

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน)
สาขานครศรีธรรมราช

นางสาวขวัญฤทัย แถลงจิตต์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**A Study of Organizational Commitment of Employees of
Sin Munkong Insurance Public Company Limited,
Nakhon Si Thammarat Branch**

Miss Khwannaphaporn Talaengjit

An Independence Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Guidance and Psychological Counseling

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัท สีนมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)
สาขานครศรีธรรมราช

ชื่อและนามสกุล นางสาวขวัญณภาพร แดงจิตต์

แขนงวิชา การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท หญิง ดร.สุชอรุณ วงษ์ทิม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท หญิง ดร. สุชอรุณ วงษ์ทิม)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นรินาถ แสนสา)



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรณพ จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทสินมั่นคงประกันภัย
จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช

ผู้ศึกษา นางสาววิญญาพร แดงจิตต์ รหัสนักศึกษา 2542800541

ปริญญา ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต (การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท หญิง ดร. สุขอรุณ วงษ์ทิม ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช และ (2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำนวน 86 คน ได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความผูกพันในองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และ (2) พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กร บริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)

Independent Study title: A Study of Organizational Commitment of Employees of Sin Munkong Insurance Public Company Limited, Nakhon Si Thammarat Branch

Author: Miss Khwannaphaporn Talaengjit; **ID:** 254800541;

Degree: Master of Education (Guidance and Psychological Counseling);

Independent Study advisor: Dr. Sukaroon Wongtim; Assistant Professor, Police Lieutenant Colonel; **Academic year:** 2015

Abstract

The purposes of this research were (1) to study of organizational commitment of employees of Sin Munkong Insurance Public Company Limited, Nakhon Si Thammarat Branch; and (2) to compare the levels of organizational commitment of employees of Sin Munkong Insurance Public Company Limited, Nakhon Si Thammarat Branch, as classified by gender, age, educational level, marital status, work duration, remuneration and welfare, relationship with colleagues, and relationship with supervisors.

The research sample consisted of 86 randomly selected employees of Sin Munkong Insurance Public Company Limited, Nakhon Si Thammarat Branch. The employed research instrument was a questionnaire on organizational commitment. The data were analyzed with the use of percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance (ANOVA).

The research results were as follows: (1) the organizational commitment of employees of Sin Munkong Insurance Public Company Limited, Nakhon Si Thammarat Branch was at the high level, with the rating mean of 3.81 and standard deviation of 0.47; and (2) the employees with different work durations, levels of relationship with colleagues, and levels of relationship with supervisors differed significantly in their levels of organizational commitment at the .01 level of statistical significance; and the employees with different amounts of remuneration and welfare differed significantly in their levels of organizational commitment at the .05 level of statistical significance; while the employees with different genders, ages, educational levels, and marital statuses did not significantly differ in their levels of organizational commitment.

Keywords: Organizational commitment,
Sin Munkong Insurance Public Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้ำคว่ำอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท หลุยส์ ดร. สุขอรุณ วงษ์ทิม ที่ท่านได้ช่วยเหลือแนะนำและถ่ายทอดความรู้ แนวคิดและให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ตรวจสอบข้อมูลในด้านความถูกต้องของงานวิจัย ช่วยดูแลการทำงานวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนจบการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิรนาท แสนสา กรรมการสอบการศึกษา ค้ำคว่ำอิสระในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณอาจารย์แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยาทุกๆ ท่าน ที่ได้ให้ความรู้และแนะนำเกี่ยวกับการเรียนในแขนงวิชานี้ที่เป็นประโยชน์ ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ในบทเรียนทุกๆ บท ซึ่งมีความสำคัญกับการศึกษา ค้ำคว่ำอิสระฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ตามพงษ์ วงษ์จันทร์ อาจารย์จรรุวรรณ แสงด้วง อาจารย์กัญญาณี บุญเรืองขาว ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และคำแนะนำเรื่องการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย เป็นอย่างสูง

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง สามีและลูกสาวทั้งสองคนที่เป็นกำลังใจให้เสมอมาในตอนที่ยเหนื่อยและท้อแท้ ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา รุ่นที่1 (2554) และรุ่นที่2 (2555) ที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำที่ดีเสมอมา ซึ่งผู้วิจัยไม่อาจกล่าวนามในที่นี้ได้ทั้งหมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้เป็นประโยชน์ต่อทุกๆ ท่านต่อไปขอให้ทุกท่านที่ได้รับการกล่าวอ้างหรือไม่ได้กล่าวอ้างไว้ข้างต้น ขอให้มีความสุข ความเจริญ ยิ่งๆ ขึ้นไป

ขวัญณภาพร แกล่งจิตต์

สิงหาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
แบบของการวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	40
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน.....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน.....	46
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
สรุปการวิจัย.....	68
สรุปผลการวิจัย.....	70
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	83
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	84
ข แบบสอบถาม.....	90
ค แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	97
ง หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย.....	100
จ สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	103
ประวัติผู้ศึกษา.....	106



สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1	เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ กับทฤษฎีการจูงใจของเฮอริเบิร์ก ทฤษฎีของ Maslow ทฤษฎีของ Herzberg.....	18
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช	40
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน	42
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความคิด	43
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก	44
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม	45
ตารางที่ 4.6	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ	46
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ.....	47
ตารางที่ 4.8	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4.9	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา	48
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพการสมรส	49
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพการสมรส	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	51
ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	52
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม.....	53
ตารางที่ 4.15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก.....	53
ตารางที่ 4.16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม.....	54
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	55
ตารางที่ 4.18	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	56
ตารางที่ 4.19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม.....	57
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับเพื่อน.....	58
ตารางที่ 4.21	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับเพื่อน.....	59
ตารางที่ 4.22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด.....	60
ตารางที่ 4.23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม.....	61
ตารางที่ 4.24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม.....	61
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา.....	63
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด.....	64
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก.....	65
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม.....	66
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม.....	67



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	16



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมในปัจจุบันที่มีการแข่งขัน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมซึ่งการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ นี้ หนทางที่จะช่วยองค์กร ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานทางธุรกิจคือ การปรับตัวภายในองค์กรเพื่อให้เกิดสมดุลในองค์กรเพื่อการดำรงอยู่ในสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การทำงานในยุคของการเปลี่ยนแปลงถึงแม้เทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทในด้านการทำงานมากขึ้น แต่การทำงานในองค์กรใดก็ตาม “บุคลากร” ยังเป็นปัจจัยเบื้องต้นของการทำงานในองค์กร และถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กรเพราะบุคลากรมีหน้าที่ในการนำ ทรัพยากรต่างๆ ไปใช้ให้เกิดผลประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดให้กับองค์กรนั้น ฉะนั้นประสิทธิภาพขององค์กรจึงมักจะขึ้นอยู่กับบุคลากรเป็นสำคัญ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548, น.29)

การทำงานและบริหารจัดการเกี่ยวกับงานในด้านประกันภัยซึ่งเป็นงานในด้านการให้บริการ มีปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ คือ ปัจจัยในด้านความพึงพอใจในการทำงานทั้งนี้เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะเป็แรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความสมัครใจอันจะมีผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด เพราะปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากขึ้นในธุรกิจที่ดำเนินการในรูปแบบการรับประกันวินาศภัยและแต่ละบริษัทก็จะมีบุคลากรที่รับผิดชอบหน้าที่แตกต่างกันอยู่มากมายต้องมีการทำงานที่จะต้องสอดคล้องในแต่ละหน้าที่บุคลากรในองค์กรจะต้องมีใจรักในงานด้านการให้บริการและต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นพื้นฐาน (วิไลวรรณ แพรกสงฆ์, 2552, น. 15)

ปัจจัยส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นที่ส่งผลต่อการทำงานภายในองค์กรคือปัจจัยในด้านส่วนบุคคลเช่นการขาด ลา มาสายและบางครั้งก็จะมีกรออกก่อนเวลาและการลาออกหรือได้งานใหม่ เป็นต้นในทางตรงกันข้าม องค์กรใดที่บุคลากรองค์กรมีความพึงพอใจสูงมาทำงานแต่เช้า ทำงานอย่างเต็มที่ เลิกงานหลังเวลางานเป็นประจำทำงานด้วยความมุ่งมั่นมีจุดมุ่งหมายและงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพองค์กรนั้นก็จะมี ประสิทธิภาพในการทำงานสูงบุคลากรก็มีศักยภาพสูงทำให้

องค์กรพัฒนาไปในทางที่ดีบุคลากรมีงาน มั่นคงในงานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาและวิจัยเพื่อศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันซึ่งสามารถจะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมทั้งจะเป็นแนวทางเพื่อการวางแผนและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้นให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อก้าวทันกับสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นหนทางหนึ่งในการดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์กรทำให้พนักงานทำงานในองค์กรอย่างมีความสุข มีความรู้สึกรักและมีจิตใจที่อยากจะอยู่กับองค์กรด้วยความเต็มใจ รวมไปถึงการให้บุคลากรปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มศักยภาพ และเต็มความสามารถของเขามืออยู่ ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรกับองค์กร และพยายามทำให้เป้าหมายของตนเองและขององค์กรสอดคล้องกันได้ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงย่อมปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ และผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำมักมีความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปน้อยซึ่งการลาออกพบว่ามีอัตราการลาออกของพนักงานสูงทำให้ส่งผลกระทบต่อในการหาบุคคลมาทดแทน เป็นการทำลายขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ยังปฏิบัติหน้าที่อยู่ และหากว่ายังมีแนวโน้มของการลาออกที่สูงขึ้น ก็จะแสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรที่ลดน้อยลง (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2552, น.31)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน)ภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนนำไปใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแรงจูงใจและการพัฒนาพนักงานในบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นกลไกสำคัญให้คงอยู่กับองค์กรให้ยาวนานที่สุดส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและ เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนถาวรตลอดไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

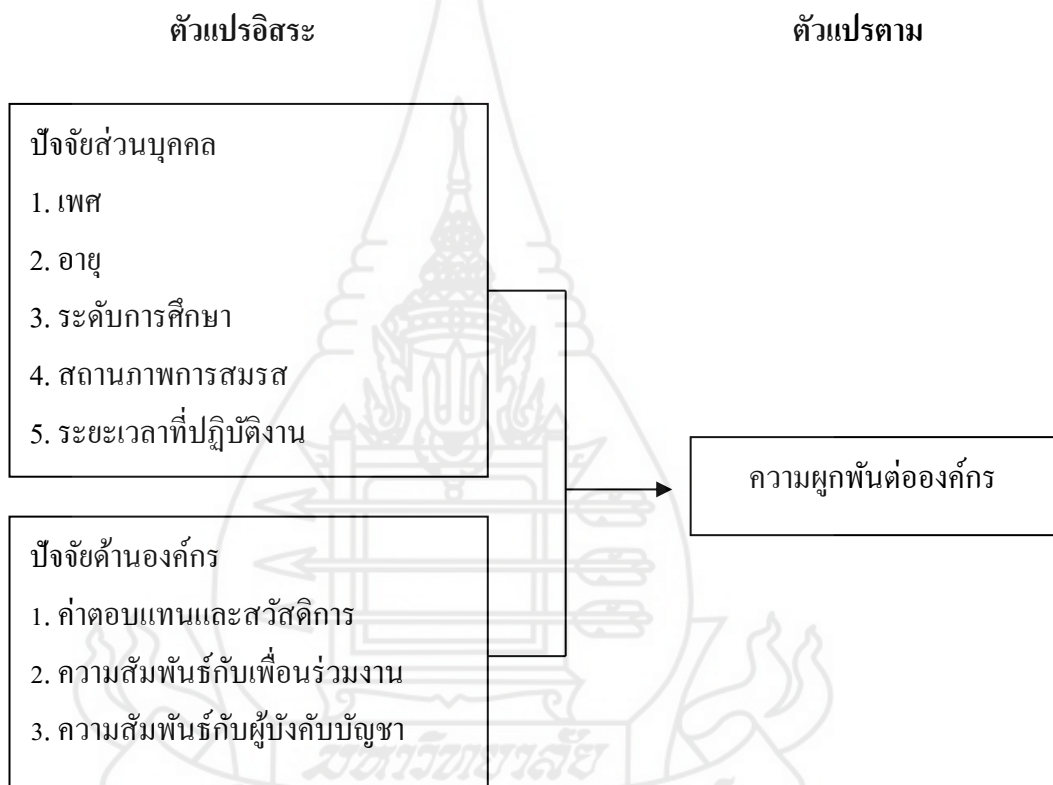
2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลา

ที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเอาแนวคิดของนักวิชาการมาปรับปรุงใช้วัดความผูกพันต่อองค์กร โดยกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

พนักงานที่มี เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทสินมั่นคง ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำนวน 109 คน

5.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)สาขานครศรีธรรมราชได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 86 คน โดยใช้สูตรของยามานะ กำหนดความคาดเคลื่อนที่ระดับ .05

5.3 ขอบเขตของตัวแปร

5.3.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

5.3.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออก ต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

6.1.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด หมายถึง ความคิดของบุคคลากรที่มีต่อองค์กรในเชิงบวก ได้แก่ ความปรารถนาให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า ความต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของตนเองในองค์กรนั้น ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตของตนในองค์กรนั้น ไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรนั้น ตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานหนักให้แก่องค์กร ยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

6.1.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกรักใคร่ จงรักภักดี ต่อองค์กร รู้สึกมีแรงจูงใจที่ดี รู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร มีความรู้สึกที่ตนเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รู้สึกยินดีที่บุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี

6.1.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม หมายถึง การที่บุคลากรแสดงออก ด้านพฤติกรรมต่อองค์กร ได้แก่ การให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ มีส่วนร่วมในการทำงาน ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลัง ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับ เพื่อนร่วมงาน ทุ่มแท่งงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ ปฏิบัติงานโดยไม่ได้ทำเพื่อ แสวงหาความรู้และประสบการณ์สำหรับตนเอง

6.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายใน บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช

6.3 ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง ผลที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบต่อ การบริหารประกอบด้วย 3 ด้านคือ

6.3.1 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การบริการหรือกิจการใดๆ ที่ หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ที่ปฏิบัติงาน อยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่ แน่นนอน ในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับ อยู่เป็นประจำ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล โบนัสหรือเงินสะสมกรณีเกษียณอายุงาน

6.3.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความใกล้ชิด ความปรารถนาดีต่อกัน ความชอบพอกับคนที่มีความเหมือนหรือคล้ายกับตัวเองการแลกเปลี่ยน ความรู้สึที่ดีต่อกัน การปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น ความกระตือรือร้นที่จะร่วมกิจกรรมพบปะกับผู้อื่น การช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่เพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีและร่วมมือกันปฏิบัติงาน ปรีกษาหรือ ชึ่งกันและกันเพื่อให้แนวทางการปฏิบัติงานดีขึ้น

6.3.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกรักใคร่ผูกพัน ปรารถนาดีต่อผู้บังคับบัญชา ให้ความร่วมมือในการทำงานตามหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อให้ บรรลุเป้าหมาย ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนา งาน และองค์กรเมื่อมีโอกาส

