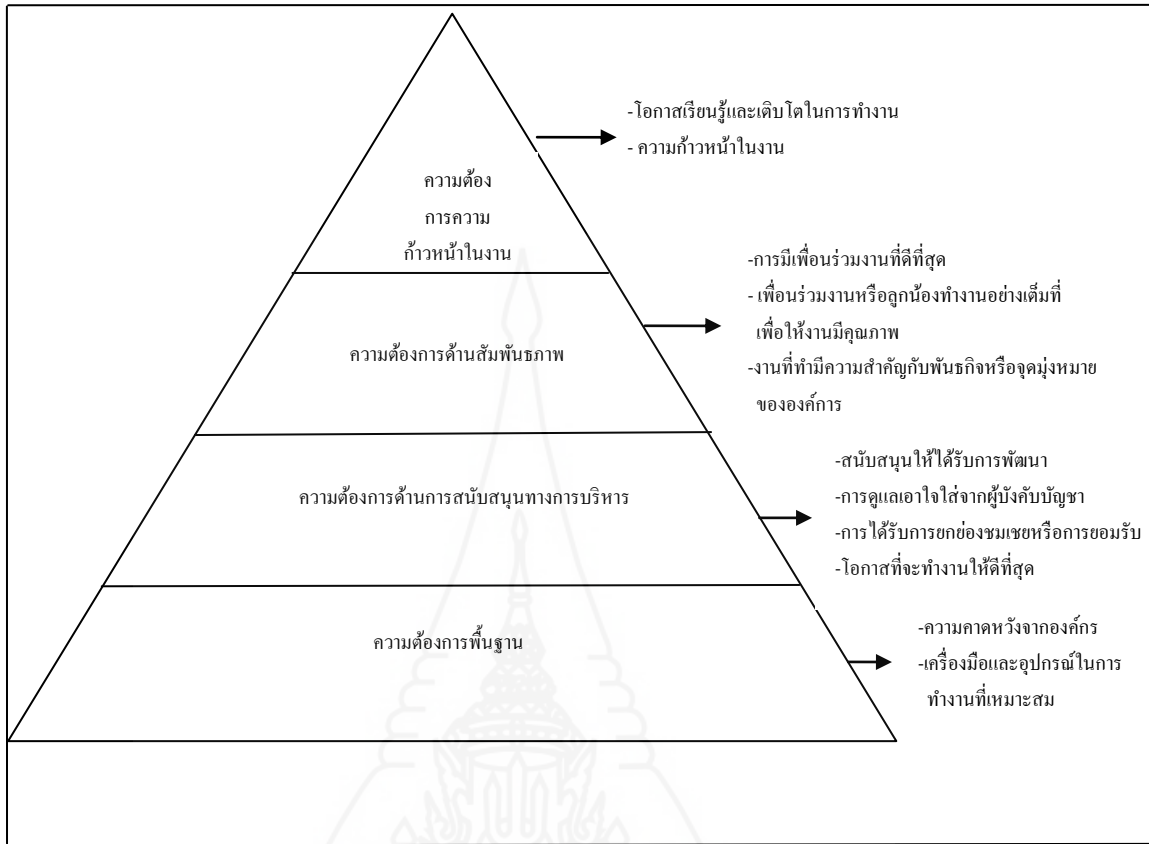
Sunday Times (2004 อ้างถึงใน สมชื่น นาคพลั้ง, 2547: 9) จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่วัดความพึงพอใจในการทำงานที่เชื่อมโยงกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ประสบการณ์ในการทำงานส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้สึกและการยอมรับในปัจจัย 8 ประการ ดังนี้

- 1) ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ ความเชื่อมั่นและนับถือในผู้นำองค์กร
- 2) ผู้บริหาร ซึ่งได้แก่ ทีมบริหารจัดการในการปฏิบัติงานประจำของแต่ละประเทศ
- 3) ความก้าวหน้าสาขาอาชีพ ได้แก่ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เจริญก้าวหน้า และงานที่ท้าทายความสามารถ
- 4) ความเป็นอยู่ที่ดี คือ มีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตความเป็นอยู่
- 5) ทีมงาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 6) ผลตอบแทนคืนสู่สังคม และประเทศชาติ
- 7) องค์กร คือ แนวความคิดในการดูแลและปฏิบัติงานต่อพนักงาน
- 8) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ทั้งทางด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

พสุ เตชะรินทร์ (2549 อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ คิณวัฒน์, 2550: 16) กล่าวถึง แนวคิดของ Ken Blanchard ซึ่งเป็นนักคิดด้านบริหารแบบพีรามิดหัวกลับว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันและทุ่มเทให้กับองค์กร ได้จะต้องเริ่มต้นที่ผู้นำเป็นสำคัญ ในการกำหนด ทิศทางหรือวิสัยทัศน์ ที่จูงใจ สามารถช่วยสร้างความแตกต่างให้กับองค์กรได้

The Gallup Organization (อ้างถึงใน สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2550 : 24) เป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ โดยทำการสำรวจพนักงานจำนวน 1.98 ล้านคนจากองค์กรทั้งหมด 36 แห่งที่อยู่ใน 21 อุตสาหกรรมของ 28 ประเทศ เพื่อค้นหา องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยดูจากผลผลิต ปริมาณการผลิต ยอดขาย อัตราการลาออก อัตราการเกิดอุบัติเหตุ และกำไรต่อหน่วย เป็นต้น จากการสำรวจทำให้ Gallup ค้นพบคำถาม 12 ประการ (Q¹²) ที่สามารถวัดความผูกพันของพนักงานได้อย่างแท้จริง ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างคำถามที่ใช้วัดความผูกพันของพนักงานทั้ง 12 ประการกับ อัตราการลาออก (Turnover) การรักษานักงาน (Retention) ปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer Metric) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety) ผลผลิต (Productivity) และความสามารถในการสร้างผลกำไร (Profitability) ซึ่งจะส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร

คำถามทั้ง 12 ประการได้กลายเป็นคำถามที่ใช้ในการวัดความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) โดยแบ่งข้อคำถามตามลำดับชั้นของความผูกพัน (Hierarchy of Engagement) ซึ่งสามารถแสดงเป็นภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นของความผูกพัน

ที่มา : ภคพล อนุฤทธิ (2546 ข. อ้างถึงใน สกาว สำราญคง, 2547: 12)

จากแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนี้เอง The Gallup Organization ได้นำมาศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ และคำนึงถึงองค์กร
- 2) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) คือ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานโดยไม่ตั้งใจ
- 3) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

The Gallup Organization ได้สำรวจพนักงานจำนวน 3 ล้านคนใน 350 องค์กรของสหรัฐอเมริกา ด้วยการใช้แบบสอบถาม Q12 พบว่า ร้อยละ 70 ของพนักงานไม่มีความผูกพันในงาน และคนกลุ่มนี้หากอยู่ในองค์กรนานขึ้นก็จะยังมีความผูกพันลดน้อยลง แต่การให้พนักงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องหรือรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

จากการศึกษาและทบทวนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันและทุ่มเทให้กับองค์กรได้แก่ ปัจจัยลักษณะงานที่มอบหมายให้พนักงานปฏิบัติ ควรต้องกำหนดขอบเขตของงานให้ชัดเจน มีความหลากหลาย และมีความท้าทาย รวมทั้งการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างอิสระให้พนักงานได้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาตนเองและพัฒนางาน และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน เป็นต้น โดยพนักงานที่มีอายุมากทำงานมานาน จะมีความรู้สึกคุ้นเคยกับองค์กร ยอมรับในวัฒนธรรม เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และมีความรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจึงไม่คิดจะลาออกจากองค์กร ในส่วนของตำแหน่งหน้าที่การงาน และรายได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคง และสร้างกำลังใจให้พนักงานปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็เป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรที่นำมาใช้ประกอบในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ทฤษฎี X และ Y ของ Douglas McGregor และทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) (อ้างถึงในรุ่งทิพา อินตะใจ, 2553 : 20) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง โดยมาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้แล้วชีวิตจะดำรงอยู่ไม่ได้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ และอาชญากรรม เป็นต้น

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นความต้องการทางสังคมหมายถึงความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) คือ ความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการพิเศษซึ่งคนธรรมดาส่วนมากมักอยากจะเป็นนึกอยากจะได้ แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใฝ่บรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็จะได้รับการยกย่องให้เป็นบุคคลพิเศษ

1.4.2 ทฤษฎี X และ Y ของ Douglas McGregor (อ้างถึงใน สิทธิพร อำไพศรี และคณะ, 2547 : 27) ได้แบ่งประเภทของคนออกเป็น 2 แบบ คือ

ทฤษฎี X เป็นคนที่ไม่ชอบทำงาน ไม่ต้องการรับผิดชอบ หลีกเลียงเมื่อมีโอกาส ดังนั้นในการบริหารจึงแนะนำให้ผู้บริหารใช้วิธีจูงใจโดยการสนองความต้องการในระดับล่าง โดยเฉพาะด้านการเงิน การบริหารใช้วิธีกำกับ ควบคุม ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อให้คนทำงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎี Y เป็นคนชอบทำงาน มีความรับผิดชอบ ชอบความอิสระ เสรี สามารถควบคุมตนเองได้ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม ดังนั้นในการบริหารจัดการคนในลักษณะนี้เพื่อจูงใจให้ทำงานจึงไม่ต้องบังคับหรือควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด แต่ควรใช้วิธีเน้นสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อให้มีแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้นแทน ซึ่ง Douglas McGregor เชื่อว่าภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแล้ว บุคคลจะเต็มใจใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรจึงมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารว่า ควรจูงใจบุคคลด้วยการให้โอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ และให้อิสระให้พนักงานเลือกใช้วิธีการ ที่จะบรรลุเป้าหมายของพวกเขาเองได้

จากข้อมูลดังกล่าว สามารถนำมาจัดเป็นตารางเปรียบเทียบลักษณะของคนในสองทฤษฎีที่แตกต่างกันตามตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบลักษณะของคนตามทฤษฎี X และ Y ของ Douglas McGregor

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. คนส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงานและมักจะหลีกเลี่ยงการทำงานหากสามารถทำได้	1. คนมีธรรมชาติในการชอบทำงาน เช่นเดียวกับการเล่น หรือการพักผ่อน
2. คนส่วนใหญ่ขาดความรับผิดชอบ แต่ต้องการผลประโยชน์ ความมั่นคง ปลอดภัยและผลตอบแทนทางเศรษฐกิจเหนือสิ่งอื่นใด	2. มีความสามารถในการควบคุมตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงาน
3. คนส่วนใหญ่ขาดความคิดสร้างสรรค์ และต่อต้านการเปลี่ยนแปลง	3. รางวัลตอบสนองต่อความสำเร็จคือ ความพึงพอใจ การได้รับการยอมรับ และการยกย่อง
4. ตัดสินใจด้วยตนเอง (เห็นแก่ตัว) จึงไม่ให้ความสนใจในเป้าหมายขององค์กร	4. เรียนรู้ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม เพื่อยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ
	5. มีจินตนาการ ฉลาด มีความคิดสร้างสรรค์วิธีการที่จะแก้ปัญหาขององค์กร

1.4.3 ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (อ้างถึงใน ชดช้อย รวยสูงเนิน, 2550: 13)

Frederick Herzberg เสนอทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับความนิยมและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางนำไปประยุกต์ใช้โดยผู้บริหารในการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ทฤษฎีนี้เสนอว่าปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความไม่พึงพอใจในงาน แยกต่างหากและไม่เหมือนกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงานหากผู้บริหารสามารถตอบสนองปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความไม่พอใจในงานได้จะสามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ปัจจัยทั้งสองได้แก่

1) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ

สภาพแวดล้อมของงานที่ทำ (Job context) เป็นปัจจัยที่จะทำให้องค์กรมีปัญหาความไม่พึงพอใจได้ หากปัจจัยเหล่านี้บกพร่องไป อย่างไรก็ตามปัจจัยสุขอนามัยไม่สามารถสร้างแรงผลักดันให้คนเกิดความพอใจในงานและตั้งใจทำงานมากขึ้น หากแต่เป็นเพียงปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจซึ่งปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่