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สิ้นมั่นคง ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช

7.2 ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่แตกต่างกันทำให้ความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันหรือไม่ จะเป็นข้อมูลในการนำมาเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ได้มากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช” ในบทนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร
 - 1.5 แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

นักทฤษฎีองค์กรทั่วไปยอมรับว่าประสิทธิภาพขององค์กรมิได้ขึ้นอยู่กับสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง แต่เป็นผลมาจากปัจจัยหลายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมสนับสนุนต่อเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นผลจากความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร อีกทั้งทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลการวิจัยต่างๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2549, น.34)

1. ความผูกพันต่อองค์กรนี้ อาจจะใช้เป็นเครื่องมือพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน อัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กร เนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะเมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็就会有การแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง มีความคงเส้นคงวา ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่อง หรือพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดีของสมาชิกในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กรเนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์กรต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและค่อย ๆ พัฒนาขึ้นช้า ๆ อย่างมั่นคง

3. การทำความเข้าใจเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของคน โดยทั่วไปมากขึ้นถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่คนจะสร้างความผูกพัน หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อย ๆ ขึ้นมา เนื่องจากพฤติกรรมต่าง ๆ ย่อมมีที่มาเป็นเรื่องของความมุ่งหมายหรือเป้าหมายของมนุษย์ มีผลจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในด้านค่านิยม ทัศนคติ บุคลิกภาพ และบทบาท ความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของตนได้มากขึ้น ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

3. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่นลาคา เมทีบูรา (Lakamatheburu, 2004) อธิบายว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเกิดจากองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ

1. องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับกำลังขวัญกำลังใจ ความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นจากความพึงพอใจที่เป้าหมายของตนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กร องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความนึกคิดเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2. องค์ประกอบด้านความเหมาะสมของผลตอบแทน ความผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อพนักงานได้รับการจัดสรรผลประโยชน์สอดคล้องกับความต้องการของตน และจะลดลงเมื่อเห็นว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สำหรับองค์ประกอบนี้เป็นไปได้ทั้งปัจจัยที่สนับสนุนหรือลดทอนความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

3. องค์ประกอบด้านทางเลือก เป็นองค์ประกอบด้านลบต่อความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นเนื่องจากพนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และไม่สามารถ

เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ แต่จำต้องอยู่กับองค์กรเพราะไม่มีทางเลือกอื่น เช่น อายุมาก สภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไม่ดี จึงมีโอกาสน้อยในการหางานใหม่ทำ จึงจัดได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กร

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส (Richard M. Steers 1997, p. 17) ให้ความเห็นว่า บุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรต่างก็มีความมุ่งหวังที่จะให้องค์กรตอบสนองความต้องการของเขาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาทิเช่น การได้ทำงานที่มีลักษณะท้าทาย การได้มีเพื่อนใหม่ การได้รับการขึ้นเงินเดือนและหรือเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และในทางกลับกันบุคคลก็จะสนองตอบต่อองค์กร โดยการอุทิศพลังงานและความสามารถปฏิบัติให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงออกโดยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร โดยบุคคลที่มีความพึงพอใจสอดคล้องกับองค์กรจะส่งผลให้มีทัศนคติทางด้านบวกซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกในองค์กรทุ่มเทเต็มใจ และจงรักภักดีที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไป

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของคำว่า “ความ” หมายถึง เรื่อง เช่น เนื้อความ เกิดความ (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน, 2542, น. 231) และได้ให้ความหมายของคำว่า “ผูกพัน” หมายถึง มีความเป็นห่วงรักใคร่ ก่อให้เกิดพันธะที่ต้องปฏิบัติตาม (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน, 2542, น.741) องค์กรศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์กรของรัฐบาล หน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคมหรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์กรสหประชาชาติ (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน, 2542, น. 1321) จึงกล่าวได้ว่าความหมายต่อความผูกพันต่อองค์กรน่าจะหมายถึง การเกิดความกังวล รักใคร่ในหน่วยงานที่ปฏิบัติซึ่งก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม

ภัทริกา ศิริเพชร (2551, น.7) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร ทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรมอันแสดงถึงความพยายามมุ่งมั่นของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรด้วยความทุ่มเทและเต็มใจ ด้วยตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีความมุ่งมั่นที่จะธำรงสถานะของความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

ธนันท์ ทะสุใจ (2549, น. 9) ให้ความหมายของคำว่าผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่ง มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

อวยพร ประพทธีธรรม (2550, น. 10) ให้ความหมายของคำว่าผูกพันต่อองค์กร คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจและมีความมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่ปฏิบัติและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยไม่คิดที่จะทิ้งองค์กรไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2551, น. 96) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational commitment) หมายถึงระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ศรีสมร พิมพ์โพธิ์ (2550, น. 17) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อองค์กร โดยมีทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมที่ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยขบ่งชี้ออกมาในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กรและมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Porter and other (1997, p. 46) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานและองค์กรจะรวมความหมายไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเป็นความเข้มข้นที่เป็นคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรมีคุณลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

2. ความต้องการที่จะต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

เชลดอน (Sheldon 1991, p. 143) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง

ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคลนั้น ๆ กับองค์กรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุนของเขาในองค์กร ซึ่งเป็นในรูปของสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่อายุ กำลังกาย ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสจะไปทำงานที่อื่น ๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปกับการลงทุนนั้นจะส่งผลตอบแทนคืนมาอันจะเป็นไปในรูปของระดับความอาวุโสในงาน ระดับตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ ทั้งนี้เพราะระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนานเท่าไร ก็ยิ่งจะมีความผูกพันองค์กรมากขึ้น

อริบิเนค และ ออทโต้ (Hrebinkak and Alutto 1992, p. 56) ให้ความหมายของความผูกพันองค์กรว่า เป็นผลจากความสัมพันธ์ของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งอยู่ในรูปของการ

ลงทุนทางกายและกำลังสติปัญญาของบุคคลในช่วงนั้น ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กร ไม่คิดที่จะลาออก ถึงแม้จะมีองค์กรอื่นมาเสนอผลประโยชน์ให้มากกว่า

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส (Richard M. Steers 1997, p.46) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงตนว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวัตถุประสงค์ขององค์กร มีค่านิยมเช่นเดียวกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินการกิจขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้าพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออก คือเต็มใจจะปฏิบัติตามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกดังนี้

1. มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกกับองค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
3. มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

มาร์ช และ มานานริ (Marsh and Mannanri 1997, p. 57) กล่าวว่า ความผูกพันองค์กร คือความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างยิ่งยวดในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป ระดับความเข้มข้นของความรู้สึกที่เป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายที่สำคัญและคุณค่าขององค์กรและรวมตลอดไปถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรด้วย

ภรณ์ มหามานนท์. (2549, น. 94) กล่าวว่าไว้ว่าความผูกพันองค์กรสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ความผูกพันที่เป็นทางการต่อองค์กรซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด กับความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก ซึ่งหมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

นภาพิณ โหมาศวิน (2553, น. 14) ความผูกพันองค์กร คือ การมีเป้าหมายสอดคล้องกับองค์กร ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรและความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของกลุ่มกับความต้องการของตัวเอง

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2553, น. 14) สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง การที่สมาชิกกับองค์กรมีความยึดมั่นความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะยังคงเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นไว้จากแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเทที่จะปฏิบัติงาน

เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนมีความภูมิใจในองค์กรและมีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป

1.2 ความสำคัญของความผูกพันองค์กร

ความผูกพันองค์กร (Organization Commitment) นับเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำพาให้องค์กรมีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไปนอกจากองค์กรต้องสามารถสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกองค์กรแล้ว การรักษาให้บุคลากรเหล่านั้นคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าด้วยการพยายามสร้างทัศนคติความผูกพันที่ดีกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์กรนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งด้วย เนื่องจากเห็นว่าความผูกพันองค์กรนั้นเป็นทัศนคติที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานกับองค์กรเพื่อนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งนักวิชาการ ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันองค์กรไว้ดังนี้

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส (Richard M. Steers 1997, p. 48) กล่าวถึงความผูกพันองค์กรไว้ดังนี้

1. ความผูกพันองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลทำต่อองค์กร โดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. ความผูกพันองค์กรเป็นเครื่องชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร
 บุชานันท์ (Buchanan 1994, p. 33) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใดดังนี้

1. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์กรหรือช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั้นเอง

2. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนเป็นเจ้าขององค์กร และมีส่วนร่วมเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร

3. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

เสนาะ ดิยาว (2555, น.34) กล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันองค์กรคือ

1. ความผูกพันองค์กรก่อให้เกิดความไว้วางใจกัน

2. ความผูกพันองค์กรช่วยแก้ไขหรือลดความขัดแย้ง

3. ความผูกพันองค์กรจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้เร็วขึ้น
4. ความผูกพันองค์กรจะจัดการป้องกันตัวเอง
5. ความผูกพันองค์กรจะลดความเห็นแก่ตัวลง
6. ความผูกพันองค์กรสร้างระบบการสื่อสารที่ดี

อภิลิทธิ รักษาวงศ์ (2545, น. 17) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันองค์กรคือ

1. ความผูกพันองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน
2. ความผูกพันองค์กรเป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิก ทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่
3. ความผูกพันองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสาน ระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร
5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันองค์กรของตนเอง

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความผูกพันองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก โดยหากพนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว การปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผลของความผูกพันองค์กร (Outcomes of Organizational Commitment) จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความผูกพันองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมดังต่อไปนี้คือ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2549, น. 19) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานมากกว่าความพอใจในงาน ทำให้ยังคงทำงานในองค์กรนั้นเป็นเวลานาน ส่วนความสัมพันธ์กับการขาดงานและความสำเร็จของงานจะมีระดับต่ำกว่า ขณะที่ความพอใจในงานมีความสัมพันธ์ให้เกิดการขาดงานน้อยลงและได้ผลผลิตสูง โดยทั่วไปแล้วความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยลดความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนงาน และในขณะเดียวกันจะเป็นศักยภาพขององค์กรที่จะฝ่าฟันปัญหาต่าง ๆ ในช่วงภาวะวิกฤต ในแง่ลูกจ้างแต่ละคน ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นผลดีและผลเสียต่อตัวเขา ในส่วนของผลดีจะทำให้เขามีความก้าวหน้าในองค์กร เช่น ได้เลื่อนขั้นเจ้านายชมลูกน้อง เป็นต้น ส่วนผลเสียนั้น เขาอาจจะมีโอกาสดี ๆ ในการทำงานอย่างอื่นที่อาจให้ประโยชน์กับเขามากกว่าในองค์กรปัจจุบัน เพราะความผูกพันทำให้เขาไม่ยอมเปลี่ยนงานอย่างไรก็ตาม ความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลดีหรือผลเสียขึ้นกับลักษณะของตัวบุคคลนั้นๆ เอง

ศิริพร ทรัพย์พัฒนา (2554, น. 51) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลต่อทัศนคติ หรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรหลายด้าน ได้แก่

1. ความยาวนานของการดำรงตำแหน่งอยู่ในองค์กร (tenure in organization)
2. ผลการปฏิบัติงาน (performance)
3. อัตราการขาดงาน (absenteeism)
4. อัตราการเข้า-ออกจากงาน (turnover rate)

จากแนวคิดเกี่ยวกับผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว จะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลทำให้เกิดอัตราการขาดงาน และการลาออกต่ำ และยังมีผลทำให้พนักงานทุ่มเทและมีความพึงพอใจในงานอุทิศตนให้กับงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรอาจกล่าวได้ว่าเริ่มต้นจากเบคเกอร์ (Becker : 1990, p. 32) ได้ใช้พื้นฐานเกี่ยวกับ Simple Exchange Paradigm ในการสร้าง Side-bet Theory ซึ่งสาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไรเนื่องจากการที่คนเราเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุนเรียกว่า Side-bet ซึ่งอาจปรากฏในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไป ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสในการไปทำงาน หรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น เมื่อเป็นเช่นนี้บุคคลนั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว อาทิเช่น บ้านหนึ่งบ้านอายุ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนครบกำหนดเท่ากับเขาลงทุนแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาไปโดยได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่าเพราะฉะนั้นการที่คนเรานั้นได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไร ก็เท่ากับการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจออกจากองค์กร เพราะหากตัดสินใจลาออกย่อมหมายถึงการสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับทฤษฎีการลงทุนของ Becker สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการลงทุนกับองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อบุคคลได้ลงทุนไปแล้ว บุคคลย่อมหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เรื่องของความผูกพันองค์กรนั้น ได้มีการศึกษาจากนักวิชาการผู้ที่สนใจด้วยกันหลายท่าน ซึ่งแต่ละท่านก็มีแนวคิดที่จะหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะหาตัวแปรดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์และครบถ้วน ปัจจัยที่นักวิจัยและนักวิชาการได้พยายามศึกษานั้นมีหลายปัจจัยด้วยกันจะแตกต่างกันไปตามความสนใจของนักวิชาการแต่ละท่านคือ

นงเยาว์ แก้วมรกต (2552, น. 21) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพัน
องค์การด้านจิตใจ (Affective commitment) ประกอบด้วย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic)
2. คุณลักษณะงาน (Job Characteristic)
3. ประสบการณ์ทำงาน (Work Experience)
4. คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristic)

ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์ (2552, น. 17) กล่าวว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ
องค์กร ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ลักษณะขององค์กรและปัจจัยด้านกลุ่มบุคคลที่
ร่วมงาน หากปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลก็จะเกิดความผูกพัน
ต่อองค์กร

Baron (บารอน 1996, p. 65) สรุปว่า ระดับของความผูกพันต่อองค์กร ได้รับ
อิทธิพลจากลักษณะหลาย ๆ ประการของงาน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกพึงพอใจและ
ความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานและความพึงพอใจโดยรวม และมี
ผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้อัตราการขาดงาน การลาออกน้อยลง
2. ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ
ทำงานและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้พนักงานมี
ความพยายามที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
ด้วย

3. ความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร
สุรพล พยอมแย้ม (2551, น. 69) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มี

ดังนี้

1. มีผู้นำที่ดี
2. ทราบความเคลื่อนไหวและความเป็นไปของหน่วยงานทุกระดับ
3. ได้รับการปฏิบัติด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
4. มีโอกาสในการเติบโตและก้าวหน้าในงาน
5. มีความเป็นอิสระในการทำงานพอสมควร
6. มีความอบอุ่นและการยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน
7. มีความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน
8. สภาพการทำงานที่สะดวกสบายเท่าเทียมกับผู้อื่นที่อยู่ในระดับเดียวกัน

9. มีความสำเร็จในการทำงานที่เป็นประโยชน์และมีคุณค่า

10. ความเป็นธรรมและความเสมอต้นเสมอปลาย

วิชัย แหวนเพชร (2553, น. 41) กล่าวว่าพื้นฐานที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาวมีดังต่อไปนี้

1. งาน (Job) คือ ตัวงานที่เขาได้ไปทำอยู่ หมายความว่า เขานั้นมีความชอบความถนัดและความสนใจในงานนั้นหรือไม่ หากเขามีความชอบความสนใจแล้วก็จะมีความพึงพอใจในงานนั้นสูงเป็นทุนอยู่ ในขณะที่เขาทำงานไปโอกาสที่เขาจะเรียนรู้งาน รู้สิ่งใหม่ ๆ ก็มากขึ้น

2. ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม โดยเฉพาะในบรรดาคงงานหรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน

3. โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion)

4. การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชาผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขาในบทบาท ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติให้การยอมรับ รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพโดยทั่ว ๆ ไปของสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความเป็นระเบียบฯ

6. ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่เขาได้รับตอบแทนจากผลการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พักค่าน้ำมันรถ ฯลฯ

7. ผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าก็มีอิทธิพลเหมือนกัน เช่น ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใด มีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาหัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานได้เพียงใด

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีในองค์การย่อมส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

9. องค์กรและการจัดการ (Organization and management) หมายถึง องค์กรใดที่มีชื่อเสียงในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความพึงพอใจในองค์กรนั้น

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2555, น. 66) กล่าวว่า ความต้องการของคนใน 5 ข้อต่อไปนี้ เป็นปัจจัยของการสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้

ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	5
ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ	4
ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและต้องการความรักจากผู้อื่น	3
ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง	2
ความต้องการอันเกิดจากสภาพร่างกาย	1

ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ลำดับความต้องการทั้ง 5 ประการมีลักษณะดังนี้ คือ (บรรจบ เนียมมณี 2523, น. 205)

1. ความต้องการอันเกิดจากสภาพร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการอันเกิดจากสภาพร่างกายนั้นเป็นความต้องการพื้นฐาน เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่รอด ความต้องการนี้ได้แก่ ปัจจัยสี่อันมีอาหาร น้ำ อากาศที่พอเหมาะ ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมิอยู่ตลอดเวลาและไม่มีสิ้นสุด เพราะความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเป็นประการแรกของมนุษย์ กล่าวโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการระดับสูงต่อไปอีก นักบริหารจึงควรจะต้องทราบเอาไว้ เพราะงานของนักบริหารจะบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น ถ้าหากทราบความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการได้ผลดี ตรงเป้าหมายขององค์กรและผู้ปฏิบัติงานในความต้องการขั้นนี้ องค์กรมักจะตอบสนองความต้องการจากการทำงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจเพื่อให้พนักงานได้นำไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตประจำวัน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการพื้นฐานของร่างกายตามข้อแรกได้รับการตอบสนองไปแล้ว กล่าวคือเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นแรกผ่านไป ความต้องการของมนุษย์มิได้หมดไป หากแต่เกิดความต้องการขั้นสูงต่อไปอีก ซึ่งความต้องการขั้นที่สองของมนุษย์ก็คือ ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง หมายถึงความต้องการในหลักประกันว่ามีความมั่นคงในงานที่ทำจะไม่ถูกไล่ออกจากงานง่าย ๆ โดยปราศจากความผิด ต้องการรายได้เพื่อการดำรงชีวิตอยู่อย่างพอสมควรแก่ฐานะ มีหลักประกันชีวิตมั่นคงยามเจ็บไข้ก็ได้รับการรักษาที่ดี ยามชราแก่เฒ่าก็มีการประกันความเป็นอยู่ว่าจะไม่อดตาย รวมทั้งประกันความผาสุกของครอบครัวด้วย ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาความต้องการความมั่นคงและ

ความปลอดภัยดังกล่าวนี้ของผู้ร่วมงาน และหาทางสนองตอบให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อบุคคลเหล่านั้นจะได้มีกำลังใจในการทำงานให้เกิดผลดีต่อองค์กร

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และความต้องการความรักจากผู้อื่น ที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และความต้องการความรักจากผู้อื่น (Belongingness and Love Needs) ความต้องการชนิดนี้ เป็นความต้องการสูงกว่าความต้องการระดับที่กล่าวมาแล้ว เป็นความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับ ต้องการเป็นสมาชิกของสังคม ต้องการมิตรภาพและความเห็นอกเห็นใจจากบรรดาเพื่อนฝูง ต้องการที่จะมีคนรักคอยห่วงใย มีผู้บังคับบัญชาที่ดีคอยดูแล ต้องการเป็นบุคคลของสังคม มีส่วนร่วมสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมมากขึ้น การตอบสนองความต้องการในระดับนี้ ทำได้โดยการที่ผู้บริหารพยายามให้พนักงานในหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งความต้องการดังกล่าวนี้เป็นความต้องการที่มาจากจิตใจมากกว่าการมุ่งตอบสนองความต้องการในระดับแรก ๆ ที่กล่าวมาแล้ว

4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Esteem Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่ประกอบด้วยความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความรู้ความสามารถ และความสำคัญในตัวเองตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่นในสังคม หรืออยาก让别人อื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงาน ตลอดจนการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร เป็นต้น ดังนั้นองค์กรอาจจะตอบสนองความต้องการในระดับนี้โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือการให้มีส่วนร่วมทำงานกับบุคคลสำคัญ ๆ เท่าที่ความสามารถของพนักงานจะอำนวย ซึ่งความต้องการในขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้วพนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self Actualization Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งสี่ประการดังกล่าวแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงขึ้นไปอีก คือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ความต้องการในขั้นนี้มีลักษณะกว้าง และจะแตกต่างกันไปตามความต้องการที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมีความนึกคิด ความใฝ่ฝันอยากได้รับความสำเร็จในสิ่งที่สูงส่งตามพรสวรรค์ของตน ซึ่งผู้บริหารในองค์กรควรจะค้นหาและสร้างแรงจูงใจพนักงานให้รู้ถึงความสำเร็จในงานของตนเองที่มีต่อองค์กร เช่น การจัดโครงการพนักงานดีเด่น การมอบรางวัลประกาศเกียรติคุณ เพื่อสร้างทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบิร์ก กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานนั้นจะไม่ใช่ปัจจัยเดียวกัน ความต้องการของมนุษย์เบื้องต้นสองอย่างในการทำงาน คือ ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความไม่พอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานและขวัญกำลังใจ ปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene factors) จะช่วยให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พอใจ

ต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่องค์กรจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้นก่อนที่จะมีการจูงใจพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจหรือจูงใจพนักงานให้ทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติให้แก่องค์กรได้ แต่เป็นเพียงปัจจัยที่ช่วยขจัดความไม่พอใจด้านต่าง ๆ ได้เท่านั้น ปัจจัยบำรุงรักษา ได้แก่

1. ลักษณะการบังคับบัญชา
2. ค่าจ้างเงินเดือน
3. นโยบายขององค์กร
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
6. ความมั่นคงในการทำงาน

ส่วนปัจจัยจูงใจจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทุ่มเทความพยายามทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไป อันเป็นรากฐานสำคัญของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรปัจจัยจูงใจ ได้แก่

1. โอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
2. โอกาสก้าวหน้าในชีวิต
3. การได้รับการยกย่องชมเชย
4. ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
5. ความสำเร็จในงานที่ทำ

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ กับทฤษฎีการจูงใจของเฮอริเบิร์ก
ทฤษฎีของ Maslow ทฤษฎีของ Herzberg

ทฤษฎีของ Maslow	ทฤษฎีของ Herzberg
ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ	ตั้งงานเอง ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความเป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า
ความต้องการที่จะได้รับความยกย่อง	ความก้าวหน้า ความได้รับการยกย่องสถานะ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ทฤษฎีของMaslow	ทฤษฎีของHerzberg
ความต้องการด้านสังคมชื่อเสียงเกียรติยศ	ความสัมพันธ์ กับ ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้ใต้บังคับบัญชา
ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย	การบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงาน ความมั่นคงของงาน
ความต้องการในด้านร่างกาย	สภาพการทำงาน เงินเดือน ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว

ที่มา: สมยศ นาวิการ (2552, น. 344)

จากปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกในองค์กร มีผลมาจากความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจในการทำงาน โดยหวังจะให้องค์กรตอบสนองความต้องการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

1.4.1 งานที่รับผิดชอบ

วิททิก (Wittig, 1995, p. 97) ศึกษา นักศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (MBA) ใน City University New York จำนวน 270 คน พบว่า ระดับความสับสนในบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

วอล์กเกอร์ และ เกรสท์ (Walker และ Guest 1992, p. 78) ศึกษาคนในโรงงานประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีลักษณะซ้ำซากเหมือนกันทุก ๆ วัน คล้ายกับเครื่องจักรชิ้นหนึ่งที่ไม่ต้องมีโอกาสคิดหรือใช้การตัดสินใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าอัตราการลาออก และ โอนย้ายของกลุ่มคนงานเหล่านี้อยู่ในระดับสูงมาก

แฮคค์แมน (Hackman 1990, p. 78) ได้กล่าวว่าลักษณะงานของงานที่ดีจะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ในการทำงานของคน ซึ่งทำให้เขารู้สึกอยาก

ทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเอง และถ้าหากผลงานออกมาไม่ดี บุคคลก็พยายามมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจ เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพงานที่ดี

คาซัน (Kahn 1994, p. 58) กล่าวว่า ในองค์กรหนึ่ง ๆ สมาชิกต้องมีข่าวสารข้อมูลที่แน่นอนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงาน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารและกระจายข่าวสารจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร เพราะบุคคลเจ้าของบทบาทจะแสดงออกซึ่งบทบาทที่เหมาะสมได้มากน้อยเพียงใดบุคคลจะต้องรู้ว่าอะไรคือความคาดหวังของบุคคลอื่น ๆ ที่มีต่อตัวเขา ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลเจ้าของบทบาทต้องรู้ขอบเขตของกิจกรรมที่ได้รับความรับผิดชอบของตน

ฮอลล์ และ สไนท์เคอร์ (Hall และ Schneider 1972, p. 340) พบว่า ลักษณะงานที่ทำทายนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนาความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่ เพราะงานที่ทำทายเป็นเสมือนแรงกระตุ้นและปัจจัยที่จะเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งก่อให้เกิดความพอใจที่จะสนองความต้องการประสบความสำเร็จของแต่ละคน มันจึงมีผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรแต่ในทางตรงข้าม หากงานไม่มีความสำคัญต่อองค์กรหรืองานที่ซ้ำซากจำเจ ไม่มีโอกาสคิดหรือตัดสินใจในงานที่ทำอยู่จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง

เชลดอน (Sheldon 1991, p. 143) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้ทำงานที่มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สมาชิกขององค์กรมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น เนื่องจากพนักงานมีโอกาสที่จะพบปะพูดคุยกับสมาชิกขององค์กรอื่นบ่อย ๆ ทำให้เกิดความแน่นแฟ้นในความสัมพันธ์มากขึ้น และนำมาซึ่งความผูกพันกับองค์กร

จากแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่างานที่รับผิดชอบ หมายถึง ภารกิจ หรือ หน้าที่ของพนักงานจะต้องปฏิบัติให้กับองค์กร ได้แก่ เมื่อได้รับมอบหมายงานท่านทราบทันทีว่าต้องติดต่อประสานงานกับใครอย่างไรให้งานแล้วเสร็จ องค์กรกำหนดวิธีการติดต่อสื่อสาร การส่งมอบงานระหว่างบุคคลและระหว่างแผนกไว้อย่างชัดเจนเหมาะสม ท่านได้ทำงานที่ตรงกับประสบการณ์และความถนัด ท่านได้ทำงานที่ตรงกับวิชาความรู้ที่ได้เรียนมา มีอิสระเพื่อตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ ได้รับมอบหมายอำนาจสำหรับงานนั้นๆ อย่างเต็มที่ และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

1.4.2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ชวนชม กิจพันธ์ (2550, น. 38) พบว่า องค์กรที่มีระบบสิ่งจูงใจที่ดีมากเท่าใด ผู้ปฏิบัติงานยังมีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น สิ่งจูงใจ(Incentives) ในองค์กรหมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าในการทำงานที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ส (Richard M. Steers, 1997, p. 28) ทำการวิจัย พบว่า พนักงานในโรงงาน 9 ใน 11 แห่ง อัตราการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ คือ ความพอใจในเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง

สม โภชน์ เอี่ยมสุภานิต (2556, น. 33) กล่าวว่า การเสริมแรงทางบวก ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ที่ช่วยเสริมสร้างให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น คำชมเชย เงินเดือน ตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมเพิ่มขึ้น

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2555, น. 146) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทน คือ การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือ ผลประโยชน์ อื่นๆ ที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน ปกติบุคลากรจะคุ้นเคยกับค่าตอบแทน 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคลากรจะได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนชั่วโมงทำงาน หรือปริมาณของผลผลิตของบุคลากร

2. ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับโดยถือจากเกณฑ์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่น ค่าจ้างรายวัน ค่าจ้างรายชั่วโมง เป็นต้น โดยทั่วไปเงินเดือนจะเป็นค่าตอบแทนที่องค์กรมีให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน นักวิชาชีพ และผู้บริหาร หรือที่นิยมเรียกว่า “พนักงานคอปขาว (White Collar)” ในขณะที่ค่าจ้างจะเป็นค่าตอบแทนสำหรับคนงาน พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน ลูกจ้าง รายวัน หรือที่นิยมเรียกว่า “พนักงานคอปน้ำเงิน (Blue Collar)” แต่ในปัจจุบันรูปแบบในการจ่ายค่าตอบแทนได้เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสความต้องการของสังคม แรงงาน และการดำเนินงานขององค์กรทำให้มีรูปแบบในการจ้างงานที่แตกต่างกันไป ส่งผลให้มีการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมด้วย เช่น บุคลากรที่เป็นนักวิชาชีพบางกลุ่มสามารถปฏิบัติงานอยู่บ้านผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ ในกรณีนี้องค์กรอาจจ่ายค่าตอบแทนให้บุคลากร โดยพิจารณาจากระยะเวลาในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และผลงานของแต่ละบุคคลเป็นหลัก

สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการ หรือ องค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำทั้งนี้เพื่อ

เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญา
ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในทาง

ส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจ
ที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อม หมายถึงสวัสดิการที่ให้แก่
ลูกจ้าง ทั้ง ในขณะที่ทำงาน (On – the – Job), นอกเวลาทำงานแต่ยังอยู่ในที่ทำงาน (Off – the – job
within the workplace), นอกสถานที่ทำงาน (Outside the workplace) นอกจากนั้นจะต้องไม่ให้
เฉพาะลูกจ้างเท่านั้น แต่จะต้องรวมถึงครอบครัวและ ชุมชนด้วย

นอกจากนี้การจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากร จะต้องพิจารณาตามหลัก
เหตุผลความเสมอภาคและความเหมาะสม โดยที่ส่วนประกอบของค่าตอบแทนสามารถแบ่ง
ออกเป็น 4 ประเภท

2.1 ค่าตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงาน ค่าตอบแทนในลักษณะนี้
จะเป็นค่าตอบแทนตามปกติที่ให้แก่บุคลากร เนื่องจากผลการปฏิบัติงานโดยตรงที่บุคลากรกระทำ
ให้แก่ องค์กร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และค่าล่วงเวลา