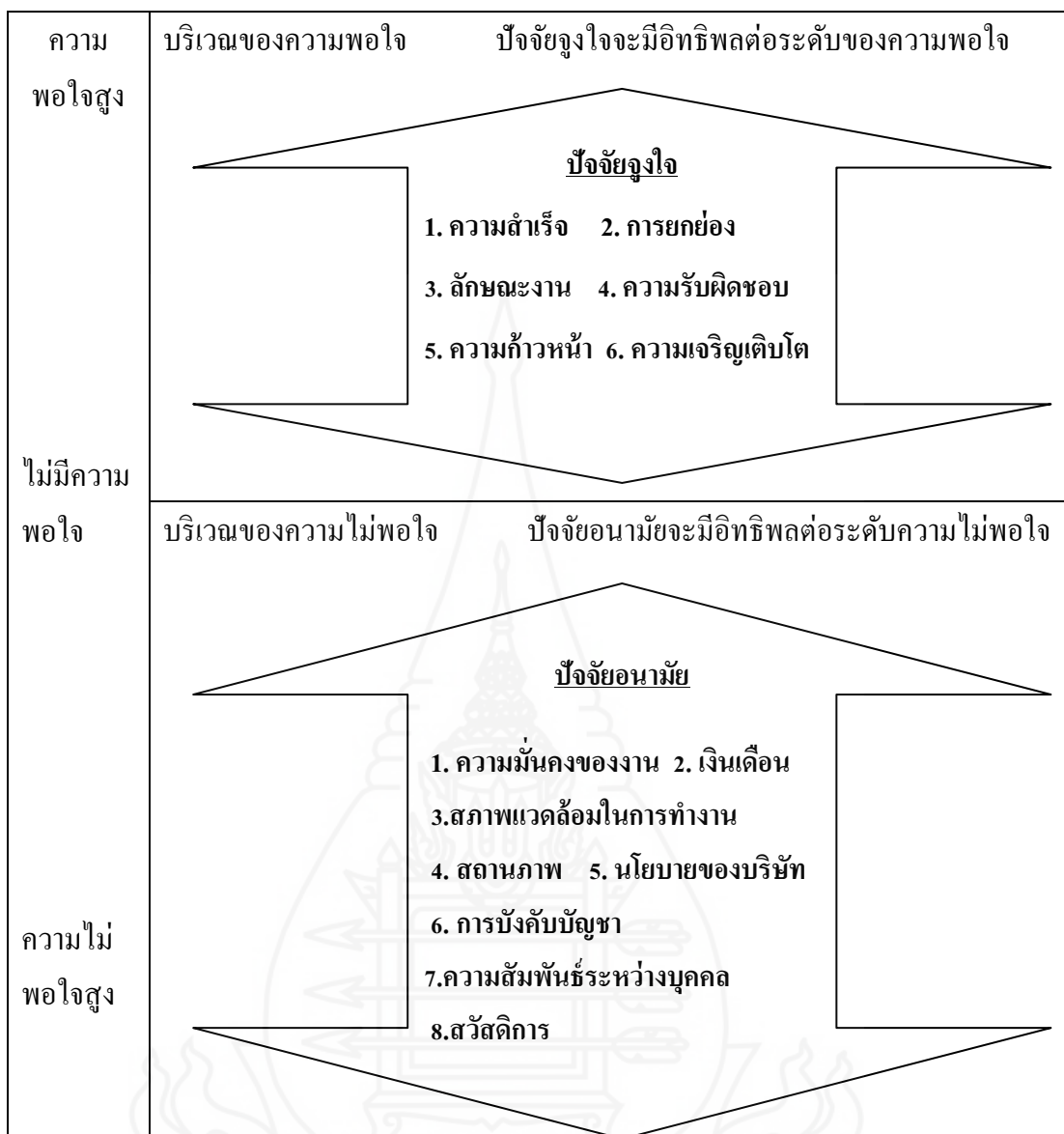
- (1) ความมั่นคงของงาน
- (2) เงินเดือน
- (3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

- (4) สถานภาพ
- (5) นโยบายของบริษัท
- (6) การบังคับบัญชา
- (7) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- (8) สวัสดิการ

2) ปัจจัยตัวจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานที่ดี (good job context) และก่อให้เกิดแรงจูงใจโดยนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีถ้าหากว่าปัจจัยเหล่านั้นมีอยู่ ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยเงื่อนไขเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน ปัจจัยจูงใจจะช่วยเป็นแรงจูงใจให้คนขยันทำงานมากขึ้นและอุทิศตัวให้องค์กรอันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในที่สุด เงื่อนไขเหล่านี้ได้แก่

- (1) ความสำเร็จ
- (2) การยกย่อง
- (3) ลักษณะของงาน
- (4) ความรับผิดชอบ
- (5) ความก้าวหน้า
- (6) ความเจริญเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล

ปัจจัยจูงใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และปัจจัยอนามัยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ดังนั้น เนื้อหาของงานจะเกี่ยวข้องกับรางวัลภายในด้วย ในขณะที่สภาพแวดล้อมของงานจะเกี่ยวข้องกับรางวัลภายนอก สิ่งจูงใจภายในคือรางวัลภายในที่เกิดขึ้น ณ เวลาของการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจภายในจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานโดยตรง เพราะว่าการทำงานโดยตัวมันเองจะให้รางวัลได้ สิ่งจูงใจภายในจะทำให้บุคคลถูกจูงใจด้วยตนเอง ในทางกลับกันสิ่งจูงใจภายนอกจะเป็นรางวัลภายนอกที่เกิดขึ้นภายหลังจากการทำงานไม่ได้ความพอใจโดยตรง ณ เวลาที่บุคคลกำลังทำงานอยู่ เงินเดือน การประกันสุขภาพ การพักร้อนจะเป็นสิ่งจูงใจภายนอก ปัจจัยอนามัยไม่ได้จูงใจเพราะว่าปัจจัยอนามัยไม่ได้กระตุ้นให้บุคคลใช้ความพยายามมากขึ้น แต่ปัจจัยอนามัยจะต้องถูกตอบสนองก่อนเพื่อที่บุคคลมาสู่จุดของความเป็นกลางที่ปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบได้ ตามแผนภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)

ที่มา : Herzberg (1957)

จากการทบทวนแนวคิดความผูกพัน และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันเป็นภาวะจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน เป็นสิ่งกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรเกิดความเชื่อมั่นในนโยบาย และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร นอกจากนี้ความผูกพันยังเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจใน

การปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงมักจะรู้สึกว่าเป็นตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงมีความตั้งใจและมีจิตสำนึกที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ ผลงานออกมาดีที่สุด และมีความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะปฏิบัติงานคงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปโดยไม่คิดลาออก ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า และวัฒนธรรมขององค์การ หากปัจจัยเหล่านี้สนองตอบความต้องการของบุคคลได้ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของพอสเตอร์และคณะ และแนวคิดของบุชานัน มาบูรณาการกำหนดองค์ประกอบ 4 ประการของความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การนั้น

ต่อไป

4. ความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

2. ประวัติกิจการไปรษณีย์ไทย

2.1 ความเป็นมาของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท)

ในปี พ.ศ. 2423 เจ้าหมื่นเสมอใจราช หัวหมื่นมหาดเล็กเวรลิตธิ์ ได้ทำหนังสือกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถวายคำแนะนำให้เปิดบริการไปรษณีย์ขึ้นในประเทศไทย โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริเห็นชอบ จึงทรงแต่งตั้งให้ สมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์กรมหลวงภาณุพันธุวงศ์วรเดช ผู้ทรงมีประสบการณ์ เกี่ยวกับการจัดส่งหนังสือพิมพ์รายวัน "ข่าวราชการ" ดำรงตำแหน่งผู้สำเร็จราชการกรมไปรษณีย์

เมื่อสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้า ภาณุรังษีสว่างวงศ์ฯ ได้ทรงวางโครงการและเตรียมการไว้พร้อมที่จะ เปิดบริการไปรษณีย์ ได้แล้ว ก็ได้ประกาศเปิดรับฝาก ส่งจดหมายหรือหนังสือ เป็นการทดลองในเขต พระนครและธนบุรีขึ้นเมื่อ วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 มีที่ทำการตั้งอยู่ ณ ตึกใหญ่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ตอนปากคลองโองอ่าง ด้านทิศเหนือ (ปัจจุบันถูกรื้อเพื่อใช้ที่สร้างสะพานคู่ขนานกับสะพานพุทธ) ที่ทำการแห่งแรกนี้ใช้เป็น ที่ทำการไปรษณีย์สำหรับจังหวัดพระนคร ด้วยเรียกกันว่า "ไปรษณียาคาร"

ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 เสนาบดีกระทรวงโยธาธิการกราบบังคมทูล เสนอความเห็น ว่าราชการของกรมไปรษณีย์และราชการของกรมโทรเลข ซึ่งตั้งขึ้นก่อนกรมไปรษณีย์แล้วนั้นเป็น งานในด้านสื่อสารด้วยกันควรรวมเป็นหน่วยราชการเดียวกันเสียเพื่อความสะดวกแก่การดำเนินงาน พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเห็น เป็นสมควรจึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รวม หน่วยงานทั้งสองเข้าด้วยกันเรียกว่า "กรมไปรษณีย์โทรเลข"

ต่อมาได้ย้ายไปใช้อาคารและที่ดินริมถนน เจริญกรุงเป็นที่ทำการและเรียกกัน โดยทั่วไปว่า "ที่ทำการไปรษณีย์กลาง" การไปรษณีย์ เป็นบริการสาธารณะจำเป็นต้องมีระเบียบ ข้อบังคับเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการและ เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการทราบและถือปฏิบัติเมื่อ เปิดการ ไปรษณีย์โทรเลขได้ประมาณ 2 ปีแล้ว รัฐบาลจึงได้ตรากฎหมายขึ้นในปี พ.ศ. 2428 เรียกว่า "พระราชบัญญัติการไปรษณีย์ไทย จุลศักราช 1248"

เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง "การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)" ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยรับมอบกิจการด้าน ปฏิบัติการทั้งหมด รวมถึงการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ โดยมี สถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ใช้สถานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์กลาง ต่อมาสำนักงานใหญ่ย้ายมา อยู่ที่ถนนแจ้งวัฒนะ ซึ่ง กสท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เจริญก้าวหน้าโดยตลอด จนเป็น รัฐวิสาหกิจชั้นนำที่ยิ่งใหญ่ มีศักยภาพเครือข่าย ระบบ และคุณภาพบริการระดับมาตรฐานสากล

จากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ ทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่ง กสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบาย ดังกล่าว โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพ กสท. ตามแผนแม่บท พัฒนาการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งจดทะเบียน จัดตั้งเป็นบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างองค์การ และนโยบายการให้บริการ ดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ กว้างไกล ใกล้ชิดคนไทย และเชื่อถือได้มากที่สุด

พันธกิจ (Mission)

1) ยกกระดับความสามารถในการสร้างผลกำไรและใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มี อยู่ให้เกิดมูลค่าเพิ่มสูงสุด โดยมุ่งเน้นการรักษาฐานรายได้จากบริการไปรษณีย์ดั้งเดิมและเพิ่มมูลค่า รายได้จากฐานบริการใหม่ที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต พร้อมทั้งวางแนวทาง

การปรับโครงสร้างค่าใช้จ่ายให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ รวมถึงการนำสินทรัพย์ที่
 ปรนท มียู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2) ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนไปของลูกค้าด้วยการขยายขอบเขตบริการ
 และแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการขยายฐานการให้บริการไปสู่กลุ่มธุรกิจที่มี
 โอกาสเติบโตสูงในอนาคต โดยนำศักยภาพด้านการให้บริการที่ ปรนท มียู่มาใช้ให้เกิด
 ประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งสร้างกระบวนการวิจัยและพัฒนาเพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจที่
 เหมาะสมกับกิจการไปรษณีย์และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในอนาคต

3) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความสามารถใน
 การแข่งขันของ ปรนท โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติการณ์ที่มีอยู่ให้สามารถรองรับ
 การให้บริการรูปแบบใหม่ในอนาคต พร้อมทั้งสามารถยกระดับคุณภาพของการให้บริการเดิมที่มี
 อยู่ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มี
 ประสิทธิภาพและเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินกิจการ

4) พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและสร้างองค์กร
 แห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้เกิดผลตอบสนองต่อการ
 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิดการสร้าง
 นวัตกรรมในการทำงานและการพัฒนาบริการใหม่เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินกิจการในอนาคต
 ต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1) เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และแสวงหาโอกาสใน
 การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งในและต่างประเทศ

2) เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรทุกระดับ มีความโปร่งใสและ
 สามารถตรวจสอบได้

3) เพื่อวางรากฐานการพัฒนาองค์กรในระยะเวลา 5 ปี ข้างหน้า ให้สามารถดำเนิน
 ธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันได้อย่างมั่นคง โดยพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และทำงานใน
 รูปแบบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบาย (Policies)

1) ด้านการให้บริการ ให้บริการไปรษณีย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่อง ที่มีคุณภาพดี
 รวดเร็ว ตรงเวลา ในอัตราค่าบริการเหมาะสม

2) ด้านการตลาด มุ่งเน้นการตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
 ทุกระดับ

เครือข่ายไปรษณีย์ในประเทศ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ ศูนย์ไปรษณีย์ และจุดที่ให้บริการไปรษณีย์ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประกอบด้วย

ที่ทำการไปรษณีย์	1,194	แห่ง
ศูนย์ไปรษณีย์	16	แห่ง
ศูนย์รับฝากไปรษณีย์จำนวนมาก	6	แห่ง
ที่ทำการรับ-จ่าย	955	แห่ง
ที่ทำการรับฝาก	199	แห่ง
ที่ทำการไปรษณีย์สาขา	6	แห่ง
ที่ทำการไปรษณีย์รถยนต์	12	แห่ง
ที่ทำการไปรษณีย์ภัณฑาคาร	1	แห่ง
ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต	3,421	แห่ง
ร้านจำหน่ายตราไปรษณียากร	2,202	แห่ง
ตัวแทนจำหน่ายตราไปรษณียากร	2,200	แห่ง
ตู้ไปรษณีย์	28,776	แห่ง
สถานที่รับรวบรวมไปรษณีย์จัดทะเบียนกับ ปณท	973	แห่ง
ร้านไปรษณีย์ไทย		