2.2 ค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนในส่วนนี้จะให้แก่
บุคลากรเพื่อจูงใจให้เขาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ เช่น การให้เงินตอบ
แทนเมื่อสิ้นปีหรือที่เรียกว่า “โบนัส” ส่วนกำไร ส่วนผลผลิต เป็นต้น

2.3 ค่าตอบแทนพิเศษค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะจ่ายให้กับบุคลากรที่มี
คุณสมบัติสำคัญตามที่องค์กรต้องการ เช่น ปฏิบัติงานมานาน หรือเป็นเงินตอบแทนสำหรับการ
ปฏิบัติงานบางประเภท

2.4 ผลประโยชน์อื่น เป็นผลประโยชน์พิเศษที่องค์กรมีให้กับบุคลากร
เช่นการให้ค่าแรงในวันหยุด การจ่ายค่าประกันชีวิตพนักงาน การสนับสนุนกิจกรรมนันทนาการ
ของบุคลากร การจ่ายค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

จากแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง และผลประโยชน์อื่นๆ ได้แก่ ค่าตอบแทน
เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ที่เรียนมา ได้รับการปรับเงินเดือน
ตามระยะเวลาที่ทำงาน ได้รับการดูแลยามเจ็บไข้ได้ป่วย ได้รับการลาพักตาม กฎหมายแรงงาน
ได้รับเงินเดือนตามกำหนดเวลาที่จ่ายตามปกติ

3. โอกาสก้าวหน้า

ความก้าวหน้าในการทำงาน และประสบความสำเร็จในการทำงานเป็น ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นการสร้างความรู้สึกรักให้กับผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า เขามีโอกาสก้าวหน้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ

ชวนชม กิจพันธ์ (2550, น. 38) ได้ทำการศึกษาพบว่าสมาชิกในองค์กร ที่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ดังนั้นการสร้างความรู้สึกรักให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงาน (Advancement of Career Opportunities) จะเป็นปัจจัยสำคัญที่เพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้

สมชาติ กิจบรรยงค์ และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550, น. 17) กล่าวว่า การฝึกอบรมจะช่วยให้บุคคลมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ ความคิด ทักษะ และทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้รับรู้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับองค์กรได้อย่างเหมาะสม

พรรณราย ทวีพยประภา (2548, น. 13) กล่าวไว้ว่า การสร้างความรู้สึกรักมีส่วนร่วม ควรมีการปลูกฝังให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญต่อตนเอง ทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการทำงาน ถึงจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ผู้บริหารจะต้องสามารถเลือกใช้สื่อหรือเครื่องมือที่จะใช้ตอบสนองได้อย่างเหมาะสมและควรจะมีการให้น้ำหนักต่อแต่ละสิ่งได้อย่างถูกต้องอีกด้วย สื่อหรือเครื่องมือที่ใช้ตอบสนองมีดังต่อไปนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2549, น. 39) ผลตอบแทนอื่น ที่ไม่ใช่ตัวเงิน พนักงานทุกคนย่อมมีความต้องการในสิ่งที่มีใช้ตัวเงินเช่นเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น พนักงานอาจต้องการได้รับการฝึกอบรมเพื่อหวังที่จะให้มีฐานะในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือหวังที่จะได้รับความมั่นคงที่จะมีความชำนาญในอาชีพบางอย่างยิ่งขึ้น การให้เงินเดือนที่สูงขึ้นโดยให้อยู่ในตำแหน่งเดิมจึงอาจไม่ใช่สิ่งที่พนักงานต้องการ จากการพิจารณาถึงความต้องการทางใจในระดับที่สูงขึ้น พนักงานอาจต้องการในสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ และผู้บริหารที่ต้องการจงใจให้ได้ผลก็ควรคำนึงถึงทางเลือกเหล่านี้ไว้ด้วยเสมอ เช่น

3.1 การให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีระบบวัดความสามารถในการทำงานของพนักงานในกลุ่ม และจะต้องมีระบบประเมินผลงานที่ยุติธรรม รวมทั้งจะต้องมีการยอมรับในความสามารถดังกล่าว และเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามเหตุผลที่เป็นจริง

3.2 การใช้วิธีปกครองแบบพ่อกับลูก ผู้บริหารจะต้องทำตนเป็นผู้มีพระคุณ ให้การเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขของพนักงาน เพื่อให้เกิดความรู้สึกพอใจและรู้สึกอบอุ่นจากการบังคับบัญชาเสมอ ความร่วมมือ และความเต็มใจทำงานด้วยดีมักจะเกิดขึ้นได้ด้วยวิธีการนี้

3.3 การให้เกียรติและถือเป็นคนเองกับพนักงาน ในการเจรจาหรือร่วมแก้ปัญหาใด ๆ ผู้บริหารที่ใช้วิธีการนุ่มนวลและถือระดับเสมอภาคไว้เสมอ ย่อมเท่ากับจะเป็นการให้เกียรติหรือให้ความสำคัญแก่คู่กรณี การตอบแทนหรือการปฏิบัติตอบจากพนักงานที่ดี ก็มีไม่น้อยจากวิธีปฏิบัติดังกล่าว

3.4 การจัดให้มีลักษณะที่ดีจะตอบสนองความต้องการทางใจของพนักงานได้วิธีนี้อาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น จะต้องคำนึงถึงการออกแบบงาน งานที่กำหนดมีความเหมาะสมและมีความหมายต่อเขาในทางใจด้วย

3.5 การให้มีส่วนร่วมในการบริหารไม่ว่าจะเป็นลักษณะของการให้ร่วมตัดสินใจหรือร่วมใช้ข้อเสนอแนะ มักจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภูมิใจได้เสมอ

3.6 การใช้วิธีการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (Management By Objective) การใช้วิธีการดังกล่าวนี้จะให้อิสระแก่พนักงานมากขึ้น การควบคุมการบังคับบัญชาจะมีน้อยลง พนักงานจะแสดงความสามารถของตนได้ดีกว่า และการประเมินผลงานจะทำได้ชัดเจนกว่า โอกาสที่แต่ละท่านจะได้รู้ถึงผลการทำงานของตนจะมีได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นด้วยความพอใจย่อมจะเกิดขึ้นในทางต่าง ๆ ได้

จากแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การมีช่องทางที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ความตั้งใจในการทำงานเพื่อสร้างผลงาน โดยได้รับการยอมรับ การได้เลื่อนตำแหน่ง หรือการได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ความชำนาญจากงานที่ปฏิบัติอยู่ ได้แก่ มีโอกาสพัฒนาความรู้เพิ่มมากขึ้น ได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสแสดงความรู้ในการทำงาน พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตามระบบคุณธรรม และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน

1.4.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เบคเกอร์ และ คาร์เปอร์ (Becker และ Carper 1956, p. 289) กล่าวว่า การมีโอกาสร่วมสังคมกับกลุ่มเพื่อนฝูงในสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เชลดอน (Sheldon 1991, p. 149) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกและปฏิบัติงานอยู่ในห้องทดลอง ผลการวิจัยปรากฏว่าการเกี่ยวข้องกับสังคม (Social Involvement) กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

แคทซ์ และ คาห์น (Katz และ Kahn 1996, p. 362) พบว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ช่วยลดอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของงานได้อีกด้วย

อีริบิเนค และ ออทโต้ (Hrebiniak และ Alutto 1992, p. 55) พบว่าความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะมีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคม การที่บุคคลเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคม ในองค์กรมีลักษณะของการร่วมมือช่วยเหลือเป็นมิตรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแต่ถ้าองค์กรใดมีลักษณะของการขาดความร่วมมือหรือมีความเป็นมิตรน้อยก็จะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

สม โทชน์ เอี่ยมสุภานิต (2556, p. 51) กล่าวว่า การเรียนรู้โดยการสังเกตผ่านตัวบุคคลที่มีคุณค่าและดึงดูดจิตใจ เป็นบุคคลที่เป็นตัวอย่างที่เหมาะสมและประสบความสำเร็จทำงาน จะช่วยให้บุคคลมีการเรียนรู้และจดจำประสบการณ์จากตัวแบบได้อย่างชัดเจน และก่อให้เกิดพฤติกรรมตามตัวแบบอีกด้วย

พงศ์ หรดาล (2550, p. 118) การทำงานในองค์กรจะอาศัย แต่เพียงพวกใดพวกหนึ่งไม่ได้ต้องพยายามให้บุคคลทั้งสี่ที่ประกอบตัวโดยมีความร่วมมือช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานด้วยกันจึงจะทำให้การทำงานในหน่วยงานประสบความสำเร็จด้วยดีแนวทางที่จะทำงานร่วมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรได้ดี จะต้องนำเกณฑ์ในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์มาใช้ดังต่อไปนี้

1. หลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้น บุคคลากรในองค์กรจะมีจุดอ่อนและทำให้เกิดการขาดความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหลายประการกล่าวคือ

1.1 ขาดการติดต่อพบปะกับผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้อาจเนื่องจากมีงานมากเกินไป มีเจตคติไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา การเข้าพบผู้บังคับบัญชามีขั้นตอนยุ่งยาก กลัวคนอื่นหาว่าประจบสอพลอ หรือเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเข้าไปติดต่อก็สามารถทำงานตามหน้าที่ได้

1.2 ไม่เคยรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ จึงทำให้ขาดการติดต่อ

1.3 ลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชาไม่เปิดโอกาสให้มีเวลาพอที่จะเข้าไปขอคำปรึกษาแนะนำ

1.4 กลัวว่าจะต้องทำงานเพิ่มขึ้นหรือมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงวิธีการทำงานของตนตามแนวคิดของผู้บังคับบัญชาที่อาจเปลี่ยนไปตามอารมณ์

2. หลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการทำงานทุก ๆ หน่วยงานหรือองค์กรย่อมจะมีเพื่อนร่วมงานหรือคนทำงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน การได้รับ

ข้อเสนอแนะหรือการปรึกษาหารือจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้ได้แนวทางในการปฏิบัติงานดีขึ้น หรือทำให้งานประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการทำงาน และวิธีที่สร้างความสัมพันธ์อันดีแก่เพื่อนร่วมงานมีดังต่อไปนี้

- 2.1 สร้างความคุ้นเคยให้เกิดความไว้วางใจ
- 2.2 แสดงความจริงใจและบริสุทธิ์ใจ
- 2.3 ไม่วิพากษ์วิจารณ์และไม่ติฉินนินทา
- 2.4 ยกย่องชมเชยตามควรแก่โอกาส
- 2.5 อย่าขัดท้อความผิดให้เพื่อน
- 2.6 ให้ความร่วมมือในการทำงานด้วยความจริงใจ
- 2.7 รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน
- 2.8 มีความสุข เยือกเย็น หนักแน่น ไม่หุนเหิน เสมอต้นเสมอปลาย
- 2.9 ไม่ยกตนข่มเพื่อน
- 2.10 มีใจกว้างพอประมาณ รู้จักที่จะ “ให้” บ้าง
- 2.11 พบปะสังสรรค์กับเพื่อนตามสมควร
- 2.12 ให้ความช่วยเหลือเท่าที่ทำได้ เมื่อเพื่อนได้รับความเดือดร้อน

3. หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในการทำงานในหน่วยงานทุก ๆ หน่วยงานผู้ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้งานนโยบายและเป้าหมายของกิจกรรมต่าง ๆ ในหน่วยงานดำเนินไปตามที่ผู้บริหารต้องการก็คือผู้บังคับบัญชาและงานสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับบุคคลเหล่านี้ โดยมากแล้วผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะละเลยผู้บังคับบัญชา จึงทำให้ผู้บังคับบัญชาที่ถอย และเป็นเหตุให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน โดยทั่วไปจะมีสาเหตุมาจาก

1. ผู้บังคับบัญชาอวดดี
2. ผู้บังคับบัญชาให้คำสั่งหรือออกคำสั่งไม่ชัดเจน และไม่สมบูรณ์
3. กำหนดเส้นตายให้ผู้บังคับบัญชาโดยไม่บอกให้รู้ล่วงหน้า
4. ไม่ต่อสู้หรือสนับสนุนผู้บังคับบัญชาให้เจริญก้าวหน้า
5. ไม่จัดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ให้เพียงพอในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา
6. ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาเหมือนทาส
7. ทำตัวเป็นนายหรือบังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลา
8. ไม่สนใจต่อสวัสดิการหรือ สวัสดิการภาพของผู้บังคับบัญชา

9. ประเมินผลผู้ใต้บังคับบัญชาโดยมองเรื่องส่วนตัวและไม่มองที่ผลการปฏิบัติงาน

10. การแสดงพฤติกรรมบางอย่างจนเคยชิน เช่น กิริยา มารยาทที่ไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม

จากแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์จากเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ได้รับความร่วมมือในเรื่องงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี บุคลากรในสำนักงานมีความจริงจังต่อกันมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ไม่ได้รับความยุ่งยากในการทำงานจากบุคลากรในองค์กร

1.4.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นการสร้างความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุภารกิจขององค์กร โดยผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้นโยบายและข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่พนักงาน และในทางตรงกันข้ามก็ต้องรับฟังข่าวสาร ข้อมูล ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้สามารถประสานงานงานในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในการวินิจฉัยตัดสินใจก็เป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาและเป็นศิลปะอันหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการที่เกิดขึ้น ภาระหน้าที่ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือการสั่งการ โดยในการสั่งการนั้นสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ เช่นการสั่งงานด้วยวาจา และการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม และยังสามารถสั่งโดยใช้การบังคับหรือออกคำสั่ง การสั่งงานแบบขอร้อง การสั่งงานแบบแนะนำ การสั่งงานแบบอาสาสมัคร ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าตัวผู้บริหารจะเลือกใช้การสั่งงานแบบใด

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีดังนี้

1. ตั้งใจทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด
2. หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ
3. ไม่นินทาผู้บังคับบัญชา
4. เรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชา
5. ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
6. ไม่ควรคล้อยตามผู้บังคับบัญชาทุกเรื่องโดยไม่มีเหตุผล
7. การจะเข้าพบผู้บังคับบัญชานั้นควรดูจังหวะที่เหมาะสม

8. ไม่ควรรบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็กน้อยๆ
9. ไม่ควรสร้างความเป็นศัตรูกับผู้บังคับบัญชา
10. ไม่ควรทำให้ผู้บังคับบัญชาอับอายขายหน้า
11. ประเมินตนเองอย่างมีเหตุผล
12. ไม่แสดงความโกรธผู้บังคับบัญชา
13. แสดงกตัญญูทเวที่ต่อผู้บังคับบัญชา
14. ไม่พรับ่นถึงความยากลำบากในการทำงาน
15. ยกย่องชมเชย และให้เกียรติผู้บังคับบัญชาทั้งต่อหน้าและลับหลัง
16. เชื่อฟังคำสั่งและให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
17. แก้ไขในสิ่งที่ผิดพลาดของตนเอง

1.5 แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

เจอร์ลด์ กรีนบอร์ก และ โรเบิร์ต เอ.บารอน (Jerald Greenberg Baron, 1997, p. 196) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรไว้ดังนี้

1. ผู้บริหารขององค์กรควรมอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบที่สูงขึ้นในงานที่ทำพนักงานที่ได้รับมีโอกาสในการควบคุมการทำงานของตนเองมากขึ้น และได้รับการยอมรับว่าเขาได้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

2. ผู้บริหารขององค์กรควรปรับปรุงระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานโดยใช้หลักการแบ่งผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

3. ผู้บริหารขององค์กรควรสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่จะเข้ามาทำงานในองค์กรโดยพิจารณาถึงการมีทัศนคติและค่านิยมที่สอดคล้องกับองค์กรในขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องแจ้งให้พนักงานเห็นว่าองค์กรพยายามทุกวิถีทางอย่างสม่ำเสมอที่จะเสริมสร้างให้พนักงานมีความสุขกับการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กร

นริศรา ศิริพันธศักดิ์ (2559, น. 108) ยังได้กล่าวว่า การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น การสัมมนา การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การจัดงานในวันสำคัญ เป็นต้น จะช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ทำบุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานร่วมกัน และมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

แบร์รี เดสส์เลอร์ (Bary Dessler, 1997, p. 69) ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรดังนี้

1. ผู้บริหารขององค์กรควรตระหนักเสมอว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความไว้วางใจ ให้เกียรติ และให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานกับให้กำลังใจในการก้าวหน้าและประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถของเขา

2. ผู้บริหารขององค์กรควรปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ รับฟังข้อร้องทุกข์ของพนักงานมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเป็นระยะ ๆ และมีการแจ้งให้พนักงานทราบถึงผลของการสำรวจนั้นนอกจากนี้ผู้บริหารควรรหาโอกาสแจ้งข่าวสารข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรให้พนักงานได้ทราบกับจัดให้มีระบบสื่อสารแบบสองทางในองค์กร

3. การเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรควรเริ่มตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน โดยกำหนดหลักเกณฑ์เรื่องการมีทัศนคติและค่านิยมสอดคล้องกับองค์กรไว้เป็นปัจจัยหนึ่งในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ทั้งนี้องค์กรจะต้องมีการระบุค่านิยมขององค์กรไว้อย่างชัดเจน และถ่ายทอดให้พนักงานในองค์กรทุกคนได้ทราบ

4. ผู้บริหารขององค์กรควรแสดงให้เห็นพนักงานทราบอย่างชัดเจนถึงโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งมีการจัดระบบค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม พนักงานรู้สึกว่ามีความเป็นธรรมมีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างพนักงานกับองค์กร

5. ผู้บริหารขององค์กรควรจัดการฝึกอบรมให้พนักงานแต่ละหน่วยงานเข้าใจความต้องการของพนักงานในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างให้เกิดความประสานงานและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานการปฏิบัติดังกล่าวข้างต้นจะทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่สร้างความมั่นใจให้พนักงานในอันที่จะสามารถใช้ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของตนอย่างเต็มที่ เพื่อที่เขาจะได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาในการทำงานให้กับองค์กร และช่วยเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรด้วยการทำให้พนักงานมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับองค์กรทำงานเสมือนหนึ่งเขาเป็นเจ้าของกิจการ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 งานวิจัยในประเทศ

สำหรับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสามารถสรุปผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังต่อไปนี้

ศุทธิณี อุตสานนท์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่าปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนหน่วยงานได้แก่ “ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะส่วนบุคคล” บาง

ตัว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน “ปัจจัยจิตใจด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน” “ปัจจัยสภาพแวดล้อม” บางตัว ได้แก่ การแบ่งส่วนงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยจิตใจ ที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการเปลี่ยนหน่วยงาน ได้แก่ “ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะส่วนบุคคล” บางตัว ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน “ปัจจัยจิตใจด้านสภาพแวดล้อม” บางตัว ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

ชลดา สิทธีวรรณ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ขององค์การพัฒนาเอกชน จำนวน 197 คน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และผลจากการทดสอบสมมติฐานไม่พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ที่ได้ทำงานในองค์การพบว่า มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร เจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

อาจารย์ นาคศุกรังสี (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จำนวน 4 แห่ง และเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานจากกลุ่มพนักงานที่มีอัตราการเข้าออกจากงานสูงสุดจำนวน 192 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยด้านลักษณะงาน เช่น ความสำคัญของงาน ความอิสระของงาน ความท้าทายของงาน โอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยทางด้านลักษณะการบริหารจัดการ ยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างต่ำ

สุนนา ศิริบรรณเกียรติ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาด บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 450 คน ผลการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์อยู่ในระดับระดับปานกลางและต่ำเป็นส่วนใหญ่ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมีจำนวนน้อย สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัวเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ประเภทขององค์กร และขนาดขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีขนาดความสัมพันธ์ไม่ค่อยมากนัก ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในงานนั้น พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมแสดงความสัมพันธ์กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และมีขนาดความสัมพันธ์กันค่อนข้างมาก

นรวิรุ ศรีเพ็ญ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ งานด้านช่าง งานด้านบัญชี งานด้านทั่วไป และงานด้านบริหาร ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ทั้ง 12 เขตการไฟฟ้า จำนวน 1,331 คน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติแจกแจงเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่การปกครองบังคับบัญชาด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะตำแหน่งสายงาน ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงานแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมบูรณ์ ปัญญาคุณ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดระยอง โดยศึกษาจากพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดระยองทั้งหมด 108 คน พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน ความมั่นคงในอาชีพ และความเข้าใจกันดีระหว่างพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนความก้าวหน้าในอาชีพและความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา ต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน

วิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเพิ่มอำนาจในการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงแรมอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ โดยรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 308 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงแรมอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์ มีระดับการเพิ่มอำนาจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน ในองค์กร การเพิ่มอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ปิยะ นาควัชระ (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ (มหาชน) พบว่า ในภาพรวมกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่หากพิจารณาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ แล้วปัจจัยทางด้านสภาพการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ สภาพกำลังขวัญอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนปัจจัยทางด้านค่าจ้างและสวัสดิการ วัตถุประสงค์ พบว่า สภาพกำลังขวัญอยู่ในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยทางด้านเพื่อนร่วมงาน สภาพกำลังขวัญอยู่ในระดับสูง

สมคิด ธรรมานิมิตกุล (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด: กรณีศึกษาฝ่ายวิศวกรรมการจราจรทางอากาศ เฉพาะพนักงานปฏิบัติงานประจำที่ส่วนกลาง ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25 – 35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุการทำงาน 10 – 15 ปี มีตำแหน่งงานเป็นวิศวกรระบบอาวุโส ระดับเงินเดือน 30,000 – 40,000 บาท และมีระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงานมากกว่า 15 กิโลเมตร มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง มีรายละเอียดอยู่ในระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนและรายได้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารบริษัทฯ และด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา ตามลำดับและจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีอยู่ 2 ปัจจัย คือ อายุ และอายุการทำงาน (ประสบการณ์ในการทำงาน)

ศันสนีย์ เตชะลากอานวย (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานโรงแรม อโนมา กรุงเทพฯ จำนวน 100 คน และเจาะจงกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อโรงแรมฯ ของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แสดงออกมาในรูปของความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จต่อองค์กร มีความภูมิใจในโรงแรมฯ รวมทั้งยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมองค์กร แต่ไม่มีความปรารถนาจะอยู่ร่วมกับโรงแรมฯตลอดไป เนื่องจากไม่พอใจด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับจากโรงแรม และพบว่าปัจจัยที่มีผลอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สำหรับตำแหน่งไม่พบความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยจากความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ เรียงลำดับความสัมพันธ์ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา รายได้ ความมั่นคง ความก้าวหน้า และมิตรสัมพันธ์ ปัจจัยจากประสบการณ์จากการทำงานเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรและความมีชื่อเสียงขององค์กร

ขวัญใจ เลียดประดม (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 98 คน พบว่าข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวมีความผูกพันต่อองค์การในระดับค่อนข้างสูง โดยปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยด้านลักษณะงานนั้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการผูกพันต่อองค์การ คือ ความหลากหลายของงาน และความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนความอิสระในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ สำหรับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

คุณดาว สุภจิตกุลชัย (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพจำนวน 126 คน ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยบูรพา มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก ลักษณะภูมิหลังส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน แต่ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ

2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Morrison et al (1997 อ้างใน วัชรารักษ์ มีสมบูรณ์, 2549) ศึกษาโดยการสำรวจจากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา 307 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานของพนักงานในโรงงานที่มีตำแหน่งการทำงานที่สูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง และมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อยกว่าพนักงานที่อยู่ในระดับล่าง และตั้งแปรลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงต่อความผูกพันในองค์กรโดยมีความน่าเชื่อถือ ความรู้สึกว่าหน่วยงานมีชื่อเสียง ความมีอิสระในการทำงาน อายุ เพศ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในภาคเอกชนและภาครัฐบาล และชี้ให้เห็นตัวแปร ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวนาย ที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพัน องค์กร คือความอาวุโส(Seniority)หรือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์กรนั่นเอง กล่าวคือ ทั้งสมาชิกในองค์กร มีอายุงานก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากเป็นลำดับเองเจิลและเพอร์รี่(Angle and Perry,1981)ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร โดยเน้นความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการสำหรับกลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็น

พนักงานบริการของบริษัทรถประจำทาง จำนวน 24 แห่ง ทางตะวันออกของอเมริกา ผลการวิจัยพบว่าผู้หญิงมีแนวโน้มจะมีความผูกพันองค์กรมากกว่าผู้ชาย

Hall et al (1972) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของนิทานโรมันคาทอลิก และพนักงานป่าไม้ของอเมริกา ซึ่งกลุ่มบุคคลที่ใช้เวลาทั้งหมดหรือโดยส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพอยู่ในองค์กร ที่มีลักษณะเดียวกันทั้งองค์กร เพราะหน่วยงานที่มีลักษณะงานเป็นวิชาชีพแบบเดียวกันทั้งหมดการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจในงานซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน

Wilson and Laschinger (1994, อ้างใน วัชรารักษ์ มีสมบูรณ์, 2549) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล ซึ่งทำการศึกษาพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่ใช่ระดับหัวหน้าแผนก จำนวน 92 คนในโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งที่ดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยการรับรู้การเพิ่มอำนาจในงานบ้างครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Kanter โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรส ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Sagie and Elzur (1984, อ้างใน วัชรารักษ์ มีสมบูรณ์, 2549) หาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานด้านต่างๆกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศ อิสราเอลพบว่า ค่านิยมในการทำงานด้านสัมฤทธิ์ผล ด้านกระตุ้นให้ใช้ปัญญา และด้านความมีอิสระมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

Somers (1995) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร การลาออกและการขาดงาน โดยทดสอบผลกระทบทางตรงจากผลการปฏิบัติงานร่วมกัน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 422 คน ในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ทางตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกา โดยใช้แบบจำลองความผูกพันต่อองค์กร (Allen and, Mayer, 1991) ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ด้านความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม มาศึกษาความรู้สึกเบื้องต้นในงาน การลาออก และการขาดงาน ผลปรากฏว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกเป็นตัวพยากรณ์ที่สอดคล้องกับผลเหล่านี้ และองค์ประกอบของความผูกพันตัวเดียวที่สัมพันธ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในบทนี้ ผู้วิจัยนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย มีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. แบบของการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของ บริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำนวน 109 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำนวน 86 คน ได้มาโดย การสุ่มอย่างง่าย โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973, p. 725) กำหนดค่า ความคาดเคลื่อนที่ระดับ .05

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค่าตอบแทนสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ด้าน คือ แบ่งออกเป็น ด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

ผู้วิจัยได้ใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scales) ในการวัดระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายความว่า จริงมากที่สุด
- 4 หมายความว่า จริงมาก
- 3 หมายความว่า จริงบ้าง ไม่จริงบ้าง
- 2 หมายความว่า จริงน้อย
- 1 หมายความว่า จริงน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการประเมินค่าวัดระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับ การแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยสุดผู้วิจัยเลือกวิธีการของเบส (Best,1991) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือและเอกสารเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแบบสอบถาม

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเนื้อหา (Content validity) จำนวน 3 ท่าน

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Item Objective Congruence Index) และมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง และนำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้วไปทดลอง (Try out) กับพนักงานบริษัท โตเกียวมารีนศรีเมือง ประเทศไทย จำกัดสาขานครศรีธรรมราช จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ปรากฏว่า ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เท่ากับ .95 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.23 ถึง 0.80

ขั้นที่ 7 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 นำหนังสือขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชถึงผู้จัดการบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช เพื่อขออนุญาตให้พนักงานของบริษัทตอบแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 86 ชุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง

5.3 จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองภายใน 7 วัน

5.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

5.5 นำข้อมูลไปวิเคราะห์สถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

6.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาร้อยละ (percentage) นำเสนอผลการวิจัยในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และรายด้าน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

6.3 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตาม เพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ เมื่อพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

7.1 ร้อยละ (Percentage)

7.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

7.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

7.5 การทดสอบค่าที (t-test)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน จำแนกเป็นความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ความผูกพันต่อองค์กรความรู้สึกร และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	27	31.40
หญิง	59	68.60
รวม	86	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
18-25 ปี	7	8.10
26-35 ปี	54	62.80
36-45 ปี	25	29.10
46 ปีขึ้นไป	1	1.20
รวม	86	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0	0.00
อนุปริญญา/ปวส.	25	29.10
ปริญญาตรี	61	70.90
ปริญญาโทขึ้นไป	0	0.00
รวม	86	100.00
4. สถานภาพการสมรส		
โสด	32	37.20
สมรส	52	60.50
หม้าย/หย่าร้าง	2	2.30
แยกกันอยู่	0	0.00
รวม	86	100.00
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุงาน)		
ต่ำกว่า 2 ปี	15	17.40
2-5 ปี	34	39.50
5- 10 ปี	34	39.50
10 ปีขึ้นไป	3	3.50
รวม	86	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จำนวน 86 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.60 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.40 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมา อายุอยู่ระหว่าง 36 -45 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.10 และอายุอยู่ระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.10 และอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.20 ส่วนใหญ่มีระดับอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.90 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 29.10 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมา สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 37.20 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 2.30 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.50 ซึ่งเท่ากับกับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี รองลงมา คือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.40 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน จำแนกเป็นความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ความผูกพันต่อองค์กรความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ด้วยสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ดังตารางที่ 4.2-4.5 ดังนี้+