เครือข่ายไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

โดยความร่วมมือกับการไปรษณีย์ในประเทศต่างๆ ปณท มีเครือข่าย ไปรษณีย์ครอบคลุมกว่า 221 ประเทศ ทั่วโลก

2.2 ความเป็นมาของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

ที่ทำการไปรษณีย์ ปากเกร็ด เป็นที่ทำการรับจ่าย ชั้น 2 ประเภท 10 เปิดทำการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2525 มีหน้าที่ความรับผิดชอบให้บริการรับฝาก ส่งต่อและนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ บริการการเงินในประเทศและระหว่างประเทศ ตลอดจนงานอื่นๆ ตามที่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนด ปัจจุบันอาคารสถานที่ตั้งของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดตั้งอยู่ที่ 131/11 หมู่ที่ 2 ตำบลปากเกร็ด ถนนสุขาประชาสรรค์ 2 อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีโครงสร้างของที่ทำการ และขอบเขตความรับผิดชอบ ดังนี้

โครงสร้างของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

- 1) แผนกธุรการ
- 2) แผนกรับฝาก
- 3) แผนกการเงิน – บัญชี
- 4) แผนกลูกค้าธุรกิจ
- 5) แผนกไปรษณีย์ด่วนพิเศษ
- 6) แผนกไปรษณีย์ขาเข้า 1
- 7) แผนกไปรษณีย์ขาออก
- 8) แผนกที่ทำการนำจ่ายปากเกร็ด 1
- 9) แผนกที่ทำการนำจ่ายปากเกร็ด 2
- 10) แผนกที่ทำการนำจ่ายปากเกร็ด 3

เพื่อให้การให้บริการไปรษณีย์ บริการการเงิน และบริการอื่นๆ ที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนดไว้ สามารถเข้าถึงทุกแห่งชุมชนในพื้นที่ปากเกร็ด บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงได้จัดตั้งสาขาย่อยภายในอาคารต่างๆ จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ เคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์ภายในอาคาร ซาเลนเจอร์ 3 เคาน์เตอร์บริการไปรษณีย์ดิวานนท์ภายในเมืองทองธานี ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชน และร้านจำหน่ายไปรษณียากรภายในศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งสาขาย่อยทั้ง 4 แห่งดังกล่าวอยู่ภายใต้การควบคุมของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

พื้นที่รับผิดชอบ

ครอบคลุมท้องที่ปกครองอำเภอปากเกร็ด ประกอบด้วย 12 ตำบล 85 หมู่บ้าน รวมพื้นที่ 89.023 ตารางกิโลเมตร จำนวนบ้าน 107,447 หลังคาเรือน จำนวนประชากรประมาณ 198,651 คน

ประเภทบริการ

ให้บริการลูกค้าทั่วไป ลูกค้ารายใหญ่ และลูกค้าองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มตลาด ได้แก่

- 1) บริการในกลุ่มตลาดสื่อสาร ประกอบด้วย จดหมาย ไปรษณียบัตร ของตีพิมพ์ จดหมายลงทะเบียน และไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (เอกสาร)
- 2) บริการในกลุ่มตลาดขนส่ง ประกอบด้วย พัสดุไปรษณีย์ พัสดุไปรษณีย์เก็บเงิน ปลายทาง ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (หีบห่อ) และบริการรับฝากสิ่งของขนาดใหญ่ (Logispost)
- 3) บริการในกลุ่มตลาดค้าปลีก ประกอบด้วย ตราไปรษณียากรสะสม สินค้าไปรษณีย์ และบริการรับฝากขายสินค้า

4) บริการในกลุ่มตลาดการเงิน ประกอบด้วย ธนาณัติทั้งในและต่างประเทศ
ตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ (Pay at Post) และบริการโอนเงิน Western
Union

การให้บริการ

- 1) การรับฝาก มี 3 ช่องทาง คือ
 - (1) รับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์
 - (2) รับฝาก ณ สถานที่อยู่หรือสำนักงานของผู้ฝากส่ง (สำหรับลูกค้ารายใหญ่
และลูกค้าบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษระหว่างประเทศ)
 - (3) ตู้ไปรษณีย์ ซึ่งมีจำนวน 54 ตู้ ตั้งอยู่ริมถนนในบริเวณแหล่งชุมชน
- 3) การนำจ่าย แบ่งออกเป็น
 - (1) การนำส่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ออกไปนำจ่ายให้ผู้รับ ณ ที่อยู่ของผู้รับ ซึ่งมี
69 ด้านจ่าย โดยใช้รถจักรยานยนต์ในการนำจ่ายในพื้นที่ 67 ด้าน และนำจ่ายทางเรือ 2 ด้าน
 - (2) การนำจ่าย ณ ที่ทำการ สำหรับกรณีผู้รับไม่อยู่บ้าน เจ้าหน้าที่จะออกไปแจ้ง
ให้ผู้รับมาติดต่อขอรับสิ่งของด้วยตนเอง ณ ที่ทำการไปรษณีย์ หรือ กรณีสิ่งมีของขนาดใหญ่
ไม่สามารถส่ง ณ ที่อยู่ผู้รับได้

นอกจากนี้ ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดได้มีบริการตู้ไปรษณีย์เช่า จำนวน 160 ตู้

2.3 นโยบายการสร้างความผูกพันของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

การจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เพื่อให้พนักงาน
มีความผูกพันในด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะ
ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะดำรงความเป็น
สมาชิกขององค์กรต่อไป และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีดังนี้

2.3.1 ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

โดยที่ผู้บริหารของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้กำหนดเป้าหมาย
การให้บริการไปรษณีย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกับงานไปรษณีย์ ต้องมีคุณภาพดี รวดเร็ว
ตรงเวลา มีอัตราค่าบริการเหมาะสม และพนักงานทุกคนต้องมีค่านิยมเดียวกันคือ รู้ รัก และ สามัคคี
ดังนั้น เพื่อให้พนักงานไปรษณีย์ทุกคนเกิดการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยม ดังกล่าว ที่ทำการ
ไปรษณีย์ปากเกร็ดจึงได้ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการอบรมทุกปี เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ในด้าน
วิชาการ และทักษะเฉพาะของงานบริการไปรษณีย์ รวมทั้งร่วมกับหน่วยงานต้นสังกัดจัดกิจกรรม
ไปรษณีย์สัมพันธ์อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้พนักงาน หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ และผู้บริหาร
ระดับสูง ได้พบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ทำงานระหว่างกัน ซึ่งผล

ของการจัดกิจกรรมไปรษณีย์สัมพันธ์นี้ส่งผลให้พนักงานมีความรู้ในงานเพิ่มขึ้น มีความรักองค์กร รักเพื่อนร่วมงาน และร่วมกันทำงานเป็นทีม ในขณะที่เดียวกันก็ได้มีการจัดทำป้ายเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายการดำเนินงานในแต่ละปี วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร ติดไว้ภายใน ที่ทำการไปรษณีย์ตลอดเวลา เพื่อย้ำเตือนให้พนักงานทราบและถือปฏิบัติร่วมกัน

2.3.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดได้ร่วมกับหน่วยงานต้นสังกัด กำหนดนโยบาย ยกย่อง ชมเชยพนักงานที่มีความตั้งใจ มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน หรือทำชื่อเสียงให้กับไปรษณีย์ โดยจะได้รับรางวัล หรือของขวัญที่ระลึก ได้รับใบประกาศนียบัตรจากผู้บริหารระดับสูง ได้รับการติดบอร์ดเพื่อประกาศคุณงามความดี และองค์กรจะนำผลงานของพนักงานที่มีความตั้งใจทำงานไปเผยแพร่ทางวารสารไปรษณีย์ไทย เพื่อเป็นตัวอย่างให้พนักงานคนอื่นๆ ได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรต่อไป โดยพนักงานที่ได้รับการยกย่องดังกล่าวมีสิทธิและโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในอนาคต

2.3.3 ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารจัดการและกับดูแล ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ได้ตระหนักอยู่เสมอว่า หากจะให้พนักงานผูกพันและคงอยู่กับองค์กรตลอดไปนั้น จะต้องมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ส่งเสริมให้พนักงานมีความมั่นคงในงาน มีความก้าวหน้าในสายงาน และมีความปลอดภัยในการทำงาน จึงได้กำหนดนโยบาย ออกมาอย่างเป็นรูปธรรม แล้วจัดทำบันทึกแจ้งให้พนักงานได้รับทราบ ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

นโยบายค่าตอบแทนเงินเดือน ซึ่งมีการปรับเพิ่มขึ้นทุกปีและมีขึ้นพิเศษให้พนักงานที่ตั้งใจทำงานและประพฤติตนอยู่ในระเบียบวินัยขององค์กร มีเงินโบนัส (อย่างน้อย 1 เท่า ของเงินเดือนปกติ) นอกเหนือจากนี้แล้วยังมีสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินค่าเครื่องแบบ เงินช่วยเหลือกรณีประสบอุทกภัย หรือภัยพิบัติต่างๆ ค่าเบี้ยเลี้ยง และค่าที่พักสำหรับเดินทางไปศึกษาดูงาน หรืออบรมนอกสถานที่ มีการแจกเสื้อเอกลักษณ์ให้พนักงานคนละ 2 ตัว เป็นประจำทุกปี รวมถึงการให้เงินตอบแทนพิเศษสำหรับพนักงานที่ไม่ประสงค์ลาพักผ่อน (หรือพักร้อน) โดยให้พนักงานนำจำนวนวันที่ไม่ลาพักผ่อนไปแลกเป็นเงินสดได้

ความมั่นคงในงาน

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีนโยบายการบริหาร การจัดการงานเชิงรุก ด้วยการขยายขอบการให้บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ รวมทั้งหาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อพัฒนาบริการและขยายธุรกิจการให้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้นเพื่อสร้างความมั่นคงให้องค์การ

เมื่อองค์กรมั่นคงพนักงานในองค์กรก็จะมีคามมั่นคงตามไปด้วย ถึงแม้บางช่วงเวลาจะได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจ หรือเหตุการณ์ไม่สงบทางการเมือง แต่บริษัทฯ ก็ไม่มีนโยบายปลดพนักงานออก ยังคงให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงานเช่นเดิม

ความก้าวหน้าในสายงาน

ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ได้รับการประสานงานจากหน่วยงานต้นสังกัด และบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนดนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานมีความรู้มีทักษะในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยพนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดจะได้รับการอบรม ทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ยังได้รับโอกาสให้ไปศึกษาดูงานการไปรษณีย์ต่างประเทศด้วย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในด้านนโยบายการพิจารณาตำแหน่งหน้าที่การงานนั้น ที่ทำการได้ประเมินพนักงานปีละ 2 ครั้ง หากพนักงานคนใดได้รับคะแนนการประเมินสูง ก็จะได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และจะมีการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ พนักงานที่อยู่ในสถานะลูกจ้าง หากมีความรับผิดชอบ และตั้งใจทำงานก็ได้รับการพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งเป็นพนักงานประจำ ได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ตามที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กำหนดไว้

ความปลอดภัยในการทำงาน

ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด มีการจัดการด้านความปลอดภัยของที่ทำการ เริ่มตั้งแต่สำรวจสถานที่ พื้นที่การทำงานต้องสะอาด ไม่คับแคบ มีอากาศถ่ายเทสะดวก หากพบสถานที่ปฏิบัติงานมีความคับแคบ หัวหน้าที่ทำการจะเร่งดำเนินการของงบประมาณเพื่อปรับปรุงอาคาร สถานที่ทำงานทันที นอกจากนี้ยังมีการจัดทำกิจกรรม 5 ส ทุก 3 เดือน รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับให้บริการเพื่อมิให้พนักงานได้รับบาดเจ็บในขณะที่ปฏิบัติงาน และร่วมกับหน่วยงานต้นสังกัดซ้อมหนีไฟปีละครั้ง

2.3.4 ความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อให้พนักงานตระหนักในหน้าที่การงานของตนเอง หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดได้ประพฤติตนเป็นตัวอย่างในการทำงานก่อน จากนั้น มีการจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างแผนกต่างๆ เพื่อให้เห็นความเชื่อมโยงของงาน และสร้างความเข้าใจในขอบเขตงานต่างๆ จัดส่งพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมรู้งานรู้ใจ และจัดส่งพนักงานอบรม หรือฟังบรรยายในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปี โดยบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในต่างประเทศ

Hrebiniak and Alutto (1978 : 557 อ้างถึงใน นันทิดา หงส์กิตติยานนท์, 2549 : 20) ผลการศึกษาพบว่าเพศมีความสำคัญต่อความผูกพัน เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการลงทุน หรือสิ่งที่สูญเสียหากจะคงอยู่หรือออกจากองค์กรแตกต่างกันไป คือ เพศหญิงถ้าออกจากองค์กรจะเกิดความเสียดายมากกว่า จึงมีแนวโน้มว่าเพศหญิงจะเปลี่ยนงานน้อยกว่า และยังพบว่าเพศหญิงที่เป็น โสคจะมีแนวโน้มเปลี่ยนงานมากกว่าเพศหญิงที่แต่งงานแล้ว สำหรับตัวแปรในเรื่องอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุสูงจะมีความรู้สึกที่ตนเองไม่เป็นที่ต้องการหรือเป็นที่น่าสนใจของหน่วยงานอื่น จึงเลือกจะทำงานเดิมต่อไป ส่วนในเรื่องระดับการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงน่าจะมีระดับความผูกพันน้อยกว่า ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลเหล่านี้จะมีความคาดหวังจากองค์กรสูง

Mottaz (1988 : 467- 482 อ้างถึงใน ยิ่งยงส์ ไชยทา, 2551 : 24) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพัน ในงาน โดยศึกษาอิทธิพลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยลักษณะงาน พบว่า ในด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลเรื่องระดับการศึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำจะให้คุณค่าแก่งานสูง จึงมีความผูกพันในงานสูง ในขณะที่ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อองค์กรสูง ทำให้องค์กรไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของเขาได้ จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ส่วนปัจจัยลักษณะงานพบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในงาน

Glisson and Durick (1988 : 61-81 อ้างถึงใน จิตติ ชาตริตานนท์, 2545 : 20) ศึกษาเรื่องตัวพยากรณ์ความพึงพอใจและความผูกพันในองค์กรที่ให้บริการประชาชน พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากคนที่สำเร็จการศึกษาดำเนินมีข้อจำกัดในการเลือก ซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนงานได้ง่าย ทำให้เขาหาเหตุผลมาสนับสนุนการทำงานอยู่ในองค์กรด้วยการสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3.2 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในประเทศ

ยิ่งยงส์ ไชยทา (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงงานสุราบางยี่ขัน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ อายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร แต่ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันในด้านความมุ่งมั่นจงรักภักดี

จรินทร์ จตุพร โสภากุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสายงานบริหาร บริษัททรัพย์สินและงานกฎหมาย กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความผูกพันในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันค่อนข้างมากในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านลักษณะงานที่ท้าทายมีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันขององค์กร ได้แก่ อายุ เงินเดือน อายุงาน และตำแหน่ง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความผูกพัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

นฤมล กิมภากรณ์ และคณะ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาองค์กรสื่อสาร โทรคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับผูกพัน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านระบบงานในองค์กร

ไชนันท์ ปัญญาศิริ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม ปตท. ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม ปตท. อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า พนักงานที่มีงานทำมานานกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่ทำงานน้อยกว่า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานชายกับพนักงานหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรอื่นที่เกี่ยวกับงานและหน่วยงาน เช่น ลักษณะงานและลักษณะองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และความพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ผลการทดสอบตัวแปรที่ใช้เป็นตัววัดความผูกพันต่อองค์กรที่ดีที่สุดได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร อายุ และลักษณะขององค์กร

ศิริลักษณ์ ติณณวัฒน์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในบริษัทฯ อยู่ในระดับดีมาก ความรู้สึกต่อบรรยากาศองค์กรในบริษัทฯ อยู่ในระดับดี ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพบว่า มีลักษณะความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดคือ เพศชาย อายุระหว่าง 36-45 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุงาน 3 – 5 ปี ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการ และดำรงตำแหน่งผู้จัดการอาวุโสฝ่าย

ทัศนีย์ สร้อยฟ้า (2550 : 53 -135) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมอู่เรือ โดยศึกษาพนักงานใน 3 ระดับ คือ ระดับบริหาร (ผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ) ระดับหัวหน้างาน (วิศวกรและหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ (เสมียน โฟร์แมน และช่าง) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมาก พนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 10 ปี พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือระดับวิชาชีพและระดับปริญญาตรีขึ้นไป พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ รองลงมาคือพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนพนักงานระดับหัวหน้างานมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

นันทิดา หงส์กิตติยานนท์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอายุงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษาและอายุงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นจงรักภักดีที่แตกต่างกัน

กุลชยา เต็มชวลา (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยรวมเฉลี่ยความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร 2) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ และ ระดับตำแหน่ง ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร นอกจากนี้ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วย 4) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ปัจจัยลักษณะงาน รองลงมาคือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทน และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ตามลำดับ

วัลภา พัวพงษ์พันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ และรายได้ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรเพศ อายุ และสถานภาพสมรสไม่มีความผูกพันต่อองค์การ 2) ความพอใจในงาน การตอบสนองจากองค์การมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ 3) การตอบสนองจากองค์การมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และ 4) การตอบสนองจากองค์การมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

จิตติ ชาตรีตานนท์ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า พนักงานมีความรู้สึกต้องการปกป้องภาพลักษณ์ของบริษัทอยู่ในระดับสูง แต่มีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลางในด้านความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป ผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรู้สึกในระหว่างการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

เริงศักดิ์ เขียวขจี (2543 : 39-72) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท เอส.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 250 คน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในระดับมากด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ และมีความผูกพันในระดับปานกลางในด้านความพยายามทุ่มเทให้กับงานและด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์การ ในเรื่องของลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศ และอายุ ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ แต่สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด มีจำนวนทั้งสิ้น 165 คน ซึ่งผู้ศึกษาจะทำการสำรวจทุกคน โดยใช้ประชากรทั้งหมดทำการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีทั้งคำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน รวม 7 ข้อ คำถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ซึ่งใช้มาตรวัดของ Likert มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งมีข้อคำถามด้านละ 10 ข้อ รวมทั้งหมดมี 40 ข้อ โดยในแต่ละข้อมีค่าคะแนนระดับความผูกพัน ดังนี้

ผูกพันมากที่สุด	5	คะแนน
ผูกพันมาก	4	คะแนน
ผูกพันปานกลาง	3	คะแนน
ผูกพันน้อย	2	คะแนน
ผูกพันน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรม หรือ โครงการที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

2.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

2.2.1 การหาความตรงของเครื่องมือ โดยผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้ระดับสูงที่มีประสบการณ์ด้านงานบุคคล จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้อง ความครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษา ความชัดเจน ถูกต้อง และความเหมาะสมของภาษา แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) โดยผลการคำนวณค่า IOC ของข้อคำถาม ได้ค่า IOC รวมเท่ากับ 0.81 (ซึ่งมากกว่า 0.5) แสดงว่าข้อคำถามสามารถวัดได้ตรงตามเนื้อหา

2.2.2 การทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ (Test of Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นในส่วนที่ 2 ไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาก่อนจำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามสูตรของ Cronbach Alpha ผลการหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม มีค่าเท่ากับ 0.948

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคั้งนี้ ผู้ศึกษาจะทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษา ในช่วงต้นเดือน เมษายน 2555 พร้อมขอความร่วมมือให้พนักงานทุกคนช่วยตอบแบบสอบถาม และจะเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ทั้งนี้อาจมีการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามบ้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการอธิบายผลการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

4.1.1 ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนจะนำมาลงรหัส

4.1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสตัวเลขลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่อง

คอมพิวเตอร์

4.1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.1.4 ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.2.1 ใช้สถิติพรรณนา (*Descriptive Statistics*) ได้แก่ ร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x} = ค่าเฉลี่ยของประชากร) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (*S.D.*) ในการแปลผลและอธิบายระดับความผูกพันของ พนักงานที่มีต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเกณฑ์สำหรับการแปล ความหมายความผูกพันเฉลี่ย คำนวณ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นของบุญเรียง ขจรศิลป์ (อ้างถึงใน ปวีริสา เนียรภาค, 2551: 67) ตามสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1) / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์ระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความผูกพันมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความผูกพันมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความผูกพันปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความผูกพันน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความผูกพันน้อยที่สุด

4.2.2 ใช้สถิติเชิงอนุมาน (*Inferential Statistics*) ได้แก่ t-test เพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ กับความผูกพันต่อองค์กร และใช้การทดสอบ F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) วิเคราะห์หาความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร หากพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.2.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรม หรือโครงการที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (*Content Analysis*) ด้วยการนับจำนวน และหาร้อยละในแต่ละข้อรายการความเห็น



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด รวมจำนวน 165 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วนจำนวน 165 ชุด คิดเป็น 100% ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร
- ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่ง ผลการศึกษา แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=165 คน)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	149	90.3
หญิง	16	9.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=165 คน)	ร้อยละ (100.0)
2. อายุ		
18 – 25 ปี	23	13.9
26 – 35 ปี	42	25.5
36 – 45 ปี	54	32.7
45 ปีขึ้นไป	46	27.9
3. สถานภาพ		
โสด	44	26.7
สมรส	107	64.8
หย่า/หม้าย	12	7.3
แยกกันอยู่	2	1.2
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	70.3
คปท.(คมนาคมไปรษณีย์โทรเลข)	2	1.2
ปริญญาตรี	47	28.5
ปริญญาโท	-	-
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	32	19.4
10,001 – 30,000 บาท	93	56.4
30,001 – 50,000 บาท	33	20.2
มากกว่า 50,000 บาท	7	4.2
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	29	17.6
5 – 10 ปี	31	18.8
11 – 15 ปี	32	19.4
มากกว่า 15 ปี	73	44.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=165 คน)	ร้อยละ (100.0)
7. ตำแหน่ง		
พนักงาน	66	40.0
ลูกจ้างประจำ	59	35.8
ลูกจ้างชั่วคราว	18	10.9
จ้างเหมา	22	13.3

จากตารางที่ 4.1 สรุปจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดส่วนใหญ่เป็นชายจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 เป็นหญิงจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 อายุ 45 ปีขึ้นไป มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

สถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาได้แก่ สถานภาพโสด มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และสถานภาพหย่า / หม้าย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5

รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และต่ำกว่า 10,000 บาทมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เป็นเวลามากกว่า 15 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8

ตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพนักงาน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ลูกจ้างประจำ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนย่อย ได้แก่

2.1 ศึกษาระดับความผูกพันในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยผลการศึกษาแสดงตามตารางที่ 4.2

2.2 ศึกษาระดับความผูกพันในแต่ละด้านย่อย แสดงได้ตามตารางที่ 4.3 - 4.6

ตารางที่ 4.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.86	0.65	มาก
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	4.39	0.62	มากที่สุด
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป	4.32	0.70	มากที่สุด
4. ความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.43	0.64	มากที่สุด
รวม	4.25	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านองค์ประกอบของความผูกพัน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า พนักงานมีความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมาได้แก่ มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) ตามลำดับ

สำหรับด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร พบว่า มีความผูกพันอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$)

ตารางที่ 4.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด
ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่น ขอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่องค์กรกำหนด มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	3.99	0.99	มาก
2. เป้าหมายและนโยบายด้านการบริหารงานของ องค์กรมีความชัดเจนและสอดคล้องกับ สภาวะการณ์แข่งขันในปัจจุบัน	3.99	0.94	มาก
3. องค์กร มีการเตรียมการวางแผนรองรับการ เปลี่ยนแปลง หรือการแข่งขันอย่างทันเหตุการณ์	4.03	0.96	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการวินิจฉัยงานและ สั่งการได้อย่างเหมาะสม	3.87	1.16	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านขอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา อย่าง เท่าเทียมกัน	3.88	1.24	มาก
6. วัฒนธรรมขององค์กรเป็นวัฒนธรรมที่ท่าน ศรัทธาและขอมรับ	4.21	0.85	มากที่สุด
7. ท่านเต็มใจขอมรับค่านิยมในการปฏิบัติงาน ในองค์กร	4.20	0.96	มาก
8. นโยบายด้านการปฏิบัติการมีการเปลี่ยนแปลง บ่อยครั้งจนรู้สึกสับสน	2.01	1.10	น้อย

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่น ขอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
9. ท่านปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะ ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์กร	4.30	0.72	มากที่สุด
10. ท่านมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของ ผู้บริหารว่ามีความพร้อมและมีความสามารถใน หน้าที่การงาน	4.27	0.72	มากที่สุด
รวม	3.86	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 3.86$) เมื่อพิจารณารายละเอียดข้อย่อย พบว่า สิ่งที่แสดงออกถึงความผูกพันในด้านนี้ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปเพราะได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์กร ($\bar{x}= 4.30$) รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของผู้บริหารว่ามีความพร้อมและมีความสามารถในหน้าที่การงาน ($\bar{x}= 4.27$) และเกิดความศรัทธาและขอมรับในวัฒนธรรมขององค์กร ($\bar{x}= 4.21$) นอกจากนี้ สิ่งที่แสดงออกถึงความผูกพันที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเต็มใจในการขอมรับค่านิยมในการปฏิบัติงานในองค์กร ($\bar{x}= 4.20$) และเห็นว่า องค์กรมีการเตรียมการวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง หรือการแข่งขันอย่างทันเหตุการณ์ ($\bar{x}= 4.03$) สำหรับนโยบายด้านการปฏิบัติการนั้น มีเพียงส่วนน้อย ที่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งจนรู้สึกสับสน ($\bar{x}= 2.01$)