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความคิด	3.88	0.56	มาก
ด้านความรู้สึก	3.75	0.64	มาก
ด้านพฤติกรรม	3.76	0.53	มาก
รวม	3.81	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราชมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$ SD=0.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.88$ SD=0.56) รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ($\bar{X}=3.76$ SD=0.53) และความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.75$ SD=0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ท่านต้องการที่จะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.73	0.86	มาก
2. ท่านต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ	3.98	0.83	มาก
3. ท่านมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตการทำงานในองค์กรแห่งนี้	3.86	0.85	มาก
4. ท่านยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร	3.83	0.87	มาก
5. ท่านตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานหนักให้แก่องค์กรนี้	3.90	0.79	มาก
6. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้	3.85	0.81	มาก
7. ท่านปรารถนาให้องค์กรนี้มีความเจริญก้าวหน้า	3.93	0.89	มาก
8. ท่านต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	4.03	0.91	มาก
รวม	3.88	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราชมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$ SD = 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อ 8 ท่านต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.03$ SD = 0.91) รองลงมาคือ ข้อ 2 ท่านต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ ($\bar{X}=3.98$ SD = 0.83) ข้อ 7 ท่านปรารถนาให้องค์กรนี้มีความเจริญก้าวหน้า ($\bar{X}=3.93$ SD = 0.89) ข้อ 5 ท่านตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานหนักให้แก่องค์กรนี้ ($\bar{X}=3.90$ SD = 0.79) ข้อ 3 ท่านมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตการทำงานในองค์กรแห่งนี้ ($\bar{X}=3.86$

SD = 0.85) ข้อ 6 ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้ ($\bar{X} = 3.85$ SD = 0.81) ข้อ 4 ท่านยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ($\bar{X} = 3.83$ SD = 0.87) และข้อ 1 ท่านต้องการที่จะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.73$ SD = 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก	\bar{X}	SD	ระดับ
9. ท่านภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.98	0.92	มาก
10. ท่านรู้สึกยินดีที่จะบอกกับใครๆ ว่าท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้	3.88	0.87	มาก
11. ท่านภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางที่ดี	3.70	0.88	มาก
12. ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน	3.67	0.92	มาก
13. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการและการตอบแทนที่องค์กรมอบให้เสมอมา	3.63	0.82	มาก
14. ท่านรู้สึกดีใจเมื่อทราบข่าวการประสบความสำเร็จขององค์กรนี้	3.69	0.75	มาก
รวม	3.75	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$ SD = 0.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อ 9 ท่านภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.98$ SD = 0.92) รองลงมาคือ ข้อ 10 ท่านรู้สึกยินดีที่จะบอกกับใครๆ ว่าท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้ ($\bar{X} = 3.88$ SD = 0.87) ข้อ 11 ท่านภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางที่ดี ($\bar{X} = 3.70$ SD = 0.88) ข้อ 14 ท่านรู้สึกดีใจเมื่อทราบข่าวการประสบความสำเร็จขององค์กรนี้ ($\bar{X} = 3.69$ SD = 0.75) ข้อ 12 ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.67$ SD = 0.92) และข้อ 13 ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการและการตอบแทนที่องค์กรมอบให้เสมอมามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.63$ SD = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความผูกพันต่อองค์กร
ด้านพฤติกรรม

ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม	\bar{X}	SD	ระดับ
15. ท่านยอมรับข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร	3.65	0.77	มาก
16. ท่านประพฤติดนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงาน	3.64	0.88	มาก
17. ท่านทุ่มเทกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายอย่างสุด ความสามารถ	3.79	0.79	มาก
18. ท่านปฏิบัติงานที่บริษัทนี้โดยไม่ได้แสวงหาความรู้และ ประสบการณ์สำหรับตนเอง	3.66	0.87	มาก
19. ท่านให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆขององค์กร	3.98	0.81	มาก
20. ท่านไม่ขาดงานหรือลางานโดยไม่มีเหตุจำเป็น	3.88	0.83	มาก
รวม	3.76	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราชมีความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$ SD = 0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อ 19 ท่านให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.98$ SD= 0.81) รองลงมาคือ ข้อ 20 ท่านไม่ขาดงานหรือลางานโดยไม่มีเหตุจำเป็น ($\bar{X} = 3.88$ SD= 0.83) ข้อ 17 ท่านทุ่มเทกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ ($\bar{X} = 3.79$ SD = 0.79) ข้อ 18 ท่านปฏิบัติงานที่บริษัทนี้โดยไม่ได้แสวงหาความรู้และประสบการณ์สำหรับตนเอง ($\bar{X} = 3.66$ SD = 0. 87) ข้อ 15 ท่านยอมรับข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ($\bar{X} = 3.65$ SD = 0.77 และข้อ 16 ท่านประพฤติดนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.64$ SD = 0.88) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบเป็นอิสระจากกัน (t-test for Independent Samples) ส่วนการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงมีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี (Least Significant Difference Test: LSD) ดังตารางที่ 4.6 – 4.28

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อ องค์กร	เพศชาย			เพศหญิง			MD	t	p-value
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ			
ด้านความคิด	3.82	0.62	มาก	3.91	0.54	มาก	0.09	0.69	.49
ด้านความรู้สึก	3.61	0.68	มาก	3.82	0.61	มาก	0.21	1.42	.16
ด้านพฤติกรรม	3.68	0.50	มาก	3.79	0.54	มาก	0.11	0.90	.37
รวม	3.70	0.51	มาก	3.84	0.45	มาก	0.14	1.25	.21

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อทำการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า เพศที่

แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความคิด ด้านความรู้สึกและด้านพฤติกรรม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อ องค์กร	18-25 ปี			26-35 ปี			36-45 ปี		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความคิด	4.13	0.54	มาก	3.90	0.58	มาก	3.80	0.54	มาก
ด้านความรู้สึก	4.14	0.46	มาก	3.83	0.62	มาก	3.51	0.65	มาก
ด้านพฤติกรรม	4.02	0.56	มาก	3.77	0.55	มาก	3.69	0.47	มาก
รวม	4.10	0.37	มาก	3.83	0.47	มาก	3.66	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของพนักงานบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 18-25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 ส่วนอายุ 26-35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 ซึ่งพนักงานอายุ 18-25 ปี มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้านสูงกว่าพนักงานอายุ 26-35 ปี และพนักงานอายุ 36-45 ปี

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน					
	SS	df	MS	F	p-value	
ด้านความคิด	ระหว่างกลุ่ม	0.62	2	0.31	0.97	.38
	ภายในกลุ่ม	26.51	83	0.32		
	รวม	27.13	85			

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	p-value
	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม					
ด้านความรู้สึกรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม		3.18	2	1.59	4.18	.18
	ภายในกลุ่ม		31.57	83	0.38		
	รวม		34.76	85			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม		0.62	2	0.31	1.12	.33
	ภายในกลุ่ม		22.96	83	0.28		
	รวม		23.58	85			
รวม	ระหว่างกลุ่ม		1.19	2	0.60	2.79	.06
	ภายในกลุ่ม		17.78	83	0.21		
	รวม		18.98	85			

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อ องค์กร	อนุปริญญา/ปวส.			ปริญญาตรี			MD	t	p-value
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ			
ด้านความคิด	3.88	0.56	มาก	3.89	0.57	มาก	-0.01	-0.08	.93
ด้านความรู้สึกรู้สึก	3.77	0.63	มาก	3.75	0.65	มาก	0.02	0.14	.89
ด้านพฤติกรรม	3.79	0.52	มาก	3.75	0.53	มาก	0.03	0.26	.80
รวม	3.81	0.43	มาก	3.80	0.49	มาก	0.01	0.13	.90

จากตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคง ประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความผูกพันต่อ องค์กร	สถานภาพโสด			สถานภาพสมรส			สถานภาพหย่าร้าง		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความคิด	3.89	0.54	มาก	3.87	0.58	มาก	4.44	0.62	มาก
ด้านความรู้สึก	3.81	0.58	มาก	3.70	0.67	มาก	4.42	0.59	มาก
ด้านพฤติกรรม	3.72	0.50	มาก	3.77	0.54	มาก	4.33	0.47	มาก
รวม	3.81	0.45	มาก	3.78	0.48	มาก	4.40	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า สถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 สถานภาพสมรสมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 และสถานภาพหย่าร้างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 โดยสถานภาพหย่าร้างมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมสูงกว่าสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ด้านความคิด	ระหว่างกลุ่ม	0.63	2	0.31	0.98	.38
	ภายในกลุ่ม	26.50	83	0.32		
	รวม	27.13	85			
ด้านความรู้สึกรัก	ระหว่างกลุ่ม	1.15	2	0.57	1.41	.25
	ภายในกลุ่ม	33.61	83	0.40		
	รวม	34.76	85			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.72	2	0.36	1.30	.28
	ภายในกลุ่ม	22.87	83	0.28		
	รวม	23.58	85			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.73	2	0.37	1.67	.19
	ภายในกลุ่ม	18.24	83	0.22		
	รวม	18.98	85			

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปี			ระยะเวลา 2-5 ปี			ระยะเวลา 5-10 ปี			ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความคิด	4.17	0.50	มาก	3.88	0.57	มาก	3.76	0.56	มาก	4.31	0.44	มาก
ด้านความรู้	4.20	0.44	มาก	3.64	0.61	มาก	3.68	0.69	มาก	3.92	0.12	มาก
ด้านพฤติกรรม	4.09	0.50	มาก	3.66	0.48	มาก	3.70	0.54	มาก	4.17	0.24	มาก
รวม	4.15	0.40	มาก	3.72	0.42	มาก	3.71	0.50	มาก	3.80	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมและความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สูงกว่พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 5-10 ปี และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดและด้านพฤติกรรมสูงกว่พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 5-10 ปี

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ด้านความคิด	ระหว่างกลุ่ม	2.13	3	0.71	2.33	.08
	ภายในกลุ่ม	25.00	82	0.30		
	รวม	27.13	85			
ด้านความรู้สึกรัก	ระหว่างกลุ่ม	3.71	3	1.24	3.27	.03*
	ภายในกลุ่ม	31.05	82	0.38		
	รวม	34.76	85			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.42	3	0.81	3.13	.03*
	ภายในกลุ่ม	21.16	82	0.26		
	รวม	23.58	85			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.54	3	0.85	4.23	.01**
	ภายในกลุ่ม	16.43	82	0.20		
	รวม	18.98	85			

**p<0.1 *p<.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดไม่แตกต่างกัน

และเมื่อพบความแตกต่างกันดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี (Least Significant Difference Test: LSD) ดังตารางที่ 4.14 - 4.16

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม

ระยะเวลา	ระยะเวลาดำกว่า 2 ปี (\bar{X} =4.15)	ระยะเวลา 2-5 ปี (\bar{X} =3.72)	ระยะเวลา 5-10 ปี (\bar{X} =3.71)	ระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไป (\bar{X} =3.80)
ระยะเวลาดำกว่า 2 ปี (\bar{X} =4.15)	-	-	-	-
ระยะเวลา 2-5 ปี (\bar{X} =3.72)	0.43**	-	-	-
ระยะเวลา 5-10 ปี (\bar{X} =3.71)	0.42**	0.01	-	-
ระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไป (\bar{X} =3.80)	0.35**	0.08	0.07	-

**p<0.1

จากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมพบว่า ระยะเวลาดำกว่า 2 ปีกับระยะเวลา 2-5 ปี ระยะเวลา 5-10 ปี และระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยระยะเวลาดำกว่า 2 ปีมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมสูงกว่าระยะเวลา 2-5 ปี ระยะเวลา 5-10 ปี และระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก

ระยะเวลา	ระยะเวลาดำกว่า 2 ปี (\bar{X} =4.20)	ระยะเวลา 2-5 ปี (\bar{X} =3.64)	ระยะเวลา 5-10 ปี (\bar{X} =3.68)	ระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไป (\bar{X} =3.92)
ระยะเวลาดำกว่า 2 ปี (\bar{X} =4.20)	-	-	-	-
ระยะเวลา 2-5 ปี (\bar{X} =3.64)	0.56**	-	-	-
ระยะเวลา 5-10 ปี (\bar{X} =3.68)	0.52**	-0.04	-	-
ระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไป (\bar{X} =3.92)	0.28	-0.27	-0.24	-

**p<0.1

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกพบว่า ระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปีกับระยะเวลา 2-5 ปีและระยะเวลา 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปีมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกสูงกว่าระยะเวลา 2-5 ปีและระยะเวลา 5-10 ปี

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม

ระยะเวลา	ระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปี (\bar{X} =4.09)	ระยะเวลา 2-5 ปี (\bar{X} =3.66)	ระยะเวลา 5-10 ปี (\bar{X} =3.70)	ระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไป (\bar{X} =4.17)
ระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปี (\bar{X} =4.09)	-	-	-	-
ระยะเวลา 2-5 ปี (\bar{X} =3.66)	0.43**	-	-	-
ระยะเวลา 5-10 ปี (\bar{X} =3.70)	0.38**	-0.04	-	-
ระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไป (\bar{X} =4.17)	-0.07	-0.50	-0.46	-

**p<0.1

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมพบว่า ระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปีกับระยะเวลา 2-5 ปี มีความค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปีมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความพฤติกรรมสูงกว่าระยะเวลา 2-5 ปีและระยะเวลา 5-10 ปี

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามค่าตอบแทน และสวัสดิการ

ความผูกพันต่อ องค์กร	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ								
	กลุ่มต่ำ			กลุ่มปานกลาง			กลุ่มสูง		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความคิด	3.89	0.63	มาก	3.81	0.54	มาก	4.12	0.52	มาก
ด้านความรู้สึกร	3.75	0.77	มาก	3.73	0.59	มาก	3.84	0.62	มาก
ด้านพฤติกรรม	3.65	0.55	มาก	3.69	0.49	มาก	4.14	0.46	มาก
รวม	3.76	0.59	มาก	3.74	0.44	มาก	4.03	0.32	มาก

จากตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมของพนักงานบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการในกลุ่มต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 กลุ่มที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 และพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการในกลุ่มสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 โดยพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการในกลุ่มสูงมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมและรายด้านประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกร และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการในกลุ่มต่ำ และกลุ่มปานกลาง

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ด้านความคิด	ระหว่างกลุ่ม	1.13	2	0.57	1.81	.17
	ภายในกลุ่ม	25.99	83	0.31		
	รวม	27.13	85			
ด้านความรู้สึกรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	0.15	2	0.07	0.18	.84
	ภายในกลุ่ม	34.61	83	0.42		
	รวม	34.76	85			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.74	2	1.37	5.46	.01**
	ภายในกลุ่ม	20.84	83	0.25		
	รวม	23.58	85			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.04	2	0.52	2.40	.10
	ภายในกลุ่ม	17.94	83	0.22		
	รวม	18.98	85			

**p<.01

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดและความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึกไม่แตกต่างกัน

และเมื่อพบความแตกต่างกันดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี (Least Significant Difference Test: LSD) ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม

ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	กลุ่มต่ำ (\bar{X} =3.65)	กลุ่มปานกลาง (\bar{X} =3.69)	กลุ่มสูง (\bar{X} =4.14)
กลุ่มต่ำ (\bar{X} =3.65)	-	-	-
กลุ่มปานกลาง (\bar{X} =3.69)	0.04	-	-
กลุ่มสูง (\bar{X} =4.14)	0.48**	0.44**	-