ตารางที่ 4.4 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความ พยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อองค์กร	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อ ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการ ดำเนินงาน	4.53	0.67	มากที่สุด
2. มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานทุกงานที่ได้รับ มอบหมาย เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.47	0.65	มากที่สุด
3. การปฏิบัติงานของท่านได้รับการสนับสนุนและ คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา	4.17	0.97	มาก
4. ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร เช่นเดียวกับผลประโยชน์ของตนเอง	4.47	0.75	มากที่สุด
5. มีความเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้องค์กร เพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนด	4.39	0.83	มากที่สุด
6. มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ทั้งที่อยู่ในความ รับผิดชอบและนอกเหนือความรับผิดชอบ อย่างเต็มที่	4.39	0.80	มากที่สุด
7. มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรอย่าง เต็มศักยภาพที่มีอยู่	4.60	0.65	มากที่สุด
8. ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จผล ตามเป้าหมายขององค์กร	4.28	0.83	มากที่สุด
9. ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง เป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา	4.16	1.13	มาก
10. งานที่ท่านมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมาย ขององค์กร	4.48	0.70	มากที่สุด
รวม	4.39	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.39$) เมื่อพิจารณารายละเอียดข้อย่อย พบว่า สิ่งที่แสดงออกถึงความผูกพันในด้านนี้ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ ($\bar{x}= 4.60$) รองลงมาคือ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ($\bar{x}= 4.53$) การมองเห็นคุณค่าของงานที่ทำมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ($\bar{x}= 4.48$) การมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานทุกงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ($\bar{x}= 4.47$) และคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร เช่นเดียวกับผลประโยชน์ของตนเอง ($\bar{x}= 4.47$)

ส่วนรายละเอียดข้อย่อยอื่นๆ ที่ทำให้พนักงาน มีความผูกพันในด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การสนับสนุนและคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{x}= 4.17$) และการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{x}= 4.16$)

ตารางที่ 4.5 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของ องค์กรนั้นต่อไป	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. งานที่ท่านทำหรือได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านมี โอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถเพิ่มมากขึ้น	4.27	0.84	มากที่สุด
2. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.23	0.91	มากที่สุด
3. ท่านได้รับสวัสดิการ (ค่ารักษาพยาบาล / ค่าศึกษาบุตร/การประกันชีวิตและเงินช่วยเหลือ กรณีภัยพิบัติต่างๆ) เป็นอย่างดีจากองค์กรนี้	4.26	1.02	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้ ช่วยให้ความ เป็นอยู่ของท่านและครอบครัวมีความมั่นคง	4.34	0.81	มากที่สุด
5. ท่านรู้สึกว่าปัญหาที่องค์กรประสบอยู่ในปัจจุบัน เสมือนเป็นปัญหาของท่านด้วย	4.16	0.91	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของ องค์กรนั้นต่อไป	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
6. หากท่านได้รับข้อเสนอรายได้ค่าตอบแทนที่ สูงกว่าจากองค์กรอื่น ท่านก็ยังคงเลือกทำงาน กับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อไป	4.29	1.01	มากที่สุด
7. ท่านรู้สึกมีเกียรติกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	4.33	0.86	มากที่สุด
8. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรนี้มีความมั่นคงและมี โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.42	0.76	มากที่สุด
9. ท่านรู้สึกว่า องค์กรนี้เป็นเสมือนครอบครัวหรือ บ้านที่ 2 ของท่าน	4.47	0.75	มากที่สุด
10. ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานในหน่วยงานของ ท่านไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ	4.48	0.81	มากที่สุด
รวม	4.32	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.32$) เมื่อพิจารณารายละเอียดข้อย่อย พบว่า สิ่ง que แสดงออกถึงความผูกพันในด้านนี้ที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ความเต็มใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไปไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ($\bar{x}=4.48$) รองลงมาคือ ความรู้สึกว่าองค์กรนี้เป็นเสมือนครอบครัวหรือบ้านที่ 2 ของพนักงาน ($\bar{x}= 4.47$) มีความเชื่อมั่นว่าองค์กรนี้มีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{x}= 4.42$) และมีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ทุกวันนี้ช่วยให้ความเป็นอยู่ของพนักงานและครอบครัวมีความมั่นคง ($\bar{x}= 4.34$)

ตารางที่ 4.6 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด
ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความตระหนักใน หน้าที่ความรับผิดชอบ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เป็นหน้าที่ที่ท่านต้อง รับผิดชอบ	4.47	0.74	มากที่สุด
2. ท่านพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร	4.45	0.76	มากที่สุด
3. ท่านได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.56	0.66	มากที่สุด
4. ท่านพร้อมที่จะช่วยเหลืองานของเพื่อน เพื่อให้งาน สำเร็จตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด	4.27	0.79	มากที่สุด
5. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาในองค์กรเสมอ เพื่อให้งานในหน้าที่ประสบความสำเร็จ แม้ว่า จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเพิ่ม	4.25	0.96	มากที่สุด
6. ท่านมีการวางแผนการทำงานในแต่ละวันอยู่เสมอ	4.40	0.82	มากที่สุด
7. ท่านมีการเตรียมความพร้อมตนเองอยู่เสมอ เพื่อ ปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของ องค์กร (เช่น เตรียมตัวพร้อมเพื่อรองรับการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ / การปรับโครงสร้าง องค์กร/ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน เป็นต้น)	4.41	0.76	มากที่สุด
8. เมื่อท่านทราบว่า มีงานเร่งด่วนเข้ามา ท่านพยายามที่จะ ปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จทันที	4.50	0.72	มากที่สุด
9. ท่านพยายามที่จะพัฒนางานในหน้าที่ของท่าน ให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ	4.45	0.75	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความตระหนักใน หน้าที่ความรับผิดชอบ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
10. ท่านให้ความสำคัญกับการตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับใด	4.56	0.73	มากที่สุด
รวม	4.43	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$) เมื่อพิจารณารายละเอียดข้อย่อยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยสิ่งที่แสดงออกถึงความผูกพันในด้านนี้ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ และการใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{x} = 4.56$) รองลงมาคือความพยายามที่จะปฏิบัติงานเร่งด่วนที่เข้ามาให้แล้วเสร็จทันที ($\bar{x} = 4.50$) การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ($\bar{x} = 4.47$) มีความพร้อมจะให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และความพยายามที่จะพัฒนางานในหน้าที่ให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.45$) เท่ากัน

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ 2 ข้อ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด อยู่ในระดับ

ปานกลาง

2. พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน

มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดในตารางที่ 4.2 สรุปได้ว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

เนื่องจากตัวแปรอิสระได้แก่ ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่ง โดยตัวแปรเพศ มีจำนวนต่างกันมาก (ชาย 149 คน, หญิง 16 คน) หากนำมาเปรียบเทียบกันอาจจะไม่สมเหตุสมผลกันในด้านจำนวนขนาดของพนักงาน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำตัวแปร อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่ง มาทำการทดสอบสมมติฐาน ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร มี 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยแบ่งเป็นข้อย่อย เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานในแต่ละด้านจำแนกตามตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เพศชายกับเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	N	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	ชาย	149	3.95	0.62	3.82*	0.000
	หญิง	16	3.30	0.66		
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	ชาย	149	4.45	0.60	3.39*	0.001
	หญิง	16	3.91	0.62		
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป	ชาย	149	4.37	0.69	2.43*	0.016
	หญิง	16	3.92	0.65		
ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	ชาย	149	4.45	0.64	1.28	0.202
	หญิง	16	4.24	0.66		

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	N	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ความผูกพันรวมทั้ง 4 ด้าน	ชาย	149	4.29	0.61	2.81*	0.006
	หญิง	16	3.84	0.57		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ระหว่างเพศชาย กับ เพศหญิง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานเป็นรายด้านพบว่า เพศชาย กับ เพศหญิง มีความผูกพันด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

โดยจากการพิจารณาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยแล้ว เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง จึงสรุปได้ว่า เพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป สูงกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ	N	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมของ องค์กร	18 – 25 ปี	23	3.94	0.41	3.417*	0.019
	26 – 35 ปี	42	3.60	0.71		
	36 – 45 ปี	54	3.96	0.60		
	45 ปี ขึ้นไป	46	3.96	0.68		

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ	N	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ด้านความเต็มใจที่จะใช้	18 – 25 ปี	23	4.41	0.58	2.062	0.108
ความพยายามอย่างเต็มที่ใน	26 – 35 ปี	40	4.21	0.50		
การปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	36 – 45 ปี	51	4.41	0.67		
	45 ปี ขึ้นไป	41	4.55	0.66		
ด้านความปรารถนาอย่าง	18 – 25 ปี	23	4.13	0.78	6.060*	0.001
แรงกล้าที่จะดำรงความเป็น	26 – 35 ปี	42	4.01	0.73		
สมาชิกขององค์กรนั้น	36 – 45 ปี	54	4.53	0.54		
	ต่อไป	45 ปี ขึ้นไป	46	4.46		
ด้านความตระหนักใน	18 – 25 ปี	23	4.28	0.79	2.664	0.052
หน้าที่ความรับผิดชอบ	26 – 35 ปี	42	4.25	0.58		
		36 – 45 ปี	54	4.52	0.57	
45 ปี ขึ้นไป		46	4.57	0.66		
ความผูกพันรวมทั้ง 4 ด้าน	18 – 25 ปี	23	4.19	0.60	3.741*	0.012
	26 – 35 ปี	42	4.00	0.60		
	36 – 45 ปี	54	4.34	0.57		
	45 ปี ขึ้นไป	46	4.38	0.63		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับความผูกพันในด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ศึกษาจึงได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe ผลการทดสอบแสดงได้ตามตารางที่ 4.9 – 4.11

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การภาพรวมทั้ง 4 ด้าน
ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ

อายุ		18 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	45 ปี ขึ้นไป
	\bar{x}	4.19	4.00	4.34	4.38
18 – 25 ปี	4.19	-	0.681	0.785	0.658
26 – 35 ปี	4.00		-	0.053	0.031*
36 – 45 ปี	4.34			-	0.991
45 ปี ขึ้นไป	4.38				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ

อายุ		18 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	45 ปี ขึ้นไป
	\bar{x}	3.94	3.60	3.96	3.96
18 – 25 ปี	3.94	-	0.227	0.999	1.000
26 – 35 ปี	3.60		-	0.049*	0.070
36 – 45 ปี	3.96			-	1.000
45 ปี ขึ้นไป	3.96				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ

อายุ		18 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	45 ปี ขึ้นไป
	\bar{x}	4.13	4.01	4.53	4.46
18 – 25 ปี	4.13	-	0.923	0.128	0.299
26 – 35 ปี	4.01		-	0.003*	0.022*
36 – 45 ปี	4.53			-	0.963
45 ปี ขึ้นไป	4.46				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพ	N	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และ ค่านิยมขององค์กร	โสด	44	3.76	0.66	1.349	0.261
	สมรส	107	3.92	0.60		
	หย่า/หม้าย	12	3.66	0.98		
	แยกกันอยู่	2	4.30	0.02		
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	โสด	44	4.33	0.57	0.329	0.805
	สมรส	99	4.42	0.63		
	หย่า/หม้าย	10	4.35	0.80		
	แยกกันอยู่	2	4.60	0.01		
ด้านความปรารถนาอย่าง แรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของ องค์กรนั้นต่อไป	โสด	44	4.11	0.75	4.065*	0.008
	สมรส	107	4.45	0.60		
	หย่า/หม้าย	12	3.94	1.05		
	แยกกันอยู่	2	4.60	0.01		
ด้านความตระหนักในหน้าที่ความ รับผิดชอบ	โสด	44	4.30	0.70	1.952	0.123
	สมรส	107	4.51	0.59		
	หย่า/หม้าย	12	4.18	0.84		
	แยกกันอยู่	2	4.70	0.01		
ความผูกพันรวมทั้ง 4 ด้าน	โสด	44	4.12	0.61	2.182	0.092
	สมรส	107	4.32	0.56		
	หย่า/หม้าย	12	3.96	0.95		
	แยกกันอยู่	2	4.55	0.01		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบสมมติฐานเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความผูกพันในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ศึกษาจึงได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe ผลการทดสอบแสดงได้ตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{x}	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย	แยกกันอยู่
		4.11	4.45	3.94	4.60
โสด	4.11	-	0.045*	0.893	0.803
สมรส	4.45		-	0.110	0.992
หย่า/หม้าย	3.94			-	0.654
แยกกันอยู่	4.60				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

สมมติฐานข้อที่ 2.4 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา	N	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมของ องค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	3.80	0.62	2.500	0.085
	คปท	2	3.75	1.20		
	ปริญญาตรี	47	4.04	0.68		
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ ความพยายามอย่างเต็มที่ใน การปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	109	4.32	0.64	3.085	0.059
	คปท	2	4.20	1.13		
	ปริญญาตรี	44	4.59	0.53		
ด้านความปรารถนาอย่าง แรงกล้าที่จะดำรงความเป็น สมาชิกขององค์กรนั้น ต่อไป	ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	4.29	0.68	0.046	0.631
	คปท	2	4.20	1.13		
	ปริญญาตรี	47	4.40	0.75		
ด้านความตระหนักใน หน้าที่ความรับผิดชอบ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	4.40	0.66	0.995	0.372
	คปท	2	4.10	1.27		
	ปริญญาตรี	47	4.53	0.58		
ความผูกพันรวมทั้ง 4 ด้าน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	4.20	0.59	1.456	0.236
	คปท	2	4.06	1.18		
	ปริญญาตรี	47	4.37	0.64		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้งในภาพรวมและในรายด้านไม่แตกต่างกัน สมมติฐานข้อที่ 2.5 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร	รายได้ต่อเดือน	N	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	ต่ำกว่า 10,000 บาท	32	3.74	0.59	1.893	0.133
	10,001-30,000 บาท	93	3.82	0.61		
	30,001-50,000 บาท	33	4.08	0.77		
	มากกว่า 50,000 บาท	7	4.01	0.64		
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	ต่ำกว่า 10,000 บาท	32	4.34	0.46	3.296*	0.022
	10,001-30,000 บาท	86	4.30	0.64		
	30,001-50,000 บาท	30	4.70	0.64		
	มากกว่า 50,000 บาท	7	4.46	0.62		
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป	ต่ำกว่า 10,000 บาท	32	4.11	0.52	2.026	0.112
	10,001-30,000 บาท	93	4.32	0.68		
	30,001-50,000 บาท	33	4.54	0.87		
	มากกว่า 50,000 บาท	7	4.31	0.64		
ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	32	4.39	0.43	1.847	0.141
	10,001-30,000 บาท	93	4.38	0.67		
	30,001-50,000 บาท	33	4.66	0.68		
	มากกว่า 50,000 บาท	7	4.23	0.72		
ความผูกพันรวมทั้ง 4 ด้าน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	32	4.15	0.45	1.855	0.139
	10,001-30,000 บาท	93	4.20	0.59		
	30,001-50,000 บาท	33	4.46	0.76		
	มากกว่า 50,000 บาท	7	4.25	0.63		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบสมมติฐานเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความผูกพันในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้ศึกษาจึงได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe ผลการทดสอบแสดงได้ตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10,000	10,001-30,000	30,001-50,000	มากกว่า 50,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
		4.34	4.30	4.70	4.46
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.34	-	0.992	0.151	0.976
10,001-30,000 บาท	4.30		-	0.026*	0.936
30,001-50,000 บาท	4.70			-	0.823
มากกว่า 50,000 บาท	4.46				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท

สมมติฐานข้อที่ 2.6 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	N	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	ต่ำกว่า 5 ปี	29	3.74	0.71	11.944*	0.000
	5 – 10 ปี	31	3.71	0.59		
	11 – 15 ปี	32	3.46	0.59		
	มากกว่า 15 ปี	73	4.15	0.53		
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	ต่ำกว่า 5 ปี	27	4.45	0.44	10.932*	0.000
	5 – 10 ปี	29	4.16	0.57		
	11 – 15 ปี	29	3.99	0.68		
	มากกว่า 15 ปี	70	4.64	0.56		
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป	ต่ำกว่า 5 ปี	29	4.04	0.72	13.810*	0.000
	5 – 10 ปี	31	4.09	0.55		
	11 – 15 ปี	32	3.99	0.83		
	มากกว่า 15 ปี	73	4.68	0.51		
ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า 5 ปี	29	4.39	0.48	6.455*	0.000
	5 – 10 ปี	31	4.19	0.61		
	11 – 15 ปี	32	4.20	0.83		
	มากกว่า 15 ปี	73	4.66	0.55		
ความผูกพันรวมทั้ง 4 ด้าน	ต่ำกว่า 5 ปี	29	4.12	0.60	12.180*	0.000
	5 – 10 ปี	31	4.04	0.54		
	11 – 15 ปี	32	3.90	0.65		
	มากกว่า 15 ปี	73	4.53	0.51		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อทดสอบสมมติฐานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป และด้านความตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้ศึกษาจึงได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe ผลการทดสอบแสดงได้ตามตารางที่ 4.18 - 4.22

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาใน		ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
การปฏิบัติงาน	\bar{x}	4.12	4.04	3.90	4.53
ต่ำกว่า 5 ปี	4.12	-	0.960	0.491	0.014*
5 – 10 ปี	4.04		-	0.791	0.001*
11 – 15 ปี	3.90			-	0.000*
มากกว่า 15 ปี	4.53				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี, สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี และสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาใน		ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
การปฏิบัติงาน	\bar{x}	3.74	3.71	3.46	4.15
ต่ำกว่า 5 ปี	3.74	-	0.999	0.335	0.019*
5 – 10 ปี	3.71		-	0.41	0.009*
11 – 15 ปี	3.46			-	0.000*
มากกว่า 15 ปี	4.15				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี, สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี และสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาใน		ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
การปฏิบัติงาน	\bar{x}	4.45	4.16	3.99	4.64
ต่ำกว่า 5 ปี	4.45	-	0.293	0.032*	0.543
5 – 10 ปี	4.16		-	0.758	0.003*
11 – 15 ปี	3.99			-	0.000*
มากกว่า 15 ปี	4.64				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร สูงกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี และพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี และสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	4.04	-	0.992	0.993	0.000*
5 – 10 ปี	4.09		-	0.941	0.001*
11 – 15 ปี	3.99			-	0.000*
มากกว่า 15 ปี	4.68				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี, สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี และสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาใน		ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
การปฏิบัติงาน	\bar{x}	4.39	4.19	4.20	4.66
ต่ำกว่า 5 ปี	4.39	-	0.664	0.715	0.262
5 – 10 ปี	4.19		-	1.000	0.006*
11 – 15 ปี	4.20			-	0.008*
มากกว่า 15 ปี	4.66				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 -10 ปี และสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 -15 ปี

สมมติฐานข้อที่ 2.7 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามตำแหน่ง

ความผูกพันต่อองค์กร	ตำแหน่ง	N	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับ	พนักงาน	66	3.83	0.68	0.446	0.721
เป้าหมาย และค่านิยมของ	ลูกจ้างประจำ	59	3.94	0.61		
องค์กร	ลูกจ้างชั่วคราว	18	3.83	0.63		
	จ้างเหมา	22	3.80	0.69		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ตำแหน่ง	N	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ ความพยายามอย่างเต็มที่ใน การปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	พนักงาน	62	4.35	0.68	0.253	0.859
	ลูกจ้างประจำ	55	4.44	0.63		
	ลูกจ้างชั่วคราว	16	4.38	0.53		
	จ้างเหมา	22	4.42	0.51		
ด้านความปรารถนาอย่าง แรงกล้าที่จะดำรงความเป็น สมาชิกขององค์กรนั้น ต่อไป	พนักงาน	66	4.31	0.86	1.344	0.262
	ลูกจ้างประจำ	59	4.44	0.52		
	ลูกจ้างชั่วคราว	18	4.21	0.68		
	จ้างเหมา	22	4.12	0.57		
ด้านความตระหนักใน หน้าที่ความรับผิดชอบ	พนักงาน	66	4.33	0.77	1.567	0.200
	ลูกจ้างประจำ	59	4.57	0.51		
	ลูกจ้างชั่วคราว	18	4.35	0.66		
	จ้างเหมา	22	4.45	0.46		
ความผูกพันรวมทั้ง 4 ด้าน	พนักงาน	66	4.19	0.72	0.904	0.441
	ลูกจ้างประจำ	59	4.35	0.51		
	ลูกจ้างชั่วคราว	18	4.15	0.64		
	จ้างเหมา	22	4.20	0.51		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีตำแหน่งต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้งในภาพรวมและในรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน

การแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจากข้อคำถามปลายเปิดส่วนที่ 3 ในเรื่องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลให้ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดและหน่วยงานต้นสังกัดได้แก่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นำไปพิจารณากำหนดแนวทางการสร้างความผูกพัน หรือจัดกิจกรรมการสร้างความผูกพันของพนักงานให้เหมาะสมต่อไป โดยผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะปรากฏตามตารางที่ 4.24 – 4.25

ตารางที่ 4.24 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ / ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N=165 คน)	ร้อยละ (100.00)
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	63	38.18
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	102	61.82
รวม	165	100.00

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 165 คน ได้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18 ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 61.82

ตารางที่ 4.25 จำนวนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เพื่อเป็นข้อมูลนำไปสร้างความผูกพันต่อองค์กร

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (100.00)
1. ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร		
1.1 ผู้บริหารควรแสดงออกซึ่งหลักธรรมมาภิบาลให้เห็นเป็นรูปธรรมมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นแบบอย่างให้พนักงานผู้ได้บังคับบัญชานำไปปฏิบัติตาม	9	14.29

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (100.00)
1.2 จัดกิจกรรมตอกย้ำให้พนักงานเกิดความรู้ รัก สามัคคี ปีละ 2 ครั้ง โดยให้ผู้บริหารทุกระดับเข้าร่วมกิจกรรมด้วย	9	14.29
1.3 ทบทวนวิธีปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงาน ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	7	11.11
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการ ปฏิบัติงานเพื่อองค์กร		
2.1 เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการให้ความ เห็นต่อการปรับปรุงงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	3	4.76
2.2 ให้อาสาสมัคร หรือ เข้ายันให้พนักงาน ที่ไม่ขาดงาน / ไม่มาสาย	3	4.76
2.3 ส่งเสริมให้พนักงานดูงานนอกสถานที่หรือดูงาน ที่ทำการไปรษณีย์อื่นๆ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาส ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป และมีโอกาสได้แลกเปลี่ยน ความรู้ในงาน	2	3.17
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็น สมาชิกขององค์กรนี้ต่อไป		
3.1 เพิ่มสวัสดิการได้แก่ ค่าน้ำมันรถจักรยานยนต์ที่ใช้ นำจ่ายสิ่งของ ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ	8	12.70
3.2 พิจารณาให้ทุนศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี	5	7.94
3.3 พิจารณาคนให้เหมาะสมกับงาน	3	4.76
3.4 หัวหน้าควรให้ความสำคัญกับพนักงานเหมือน เป็นญาติ หรือเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน	2	3.17

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (100.00)
4. ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ		
4.1 จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันทุกปี เช่น งานกีฬา หรือ สัมมนาออกสถานที่ เป็นต้น	6	9.52
4.2 ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าที่ทำการ ควรดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิดในทุกหน่วยงาน	3	4.76
4.3 หัวหน้าที่ทำการ และหัวหน้างานต้องปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง และถ่ายทอดให้ลูกน้องให้เท่าเทียมกัน	3	4.76
รวม	63	100.00

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประเด็นที่พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดมีข้อเสนอแนะที่ควรนำไปปรับปรุง เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยพิจารณาจากความถี่จำนวนคนตอบมากที่สุด 3 อันดับแรก ดังนี้

อันดับ 1 ผู้บริหารควรแสดงออกซึ่งหลักธรรมมาภิบาลให้เห็นเป็นรูปธรรมมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นแบบอย่างให้พนักงานผู้ใต้บังคับบัญชานำไปปฏิบัติตาม รวมทั้งจัดกิจกรรมต่อย้ำให้พนักงานเกิดความรู้ รัก สามัคคี ซึ่งเป็นค่านิยมขององค์กร ปีละ 2 ครั้ง โดยให้ผู้บริหารทุกระดับเข้าร่วมกิจกรรมด้วย

อันดับ 2 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรมีการพิจารณาเพิ่มสวัสดิการได้แก่ ค่าน้ำมันรถจักรยานยนต์ที่ใช้นำจ่ายสิ่งของ ณ ที่อยู่ลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ

อันดับ 3 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรมีการทบทวนวิธีปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แนวคิดของพอสเตอร์และคณะ และแนวคิดของ บูชานันมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น และมีความทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ อย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับที่ทำการไปรษณีย์ต่างๆ นำไปประยุกต์ใช้ในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันของพนักงานภายในองค์กรของตนเองต่อไป ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

- 1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด
- 1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

1.2 ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด มีจำนวนทั้งสิ้น 165 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจทุกคน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีทั้งคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และ ตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรซึ่งใช้มาตรวัดของ Likert มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยในข้อคำถามแต่ละด้านจะมีค่าคะแนนระดับความผูกพัน 5 ระดับ คือ ระดับความผูกพันมากที่สุด ระดับความผูกพันมาก ระดับความผูกพันปานกลาง ระดับความผูกพันน้อย และระดับความผูกพันน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรม หรือโครงการที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานทั้ง 165 คน ด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษา และขอความร่วมมือให้พนักงานทุกคนช่วยตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยใช้เวลารวบรวมข้อมูลประมาณ 5 วัน ซึ่งพนักงานได้ตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้ง 165 ชุด

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 165 ชุดไปประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานใช้สถิติ ร้อยละ การแปลผลและอธิบายระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล กับความผูกพันต่อองค์กรใช้การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หากพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับคำถามปลายเปิดใช้

การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) ด้วยการนับจำนวนและหาร้อยละในแต่ละข้อรายการ
ความเห็น

1.3 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ตามลำดับ ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เป็นชาย ร้อยละ 90.3 เป็นหญิงร้อยละ 9.70 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7 อายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.9 มีสถานภาพสมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 64.8 สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 26.7 พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.3 และการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.5 ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.4 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.2 ในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เป็นเวลามากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.2 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.4 สำหรับตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 35.8

1.3.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

ในภาพรวม

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับผูกพันมากที่สุด ($\bar{x} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านองค์ประกอบของความผูกพัน พบว่า พนักงานมีความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมา ได้แก่ มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) ตามลำดับ สำหรับด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร พบว่า มีความผูกพันอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$)

1.3.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$) โดยสิ่งที่แสดงให้เห็น

เห็นถึงความผูกพันในด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์กร ($\bar{x} = 4.30$) และมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของผู้บริหารว่ามีความพร้อมและมีความสามารถในหน้าที่การงาน ($\bar{x} = 4.27$) รวมทั้งเกิดความศรัทธาและยอมรับในวัฒนธรรมขององค์กร ($\bar{x} = 4.21$)