**p<.01

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม พบว่า พนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการในกลุ่มสูงกับพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการในกลุ่มต่ำและพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการในกลุ่มปานกลางมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการกลุ่มสูงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการกลุ่มต่ำและพนักงานกลุ่มปานกลาง



ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
สินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตาม
ความสัมพันธ์กับเพื่อน

ความผูกพันต่อ องค์กร	ความสัมพันธ์กับเพื่อน								
	ระดับต่ำ			ระดับปานกลาง			ระดับสูง		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความคิด	3.62	0.47	มาก	4.11	0.57	มาก	3.92	0.55	มาก
ด้านความรู้สึก	3.59	0.72	มาก	3.94	0.52	มาก	3.74	0.64	มาก
ด้านพฤติกรรม	3.54	0.53	มาก	3.86	0.50	มาก	3.90	0.50	มาก
รวม	3.58	0.49	มาก	3.97	0.39	มาก	3.85	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรโดย
ภาพรวมของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตาม
ความสัมพันธ์กับเพื่อน พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับต่ำมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.58 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 กลุ่มพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ใน
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 และกลุ่มพนักงานที่มี
ความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47
โดยกลุ่มพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กร โดย
ภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันในองค์กรด้านความคิดและความผูกพันในองค์กร
ด้านความรู้สึกสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับต่ำและระดับสูง ส่วน
ความผูกพันในองค์กรด้านพฤติกรรมนั้น กลุ่มพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับสูงมี
ค่าเฉลี่ยสูงกลุ่มพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับต่ำและระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับเพื่อน

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ด้านความคิด	ระหว่างกลุ่ม	3.74	2	1.870	6.64	.00**
	ภายในกลุ่ม	23.39	83	.282		
	รวม	27.13	85			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	1.84	2	.922	2.32	.10
	ภายในกลุ่ม	32.92	83	.397		
	รวม	34.76	85			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.20	2	1.101	4.27	.02*
	ภายในกลุ่ม	21.38	83	.258		
	รวม	23.58	85			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.35	2	1.177	5.88	.00**
	ภายในกลุ่ม	16.62	83	.200		
	รวม	18.98	85			

**p<.01 *p<.05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับเพื่อน พบว่าพนักงานมีความผูกพันโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกัน

และเมื่อพบความแตกต่างกันดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี (Least Significant Difference Test: LSD) ดังตารางที่ 4.22-4.24

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด

ความสัมพันธ์กับเพื่อน	ระดับต่ำ (\bar{X} =3.62)	ระดับปานกลาง (\bar{X} =4.11)	ระดับสูง (\bar{X} =3.92)
ระดับต่ำ (\bar{X} =3.62)	-	-	-
ระดับปานกลาง (\bar{X} =4.11)	0.49**	-	-
ระดับสูง (\bar{X} =3.92)	0.30*	0.18*	-

**p<.01 *p<.05

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด พบว่า พนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับต่ำและพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับปานกลางมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับต่ำ และพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับสูง และพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับปานกลางและระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับต่ำ และพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับต่ำ และพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม

ความสัมพันธ์กับเพื่อน	ระดับต่ำ (\bar{X} =3.54)	ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.86)	ระดับสูง (\bar{X} =3.90)
ระดับต่ำ (\bar{X} =3.54)	-	-	-
ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.86)	0.31*	-	-
ระดับสูง (\bar{X} =3.90)	0.35*	0.03	-

*p<.05

จากตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมพบว่า พนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับต่ำกับพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับปานกลางและระดับสูงมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับต่ำและระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม

ความสัมพันธ์กับเพื่อน	ระดับต่ำ (\bar{X} =3.58)	ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.97)	ระดับสูง (\bar{X} =3.85)
ระดับต่ำ (\bar{X} =3.58)	-	-	-
ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.97)	0.38**	-	-
ระดับสูง (\bar{X} =3.85)	0.27*	0.11*	-

**p<.01 *p<.05

จากตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมพบว่า พนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับต่ำกับพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับต่ำกับพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับสูง และพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับปานกลางกับพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนอยู่ในระดับสูงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนในระดับต่ำและระดับสูง

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความผูกพันต่อ องค์กร	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา								
	ระดับต่ำ			ระดับปานกลาง			ระดับสูง		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความคิด	3.66	0.47	มาก	3.94	0.53	มาก	4.05	0.63	มาก
ด้านความรู้สึกร่วม	3.39	0.49	มาก	3.95	0.54	มาก	3.87	0.75	มาก
ด้านพฤติกรรม	3.56	0.47	มาก	3.74	0.49	มาก	3.98	0.56	มาก
รวม	3.54	0.37	มาก	3.88	0.41	มาก	3.97	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมของพนักงานบริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 กลุ่มพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 และกลุ่มพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 โดยพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยความผูกพัน โดยภาพรวมและความผูกพันต่อองค์กรรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อ

องค์กรด้านความคิดและความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำและระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับกลางมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำและระดับสูง

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ด้านความคิด	ระหว่างกลุ่ม	2.13	2	1.066	3.54	.03*
	ภายในกลุ่ม	24.99	83	.301		
	รวม	27.13	85			
ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	5.12	2	2.559	7.16	.00**
	ภายในกลุ่ม	29.64	83	.357		
	รวม	34.76	85			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.33	2	1.166	4.55	.01**
	ภายในกลุ่ม	21.25	83	.256		
	รวม	23.58	85			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.73	2	1.367	6.99	.00**
	ภายในกลุ่ม	16.24	83	.196		
	รวม	18.98	85			

**p<.01 *p<.05

จากตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกและความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อพบความแตกต่างกันดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของแอลเอสดี (Least Significant Difference Test: LSD) ดังตารางที่ 4.27-4.30

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด

ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระดับต่ำ (\bar{X} =3.66)	ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.94)	ระดับสูง (\bar{X} =4.05)
ระดับต่ำ (\bar{X} =3.66)	-	-	-
ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.94)	0.28	-	-
ระดับสูง (\bar{X} =4.05)	0.38**	0.14	-

**p<.01

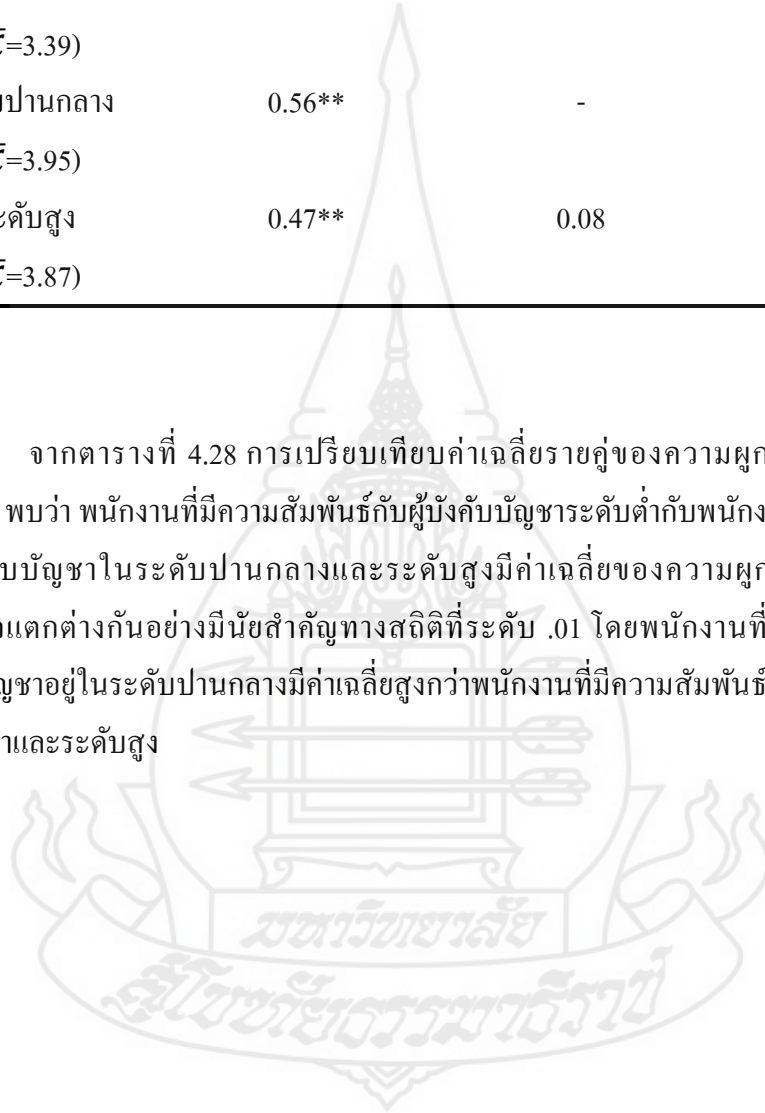
จากตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด พบว่า พนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำและพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรทางความคิดสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำ ส่วนพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำและพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางและพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับสูงมีความผูกพันในองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก

ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระดับต่ำ (\bar{X} =3.39)	ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.95)	ระดับสูง (\bar{X} =3.87)
ระดับต่ำ (\bar{X} =3.39)	-	-	-
ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.95)	0.56**	-	-
ระดับสูง (\bar{X} =3.87)	0.47**	0.08	-

**p<.01

จากตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก พบว่า พนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำกับพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลางและระดับสูงมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำและระดับสูง



ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม

ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระดับต่ำ (\bar{X} =3.56)	ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.74)	ระดับสูง (\bar{X} =3.98)
ระดับต่ำ (\bar{X} =3.56)	-	-	-
ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.74)	0.17	-	-
ระดับสูง (\bar{X} =3.98)	0.41**	0.23	-

**p<.01

จากตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม พบว่า พนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำและพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ ส่วนพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำและพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางกับพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม

ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระดับต่ำ (\bar{X} =3.54)	ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.88)	ระดับสูง (\bar{X} =3.97)
ระดับต่ำ (\bar{X} =3.54)	-	-	-
ระดับปานกลาง (\bar{X} =3.88)	0.34**	-	-
ระดับสูง (\bar{X} =3.97)	0.42**	0.34**	-

**p<.01

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาระดับต่ำกับพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลางและระดับสูง และพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลางกับที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำและระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ซึ่งผู้ศึกษาขอเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำนวน 109 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำนวน 86 คน ได้มาโดย การสุ่มอย่างง่ายโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 725) กำหนดค่า ความคาดเคลื่อนที่ระดับ .05

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scales) ในการวัดระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายความว่า จริงมากที่สุด
- 4 หมายความว่า จริงมาก
- 3 หมายความว่า จริงบ้างไม่จริงบ้าง
- 2 หมายความว่า จริงน้อย
- 1 หมายความว่า จริงน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการประเมินค่าวัดระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับ การแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยผู้วิจัยเลือกวิธีการของเบส (Best,1991) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 คะแนน หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 คะแนน หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 คะแนน หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 คะแนน หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 คะแนน หมายถึง ความผูกพันอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) นำหนังสือขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชถึงผู้จัดการบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราชเพื่อขออนุญาตให้พนักงานของบริษัทตอบแบบสอบถาม
- 2) ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 86 ชุด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง
- 3) จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองภายใน 7 วัน
- 4) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
- 5) นำข้อมูลไปวิเคราะห์สถิติ

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาร้อยละ (percentage) นำเสนอผลการวิจัยในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และรายด้าน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3) การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตาม เพศ โดยการทดสอบค่าที่ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ เมื่อพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว และระดับความคิดเห็น ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคลโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายระดับความคิดเห็นของนักเรียน โดยใช้ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ใช้ การทดสอบค่าที่แบบ สองกลุ่มอิสระ

3) การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในตัวแปรที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Analysis of Variance) ในการทดสอบสมมติฐาน และเมื่อเป็นไปตามสมมติฐานแล้วจึงนำมาทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

2. สรุปผลการวิจัย

2.1 การศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช พบว่า พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราชมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.81 SD=0.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =3.88

SD=0.56) รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (\bar{X} =3.76 SD=0.53) และความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} =3.75 SD=0.64) ตามลำดับ

2.2 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.2.1 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานเพศที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ด้านความรู้สึกและด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

2.2.2 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

2.2.3 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

2.2.4 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

2.2.5 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดไม่แตกต่างกัน

2.2.6 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคง ประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดและความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกัน

2.2.7 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคง ประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกัน

2.2.8 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคง ประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกและความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีดังนี้ เช่น

3.1 พนักงานบริษัทที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และ

3.2 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

3.3 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ในด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงถึงระดับปริญญาตรี และมีอายุงานมากกว่า 2 ปีเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้พนักงานรับรู้และเข้าใจในนโยบายของบริษัทแล้วในระดับหนึ่ง ซึ่งการทำงานของบริษัทนั้นต้องมีการประสานงานและร่วมกันทำงานในลักษณะทีมจึงส่งผลให้พนักงานรับรู้ความผูกพันทั้งในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รวมถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชามาในระยะเวลาที่เกินกว่า 1 ปีและลักษณะงานของบริษัทที่ทำธุรกิจประกันภัย พนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มี บุคลิกภาพที่เข้ากับคนอื่น ๆ ได้ง่าย เพราะเป็นลักษณะของจิตใจที่มีจิตบริการเป็นสำคัญ

3.3.2 ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเพิ่มตามรายละเอียดดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคิด ของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ การที่บริษัทมีการทำงานอย่างโปร่งใส ให้พนักงานสามารถรับรู้เรื่องราวที่เกิดขึ้นในบริษัท รวมถึงทางบริษัทมีการฝึกอบรมทางด้านความรู้ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจและจิตวิทยาในการทำงาน และการพัฒนาทักษะการทำงานให้ไปในทางที่เหมาะสม จึงทำให้พนักงานมีความคิดเชิงบวกในองค์กร มีความคิดที่มุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานอย่างสุดความสามารถ มีการปรับปรุงและการพัฒนาตนเอง เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ ดังคำกล่าวของ สมชาติ กิจบรรยงค์ และอรจริย์ ณะตะกั่วทุ่ง (2550, น. 17) กล่าวว่า การฝึกอบรมจะช่วยให้บุคคลมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ ความคิด ทักษะคติ และทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้รับรู้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับองค์กรได้อย่างเหมาะสม

2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ การที่บริษัทมีการปลูกฝังให้พนักงานมีการทำงานร่วมกันเป็นครอบครัว มีการจัดการฝึกอบรมและการสัมมนา และการจัดกิจกรรมตามเทศกาล การจัดกิจกรรมเพื่อความรับผิดชอบทางสังคม เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกันในพนักงาน จึงก่อให้เกิดความรักและความผูกพันกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการทำงาน และมีความผูกพันในบริษัทเสมือนว่าบริษัทเป็นบ้านของตนเอง ทำให้บุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลในการทำงาน ดังคำกล่าวของพรพรรณราย ทรัพย์ประภา (2548, น. 13) ที่กล่าวไว้ว่า การสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วม ควรมีการ