1.3.4 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$) โดยสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความผูกพันในด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในห้องค์การอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ ($\bar{x} = 4.60$) มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.53$) และการมองเห็นคุณค่าของงานที่ทำมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ($\bar{x} = 4.48$) นอกจากนี้ ยังคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเช่นเดียวกับผลประโยชน์ของตนเอง ($\bar{x} = 4.47$)

1.3.5 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) โดยสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความผูกพันในด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเต็มใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไปไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ($\bar{x} = 4.48$) ความรู้สึกว่างค์การนี้เป็นเสมือนครอบครัวหรือบ้านที่สองของพนักงาน ($\bar{x} = 4.47$) นอกจากนี้พนักงาน มีความเชื่อมั่นว่างค์การนี้มีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{x} = 4.42$) และมีความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ทุกวันนี้ช่วยให้ความเป็นอยู่ของพนักงานและครอบครัวมีความมั่นคง ($\bar{x} = 4.34$)

1.3.6 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$) โดยสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความผูกพันในด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับการตระหนักในหน้าที่

ความรับผิดชอบ และการใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{x} = 4.56$) รวมทั้งมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานเร่งด่วนที่เข้ามาให้แล้วเสร็จทันที ($\bar{x} = 4.50$)

1.3.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรรวมทั้ง 4 ด้านของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด $\bar{x} = 4.25$ ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบสมมติฐานความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด โดยแบ่งเป็นข้อย่อยตามคุณลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่ง ผลการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อย่อยมีดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีอายุต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และจากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ($\bar{x} = 4.38$) สูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ($\bar{x} = 4.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อวิเคราะห์ความผูกพันเป็นรายด้านจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันในด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe พบว่า ในด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรนั้น พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความผูกพัน ($\bar{x} = 3.96$) สูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 -35 ปี ($\bar{x} = 3.60$)

ส่วนในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีระดับความผูกพัน ($\bar{x} = 4.46$) สูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 -35 ปี ($\bar{x} = 4.01$) และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความผูกพัน ($\bar{x} = 4.53$) สูงกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ($\bar{x} = 4.01$)

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีสถานภาพต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามสถานภาพโดยใช้การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรรวมทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่เมื่อวิเคราะห์ความผูกพันเป็นรายด้านจำแนกตามสถานภาพกลับพบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีสถานภาพต่างกันมีความผูกพันด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยจากผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะมีระดับความผูกพัน ($\bar{x} = 4.45$) ต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป สูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ($\bar{x} = 4.11$)

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรรวมทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ความผูกพันเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.4 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การรวมทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่เมื่อวิเคราะห์ความผูกพันเป็นรายด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือนกลับพบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยจากผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท มีระดับความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 4.70) ต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ สูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท ($\bar{x} = 4.30$)

สมมติฐานข้อที่ 2.5 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และจากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพัน ($\bar{x} = 4.53$) ต่อองค์การโดยรวมสูงที่สุดและสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในช่วงเวลาอื่นๆ (ดูตารางที่ 4.17 ในบทที่ 4)

เมื่อวิเคราะห์ความผูกพันเป็นรายด้านจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานแล้วพบว่า มีความผูกพันแตกต่างกันในทุกด้าน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe สรุปได้ว่า ในด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

มากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพัน ($\bar{x} = 4.15$) สูงที่สุดและสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในช่วงเวลาอื่นๆ

ในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 4.64) สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงเวลา 5-10 ปี ($\bar{x} = 4.16$) และ 11 – 15 ปี ($\bar{x} = 3.99$) และยังพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x} = 4.45$) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านนี้ สูงกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี

ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพัน ($\bar{x} = 4.68$) สูงที่สุดและสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในช่วงเวลาอื่นๆ

ในด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพัน ($\bar{x} = 4.66$) สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงเวลา 5-10 ปี ($\bar{x} = 4.19$) และ 11 – 15 ปี ($\bar{x} = 4.20$)

สมมติฐานข้อที่ 2.6 พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีตำแหน่งต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์ความผูกพันเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีตำแหน่งต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านย่อย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปจากผลการศึกษาข้างต้น พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดมีความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบมากที่สุด มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมากที่สุด มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปมากที่สุด และมีความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมากที่สุด จึงส่งผลให้พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีอายุมาก (มากกว่า 45 ปีขึ้นไป) มีระดับความผูกพันต่อองค์กร สูงกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่า และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานาน (มากกว่า 15 ปีขึ้นไป) มีระดับความผูกพันต่อองค์กร สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด มีประเด็นที่สำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ระดับความผูกพันของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดอยู่ในระดับผูกพันมากที่สุด อาจเป็นเพราะ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ก่อตั้งมานานประมาณ 130 ปี และเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของที่ทำการไปรษณีย์ เป็นผู้กำหนดนโยบายบริหารจัดการ กำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงาน กำกับดูแลให้ที่ทำการไปรษณีย์ดำเนินงานได้อย่างราบรื่น รวมทั้งเอาใจใส่พนักงานทั้งเรื่องงานและการดำรงชีวิต ด้วยการกำหนดนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมให้พนักงานได้รับการอบรมทุกปี เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ในด้านวิชาการและทักษะเฉพาะของงานบริการไปรษณีย์ และเพื่อให้พนักงานมีความรู้และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กำหนดนโยบาย ยกย่อง ชมเชยพนักงานที่มีความตั้งใจ มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน หรือทำชื่อเสียงให้กับไปรษณีย์ โดยจะได้รับรางวัล หรือของขวัญที่ระลึก เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีนโยบายค่าตอบแทน เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินค่าเครื่องแบบ เงินช่วยเหลือกรณีประสบอุทกภัย หรือภัยพิบัติต่างๆ ค่าเบี้ยเลี้ยงและค่าที่พักสำหรับเดินทางไปศึกษาดูงาน หรืออบรมนอกสถานที่ รวมถึงการให้เงินตอบแทนพิเศษสำหรับพนักงานที่ไม่ประสงค์

ลาพักผ่อน โดยให้พนักงานนำจำนวนวันที่ไม่ลาพักผ่อน ไปแลกเป็นเงินสดได้ รวมทั้งมีการจัดการด้านความปลอดภัยของที่ทำกรฯ ด้วยนโยบายและการดำเนินงานขององค์กรตามที่กล่าวข้างต้นล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ และเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ในที่สุด

2.2 ผลจากการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 อายุ ผลการศึกษาพบว่า อายุของพนักงานที่ทำกรไปรษณีย์ปากเกร็ดที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุมาก (มากกว่า 45 ปี) จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ส่วนหนึ่งมาจากความคิดที่ว่า หากมีอายุมากแล้วถ้าลาออกจากงาน อาจหางานอื่นทำได้ยาก ในขณะที่พนักงานที่มีอายุน้อย มีโอกาสและทางเลือกในการเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่าพนักงานที่มีอายุมาก จึงมักมีคำพูดว่า อายุมากมีความยึดมั่นผูกพันกับองค์กรสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายท่าน เช่น ผลงานวิจัยของจตุพร โสภากุล (2551: บทคัดย่อ) พบว่าปัจจัยด้านอายุ มีผลต่อระดับความผูกพันขององค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของไชยรัตน์ ปัญญาศิริ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของทัศนีย์ ศรีอัยฟ้า (2550 : 53 -135) พบว่า อายุ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิตติ ชาตรีตานนท์ (2545: บทคัดย่อ) พบว่าปัจจัยอายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของยิ่งยงศ์ ไชยทา (2551 : บทคัดย่อ) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันขององค์กร และขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ นันทิดา หงส์กิตติยานนท์ (2549: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

และเมื่อทำการทดสอบเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ทำกรไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีอายุต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในรายด้านย่อย 2 ด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่

1) ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุในช่วงอายุ

36 - 45 ปี เป็นช่วงอายุของวัยทำงาน และอยู่ในช่วงที่มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จึงมีความเต็มใจ ยอมรับ และปฏิบัติตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

2) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร นั้นต่อไป โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป สูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าอาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากได้ปฏิบัติงาน ณ องค์กรแห่งนี้มาเป็นเวลานานแล้วจึงมีความคุ้นเคยกับองค์กรและวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรเป็นอย่างดี และมีความถนัดในสายวิชาชีพไปรษณีย์มากกว่า จึงไม่คิดที่จะเปลี่ยนไปทำงานในสายงานอื่น

2.2.2 สถานภาพ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของยังยงส์ ไชยทา (2551: บทคัดย่อ) ซึ่งผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิตติ ชาตรีตานนท์ (2545: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้านย่อย กลับพบว่ามีความแตกต่างกันในด้านย่อย คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปโดยพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป สูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่สมรสแล้วมีภาระครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบจึงไม่อาจเสี่ยงที่จะต้องเปลี่ยนงานใหม่

2.2.3 ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เพราะไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการศึกษาใด ต่างก็มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง จึงไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิตติ ชาตรีตานนท์ (2545: บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนันทิดา หงส์กิตติยานนท์ (2549: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ทศนีย์ สร้อยฟ้า (2550 : 53 -135) ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

และขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ กุลชยา เต็มชวลา (2548: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.2.4 รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ยิ่งยงศ์ ไชยทา (2551: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันขององค์กร

แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้านย่อย กลับพบว่า มีระดับความผูกพันแตกต่างกันในด้านย่อย คือ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรโดยพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร สูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีเงินเดือนสูง มีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ รายได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน เป็นแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและตั้งใจทำงานมากขึ้น ยิ่งองค์กรมีการให้ค่าตอบแทนดีเท่าใด ผู้ปฏิบัติงานจะมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cherrington (อ้างถึงใน จรินทร์ จตุพรโสภาค, 2551: 67) ได้กล่าวไว้ว่า นอกเหนือจากลักษณะส่วนบุคคล บทบาทหน้าที่ โครงสร้างองค์กร ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรแล้ว รางวัลหรือค่าตอบแทนโดยเฉพาะผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่ได้รับจากองค์กรจะช่วยให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

2.2.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานาน ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงขึ้น มีความรู้สึกที่มีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน และรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้พนักงานพอใจที่ได้ใช้ชีวิตการทำงานให้กับองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า หรืออาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่ทำงานมานานมีความรู้สึกได้ลงทุนด้านเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมากแล้ว จึงไม่ต้องการเปลี่ยนหรือย้ายไปทำงานในองค์กรอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายท่าน เช่น ผลงานวิจัยของ กุลชยา เต็มชวลา(2548: บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มี

ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัลภา พัวพงษ์พันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเริงศักดิ์ เขียวขจี (2543 : 39-72) ที่พบว่า อายุการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของไชยนันท์ ปัญญาศิริ (2551 : บทคัดย่อ) โดยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานทำมานานกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่ทำงานน้อยกว่า แต่ขัดแย้งกับผลงานวิจัยของยิ่งยงส์ ไชยทา (2551: บทคัดย่อ) ซึ่งกล่าวว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.6 ตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ดที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เพราะไม่ว่าพนักงานจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานใด ต่างก็มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และมีค่านิยมเดียวกัน พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานตามเป้าหมายและแนวทางที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนดไว้ จึงไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษารุ่นนี้

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาและใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารนำไปประกอบการบริหารจัดการภายในองค์กรให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ดังนี้

3.1.1 ผลการศึกษาถึงแม้ว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ ปากเกร็ดจะอยู่ในระดับสูงมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีค่าระดับความผูกพันต่ำกว่าด้านอื่น (แต่ยังอยู่ในระดับมาก) ดังนั้น ผู้บริหารควรต้องกลับมาทบทวนวิธีการที่จะรักษาให้พนักงานมีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดีก่อน แล้วจึงถ่ายทอดให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึงกัน ในขณะที่เดียวกันองค์กรควรมี แนวทางการสร้างค่านิยมที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เช่น การจัดกิจกรรมภายในองค์กรไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อให้พนักงานทุกสายงานพบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แล้วมีการประเมิน ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

3.1.2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย เช่น

พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี เป็นต้น ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า พนักงานที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย เช่น พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี, สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี และสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี, สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี และสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี

ดังนั้น องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีอายุน้อย หรืออายุน้อยได้แสดงความเห็นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่งานของตนเองก่อน และควรให้การสนับสนุนโดยการจัดกิจกรรมภายในร่วมกันเพื่อแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้องอย่างสม่ำเสมอ จัดสัมมนาให้รับรู้และเข้าใจการทำงานขององค์กร และประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับ รวมทั้งมีระบบที่เลี้ยงดูดูแลทั้งเรื่องงาน ความเป็นอยู่ ให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องงาน และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้อบอุ่นเหมือนอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับอีกทางหนึ่งคือ เกิดความสามัคคีและความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานในองค์กร ซึ่งความรู้สึกที่ดีต่อกันนี้จะเริ่มจุดเริ่มต้นให้เกิดความผูกพันกับองค์กรและกับพนักงานด้วยกัน

3.1.3 การเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรให้สูงขึ้นๆ ขึ้นไปอนาคต

1. ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เริ่มจาก

ผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หลังจากนั้นนำเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน และทั่วถึง ด้วยการสอบถามและติดตามผลการทำงาน รับฟังความเห็นจากพนักงาน รวมทั้งให้คำปรึกษาเมื่อพบปัญหา ตลอดจนนำผลการปฏิบัติงานมาประกอบการพิจารณาความดี ความชอบ ด้วยความโปร่งใส พร้อมให้พนักงานตรวจสอบได้ นอกจากนั้นควรแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชามองเห็นคุณค่าของพวกเขาให้เวลาสำหรับการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่แต่ละคนรับผิดชอบมีการเสนอความคิดเห็นและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ยังมีการพบปะแลกเปลี่ยนความเห็นกันมากเท่าไร ก็ยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่านั้น ส่งผลให้การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร

2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีอิสระในการคิด ได้ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ โดยให้นำเสนอวิธีการทำงาน หรือวิธีแก้ไขปัญหาในงานด้วยตนเองบ้าง จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นคนสำคัญต่อองค์กร และทำให้พนักงานอยากจะทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์แก่องค์กรและตนเองมากที่สุด นอกจากนั้นควรพิจารณามอบหมายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร แม้ว่าพนักงานจะยังมีอายุงานไม่มากก็ตาม แต่จะส่งผลดีให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าของพวกเขากำลังเกิดแรงกระตุ้นให้มีความทุ่มเทในการทำงานในองค์กร หรือทุ่มเทพลังกาย พลังใจอย่างเต็มที่ให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังกาย พลังใจ จะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีคุณค่า เกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์กร

3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ผู้บริหารควรจัดสรรรางวัล และยกย่องชมเชยพนักงานรุ่นน้องที่ทำความดี หรือปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งการยกย่องชมเชยเปรียบเสมือนรางวัลและผลตอบแทนที่คุ้มค่าที่เป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจให้พนักงานมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป นอกจากนั้นรางวัลและการยกย่องชมเชยยังส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองเป็นที่ยอมรับขององค์กร และได้รับการนับหน้าถือตาจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความมั่นใจในตนเอง และความภาคภูมิใจ อันจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในทางที่ดีต่อไป

4. ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ เริ่มด้วยการสร้างความเข้าใจในขอบเขตงานต่างๆ สนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรม ศึกษาต่อ รวมทั้งศึกษาดูงานตามหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและพัฒนางานต่อไป รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้พนักงานโดยที่ไม่จำเป็นต้องลงทุนมาก แต่สามารถให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า เช่น สร้างความผูกพันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรม 5 ส กิจกรรมการประกวดตามเทศกาลต่างๆ ขององค์กร การแข่งขันกีฬา กิจกรรมสันทนาการการฝึกอบรมให้รู้จักการทำงานเป็นทีม การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การจัดประชุมปรึกษาหารือเพื่อปรับความเข้าใจและช่วยกันแก้ปัญหาในการทำงานโดยระดมความคิดแต่ละแผนกเข้าด้วยกันโดยให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ต่อผู้บริหาร และต่อเพื่อนร่วมงานอย่างแน่นแฟ้น ซึ่งการให้การสนับสนุน และการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพัน จะส่งผลให้พนักงานมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความตื่นตัวรู้จักรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง และทำหน้าที่ของตนเองให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

จากข้อเสนอแนะข้างต้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างให้พนักงานที่เพิ่งเริ่มทำงาน มีอายุน้อย และมีอายุงานน้อย ซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการต่อไปในอนาคต มีความรักและผูกพันต่อองค์กรตลอดไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด เท่านั้น ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ได้ส่วนหนึ่ง แต่เนื่องจากสายงานและเครือข่ายของไปรษณีย์มีครอบคลุมทั่วประเทศ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า ควรมีการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในพื้นที่ภูมิภาค หรือทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันระหว่างส่วนกลางกับภูมิภาค เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทอื่นๆ ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่งไปรษณีย์ เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรและนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กฤตวรรณ นวกุล (2547) “ความผูกพันของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กุลชยา เต็มชวลา (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค” วิทยานิพนธ์การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จรินทร์ จตุพร โสภากุล (2551) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานสายบริหาร ทรัพยากรและงานกฎหมาย กรณีศึกษา : บมจ.ธนาคารกรุงไทย” คณะรัฐประศาสนศาสตรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จันทร์เพ็ญ วันเจียะ (2553) “ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เขต 8” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จิตติ ชาตริตานนท์ (2545) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ : กรณีศึกษา บริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชดช้อย รวยสูงเนิน (2550) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปในสังกัดสำนักวิชา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” คณะรัฐประศาสนศาสตร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ไชยรัตน์ ปัญญาศิริ (2551) “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัท ปตท” คุยฎิณิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรคุยฎิบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ทัศนีย์ สร้อยฟ้า (2550) “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในอุตสาหกรรมอู่เรือ” วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นฤมล กิมภากรณ์ และคณะ (2551) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: กรณีศึกษาองค์การสื่อสารโทรคมนาคม” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน กันยายน 2551
- นันทิดา หงส์กิตติยานนท์ (2549) “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- ปวีรศา เนียรภาค (2551) “ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การเห็นคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พรพรรณ ศรีใจวงศ์ (2541) “ความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” วิทยานิพนธ์บรรณารักษ์ศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พิชิต เทพวรรณ (2554) “การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์” กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2552) “ความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การ” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์เสรีธรรม
- พิเชษฐ ไชยแป้น (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านแป้น จังหวัดลำพูน” คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พิมลรัตน์ สมบูรณ์ชนผล (2546) “ความสัมพันธ์ของอัตมโนทัศน์ในการทำงานและค่านิยมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานคนไทยและคนญี่ปุ่น: กรณีศึกษา บริษัทร่วมทุนไทย - ญี่ปุ่น” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พิสิฎฐ วงศ์นากนากร (2549) “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 1” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (คหกรรมศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ภคพล อนุฤทธิ์ (2546) “เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการจัดการขีดความสามารถและผลการปฏิบัติงาน” กรุงเทพมหานคร โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ภัทริกา ศิริเพชร (2541) “ความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ยิ่งยงค์ ไชยทา (2551) “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงงานสุราบางยี่ขัน จำกัด” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- รุ่งทิวา อินตะใจ (2553) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน)” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- เริงศักดิ์ เขียวขจี (2543) “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัท เอส.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เรียม ชนะเกษม และคณะ (2541) “ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพิจิตร จังหวัดพิจิตร” คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วัลภา พัวพงษ์พันธ์ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพ เฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์การจัดการภาครัฐ และภาคเอกชนมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศิรินารถ ปาลกะ (2550) “ความพึงพอใจในงานของพนักงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศิริลักษณ์ ดิณฉวัฒน์ (2550) “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สกว สำราญคง (2547) “การพัฒนาแบบวัดความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่ม สมบูรณ์” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมชื่น นาคพลั้ง (2547) “ความมุ่งมั่น ผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทอิวเวลต์ – แพคเกจจิง (ประเทศไทย) จำกัด” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2550) “ HR กับการพัฒนาองค์กรสู่ High Performance Organization” เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการ วันที่ 15 -16 พฤศจิกายน 2550 ณ โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร หน้า 24-30
- สิริพร อำไพศรี และคณะ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย จัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย” ภาคนิพนธ์คณะรัฐ ประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) “ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และ องค์การสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- อริทธิ์ ประกอบสุข (2549) “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สยามนิสสัน ออโตโมบิล-จำกัด” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- Mowday, R.T., L.W. Porter, and R.M. Steers. (1982) “Employee organization Linkages The psychology of commitment absenteeism and turnover” New York Academic Press
- Mottza Clifford J. (1987) “An Analysis of the Relationship Between Work Satisfaction and Organizational Commitment” The sociological quarterly 28
- Vroom, Viictor H. (1970). Management and Motivation, Harmondworth : Penguin Boks Ltd.
- Steers, R.M. and L.W. Porter. (1983). Motivation and Work Behavior. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Mowday, R. Steers R.M. and L. Porter. (1982). Employee Organization. Linkage : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. New York : Academy Prees.
- Baron, R.A. & Greenberg,J. (1990). Behavior in Organization. 3rd ed. Boston : Allyn&Bacon
- Cook, John D. and other. (1981). The Experience of Work: A Compendium and Review of 249 Measures and Their Use. London : Academic Press, Inc
- Ellis, J.R., & Hartley, C.L. (1995). Managing and coordinating Nursing Care. (2nd ed.) Philadelphia : J.B. Lippincott Co.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. นายกำพุท อู่คง | ผู้จัดการฝ่ายจัดระบบบริการ
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ |
| 2. นายไพบุลย์ ปิยะปัญญากุล | ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ 1
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ |
| 3. นายสำเริง ชื่นศิริ | ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ |



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**เรื่อง****“ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด”****เรียน** ผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยชุดคำถาม 3 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด
 - ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความเห็นและข้อเสนอแนะ
3. ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาวิจัยเท่านั้น
4. ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ในช่องหน้าหัวข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด



ส่วนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับคะแนนความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร					
1. วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่องค์กรกำหนด มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของท่าน					
2. เป้าหมายและนโยบายด้านการบริหารงานขององค์กรมีความชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์แข่งขันในปัจจุบัน					
3. องค์กร มีการเตรียมการวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง หรือการแข่งขันอย่างทันเหตุการณ์					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการวินิจฉัยงานและสั่งการได้อย่างเหมาะสม					
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างเท่าเทียมกัน					
6. วัฒนธรรมขององค์กรเป็นวัฒนธรรมที่ท่านศรัทธาและยอมรับ					
7. ท่านเต็มใจยอมรับค่านิยมใน การปฏิบัติงานในองค์กร					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
8. นโยบายด้านการปฏิบัติการมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งจนท่านรู้สึกสับสน					
9. ท่านปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์กร					
10. ท่านมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของผู้บริหารว่ามีความพร้อมและมีความสามารถในหน้าที่การงาน					
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร					
11. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน					
12. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานทุกงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร					
13. การปฏิบัติงานของท่านได้รับการสนับสนุนและคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา					
14. ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร เช่นเดียวกับผลประโยชน์ของตนเอง					
15. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้องค์กรของท่าน เพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนด					
16. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ทั้งที่อยู่ในความรับผิดชอบและนอกเหนือ ความรับผิดชอบอย่างเต็มที่					
17. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่					
18. ท่านได้รับความร่วมมืออย่างดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จผลตามเป้าหมายขององค์กร					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
19. ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา					
20. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร					
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป					
21. งานที่ท่านทำหรือได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถเพิ่มมากขึ้น					
22. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
23. ท่านได้รับสวัสดิการ (ค่ารักษาพยาบาล / ค่าการศึกษาบุตร/ การประกันชีวิตและเงินช่วยเหลือกรณีภัยพิบัติต่างๆ) เป็นอย่างดีจากองค์กรนี้					
24. ท่านรู้สึกว่าการที่ทำอยู่ทุกวันนี้ ช่วยให้ความเป็นอยู่ของท่านและครอบครัวมีความมั่นคง					
25. ท่านรู้สึกว่าปัญหาที่องค์กรประสบอยู่ในปัจจุบัน เสมือนเป็นปัญหาของท่านด้วย					
26. หากท่านได้รับข้อเสนอรายได้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า จากองค์กรอื่น ท่านก็ยังคงเลือกทำงานกับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ต่อไป					
27. ท่านรู้สึกมีเกียรติกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ					
28. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรนี้มีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
29. ท่านรู้สึกว่า องค์กรนี้เป็นเสมือนครอบครัวหรือบ้านที่ 2 ของท่าน					
30. ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานในหน่วยงานของท่านไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ					
31. ท่านเห็นว่า การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นหน้าที่ ที่ท่านต้องรับผิดชอบ					
32. ท่านพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับกิจกรรม ต่างๆ ขององค์กร					
33. ท่านได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร					
34. ท่านพร้อมที่จะช่วยเหลืองานของเพื่อน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด					
35. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้องค์กรเสมอ เพื่อให้งานในหน้าที่ประสบความสำเร็จ แม้ว่า จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเพิ่ม					
36. ท่านมีการวางแผน การทำงานในแต่ละวัน ของท่านอยู่เสมอ					
37. ท่านมีการเตรียมความพร้อมตนเองอยู่เสมอ เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ขององค์กร (เช่น เตรียมตัวพร้อมเพื่อรองรับ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ / การปรับ โครงสร้างองค์กร/ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน เป็นต้น)					
38. เมื่อท่านทราบว่า มีงานเร่งด่วนเข้ามา ท่าน พยายามที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จทันที					
39. ท่านพยายามที่จะพัฒนางานในหน้าที่ของท่าน ให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ					
40. ท่านให้ความสำคัญกับการตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ท่านคิดว่า ที่ทำการไปรษณีย์ปากเกร็ด ควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมหรือโครงการใดที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรบ้าง

1. ด้านความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

.....
.....
.....
.....

2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

.....
.....
.....
.....

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

.....
.....
.....
.....

4. ความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายเอกพจน์ เข้มปัญญา
วัน เดือน ปีเกิด	28 สิงหาคม พ.ศ.2506
สถานที่เกิด	เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2552
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการไปรษณีย์ลาดพร้าว
ตำแหน่งปัจจุบัน	หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ลาดพร้าว