ปลูกฝังให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญต่อตนเอง ทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการทำงาน ถึงจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ นริศรา ศิริพันธ์ศักดิ์ (2559, น. 108) ยังได้กล่าวว่า การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น การสัมมนา การฝึกอบรม การศึกษาคุณงาน การจัดงานในวันสำคัญ เป็นต้น จะช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ทำบุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานร่วมกัน และมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมของพนักงานบริษัทสินมั่นคง ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะทางบริษัทได้นำพนักงานรุ่นพี่ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานในบริษัทมาเป็นวิทยากรฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานรุ่นน้องมีความตระหนักถึงความสำคัญต่อตนเองที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของบริษัท โดยการสร้างจิตสำนึกในการทำงานของพนักงาน ด้วยการช่วยกันดูแลรักษาทรัพย์สินและวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมต่อการทำงานอยู่เสมอ มีการรักษาสภาพแวดล้อมให้เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม และมีการรักษาชื่อเสียงของบริษัทให้คงสืบต่อไป ดังคำกล่าวของ สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2556, น. 51) ที่กล่าวถึงการเรียนรู้โดยการสังเกตผ่านตัวบุคคลที่มีคุณค่าและดึงดูดจิตใจ เป็นบุคคลที่เป็นตัวอย่างที่เหมาะสมและประสบความสำเร็จในงาน จะช่วยให้บุคคลมีการเรียนรู้และจดจำประสบการณ์จากตัวแบบได้อย่างชัดเจน และก่อให้เกิดพฤติกรรมตามตัวแบบอีกด้วย

3.3.3 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จากการทำการศึกษาดูแบบทางด้านข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราชที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุจดาว สุภจิตกุลชัย (2556 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพจำนวน 126 คน ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยบูรพา มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ลักษณะภูมิหลังส่วนบุคคลต่างก็มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และมีปัจจัยที่เกี่ยวกับระยะเวลาการปฏิบัติงาน (อายุ) งานที่มีความคิดเห็นต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัยนี้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานนั้นจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีอายุงานเฉลี่ยเป็นเวลาจำนวน 5 ปี ย่อมเกิดความผูกพันกับองค์กร เพราะได้รับรู้ถึงความเคลื่อนไหวของบริษัทมาทั้งในมิติที่เป็นช่วงต่างๆ ของรูปแบบทางเศรษฐกิจของบริษัท กล่าวได้ว่ามีการร่วมรับรู้ผลประกอบการมาเป็นระหนึ่ง

แล้ว ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่เป็นเครื่องยืนยันได้ว่าหากอยู่นานแล้วความผูกพันเกิด ความรักองค์กรก็จะตามมา และพนักงานทำงานกับองค์กรมานานก็ไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกไปจากองค์กร อีกทั้งบริษัท สิ้นมันคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ในโซนพื้นที่ภาคใต้ อัตราการแข่งขันทางธุรกิจหรือการคิดเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ที่มีผลตอบแทนหรือรูปแบบที่ดีมากกว่าค่อนข้างน้อย พนักงานส่วนใหญ่เป็นบุคคลในท้องถิ่นที่จึงไม่คิดเลือกหรือเปรียบเทียบขององค์กรใดๆ ได้ทำงานในพื้นที่ภูมิลำเนาที่เป็นสุขแล้ว เมื่อมาอยู่กับบริษัท สิ้นมันคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ที่มีระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างดี จึงย่อมเกิดความผูกพันเมื่อระยะเวลาการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น

3.3.4 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สิ้นมันคงประกันภัยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช จำแนกตามค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เกิดจากการที่บริษัทมีค่าตอบแทนได้อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและศักยภาพของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างหลากหลาย เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการกู้ยืมเพื่อการศึกษา สวัสดิการเพื่อซื้อรถยนต์หรือที่อยู่อาศัย สวัสดิการประกันต่างๆ เป็นต้น ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ จึงมีความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน ก่อให้เกิดความรักและความผูกพันที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป นอกจากนี้ พนักงานที่สามารถทำยอดขายประกันได้ตามที่เป้าหมายกำหนดไว้ จะได้รับการเสริมแรงทางบวกจากผู้บังคับบัญชา เช่น การให้เงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น การจัดพิธีมอบเกียรติบัตรและรางวัล เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป ดังที่ ชลิตา แคมจันทร์ (2557, น 79) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 400 คน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และสภาพการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนหรือทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 32 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยค่าจ้างช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรักและความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2556, 33) ยังได้กล่าวว่า การเสริมแรงทางบวก ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ที่ช่วยเสริมสร้าง

ให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น คำชมเชย เงินเดือน ตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมเพิ่มขึ้น

ส่วนการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การทำงานและการทำกิจกรรมเพื่อองค์กรร่วมกันอย่างเสมอภาค ทำให้พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในทุกระดับ มีการยอมรับและให้เกียรติกัน เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน พนักงานจะร่วมด้วยช่วยกันแก้ไขปัญหา มีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานมีความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรักและความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งพนักงานที่มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามาก จะมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์มากขึ้น ทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในตนเอง ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและช่วยให้งานที่ทำออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังที่ทินวัตร เงินขาว (2546, น. 95) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 355 คน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Moment Correlation) ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า ครูมีการปฏิบัติงานในโรงเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการให้คำปรึกษาและความร่วมมือกันในการทำงาน ทำให้ครูมีความเป็นส่วนหนึ่งและผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ บรรจบ เนียมมณี (2553, น. 205) ยังได้กล่าวอีกว่า บุคคลย่อมต้องการความรักและการยอมรับจากผู้อื่น ต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จึงต้องมีการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะช่วยให้บุคคลมีความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรักความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

4.1.1 จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานบริษัทสินมั่นคง ประกันภัยจำกัด (มหาชน)สาขานครศรีธรรมราช ผู้บริหารควรมีการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งการจัดหาสวัสดิการ หรือ จัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานรักองค์กรมากยิ่งขึ้น

4.1.2 ผลที่ได้จากการวิจัยผู้บริหารและพนักงานสามารถนำไปใช้ในการเป็นแนวทางพัฒนาพนักงาน โดยร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม นำไปสู่การมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

4.1.3 บริษัทควรจัดทำแบบสอบถามหรือทำการสำรวจความพึงพอใจในทุกกิจกรรมที่มีการจัดขึ้นในองค์กร

4.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

4.2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรส่วนบุคคลอื่นๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ความผูกพันในองค์กรได้

4.2.2 การวิจัยครั้งนี้เน้นให้พนักงานประเมินตนเองตามการรับรู้ของตน ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการประเมินจากหลายๆฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน จะทำให้การประเมินมีความถูกต้อง แม่นยำมากขึ้น ลดการมีอคติ (Bias) ในการประเมิน

4.2.3 ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยมากขึ้น ให้ครอบคลุมทุกสาขาที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกันเพื่อผลการศึกษาวิจัยในองค์กรให้เห็นข้อมูลกลุ่มที่สามารถสะท้อนความผูกพันได้ทั้งหมด





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณานุกรม

- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. (2555). *คัมภีร์ “หัวบริหาร” ยอดคน ยอดบริหาร*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ชวนชม กิจพันธ์. (2550). *ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณสำนักงานงบประมาณ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชลิตา แคมป์จันติก. (2557). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2555). *ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรภาค 2*. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ดิน ปรัชญพฤกษ์. (2552). *ทฤษฎีองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทินวัตร เงินขาว. (2546). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- ชนนนท์ ทะสุใจ (2549). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). *องค์กรและการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นริศรา ศิริพันธ์ศักดิ์. (2559). *การวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบการมีจิตใจเป็นเจ้าของของบุคลากร โรงเรียนในเครือชาเลเซียน*. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- นภาพัญญ์ โหมาศวิน. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักงานนายกรัฐมนตรี*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. (ภาคานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- บรรจบ เนียมมณี. (2523). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์. (2552). *ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. (ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)* มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พงศ์ หรดาล. (2550). *จิตวิทยาการบริหารองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ.
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภรณ์ (กิริ์ติบุตร) มหานนท์. (2549). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพฯ: โอ เดียนส โตร์
- ภัทริกา ศิริเพชร. (2551). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: มหานคร : กรุงเทพฯ .
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด ไชน่า.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2549). *จิตวิทยาองค์การอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มผลผลิตภาพ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิชัย แหวนเพชร. (2553). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ชรรวมกล.
- วิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2552). *ทฤษฎีองค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนส โตร์.
- ศรีสมร พิมพ์โพธิ์ (2550). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พรินท์.
- ศิริพร ทรัพย์พัฒนา. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท พูจี โด้. รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*.
- สุรพล พะยอมแย้ม. (2551). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เสนาะ ดิยาวี (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับลักษณะส่วนบุคคลลักษณะงาน ลักษณะของประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารในองค์กรเอกชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2553). *ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- สมชาติ กิจบรรยง และอรจรรย์ ณะทะกั่วทุ่ง. (2550). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2556). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์. (2545). *ความผูกพันองค์กรของบุคลากร สังกัดศูนย์พัฒนาปีโตเลียม ภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อวยพร ประพทธีธรรม. (2537). *ปัจจัยที่ผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2549). *ความผูกพันต่อองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Baron, R.A. (1996). *Behavior in Organization*. Boston: Allyn and Bacon.
- Buchanan .H. B. (1994). Building organization commitment the socialization of mamagers in work Organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- Becker.H.& Carper (1956). The development identification with an occupation America. *Jour of Sociology Science Quarterly*, 61, 289-296.
- Bary Dessler. (1997). Commitment to Organizations and occupations extension and test of a three- compernent conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Hackman, J.R., and Oldham, G.R. (1990). *Work Redesign*. Massachusetts: Addison Wesley.
- Hall, D.T. and B. Schneider. (1972). *Correlates of Organizational Identification as a function of Career pattern and Organizational Type*. Adminstative Science Quarterly.
- Hrebiniak, L. and A.J. Alutto. (1992). *Personal and role-Related Factor in the Development of Organizational Commitment*. Administrative science Quartery.
- Kahn, R.L., Dinald, M.W. Robewrt, P.Q.,Snock. J.D.,and Robert, A.R. (1994). *OrganizationStreets*. New York: John Wiley and Sons.
- Katz, D and R. Kahn. (1966). *The social Psychology of Organization*. New York: Jogn Wiley & sons.
- Marsh and Mannanri, R.M.,& Porter, L. (1997). *Employee organization linkage: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Acedemity.
- Porter and other, John W. (1997). *Research in Education*. New Jersey: Prentice Hall.

Richard M. Steers. (1997). *Organizational Commitment and Turnover: a Prediction Study*.

Administrative Science Quarterly

Sheldon, M.E. (1991). Investment and Involvement Mechanisms Producing Commitment to the

Organization. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143 – 150.

Walker, C and R. Guest. (1992). *The Man on the Assembly Line*. Cambridge: Harvard.

Wittig, U.K. (1995). *Determinants and Consequences of Organizational Commitment : A*

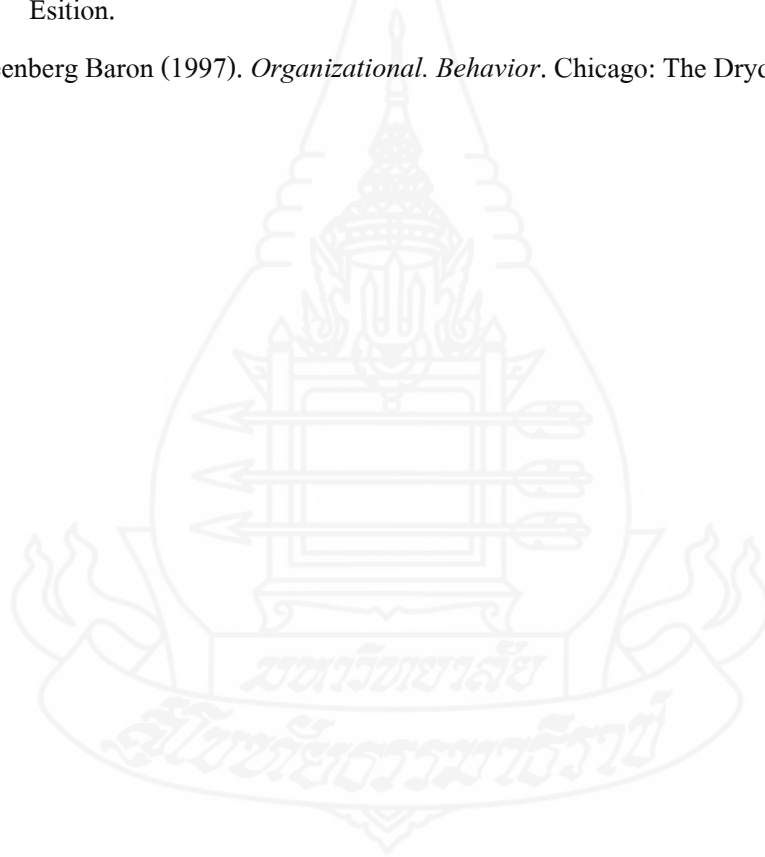
Comparison Between Value commitment and Continuance Commitment.

Unpublished Doctoral Dissertation, City University of New York.

Yamane, T. (1973). *Statistics an Introduction Analysis*. (3rd ed.). Tokyo; Hapa International

Esition.

Jerald Greenberg Baron (1997). *Organizational Behavior*. Chicago: The Dryden.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

บ้านเลขที่ 72 หมู่ 3
ตำบลไทยบุรี อำเภอบ้านลาด
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160

วันที่ 6 กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ลงนามในหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ (ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ)

ข้าพเจ้า นางสาวขวัญณภาพร แกลงจิตต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชา การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา วิชาเอก - มีความประสงค์ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช เพื่อเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาท้ายนี้ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวขวัญณภาพร แกลงจิตต์)

โทรศัพท์ 099-3037774

เรียน ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

เพื่อโปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาท้ายนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท หญิง ดร.สุขอรุณ วงษ์ทิม)

(อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคว่ำอิสระ)

1. ชื่อ – นามสกุล อาจารย์ต๋ามพงษ์ วงษ์จันทร์
 สถานที่ทำงาน ฝ่ายแนะแนวการศึกษา สำนักการบริหารการศึกษา
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตำบลบางพูด
 อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
 วุฒิการศึกษา ศษ.ม (การแนะแนว) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 ประสบการณ์ นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. ชื่อ – นามสกุล อาจารย์กัญญาณี บุญเรืองขาว
 สถานที่ทำงาน โรงเรียนสตรีพัทลุง ถนนรามเสวร์ อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง
 วุฒิการศึกษา ศษ.ม (การแนะแนว) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 ประสบการณ์ ครูงานแนะแนว โรงเรียนสตรีพัทลุง
3. ชื่อ – นามสกุล อาจารย์จ้าววรรณ แสงด้วง
 สถานที่ทำงาน โรงเรียนส่วนบุญปลั้มภักดิ์ ถนนลำพูน-ป่าซาง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองลำพูน
 จังหวัดลำพูน
 วุฒิการศึกษา ศษ.ม (การแนะแนว) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 ประสบการณ์ อดีตดำรงตำแหน่งหัวหน้างานแนะแนว โรงเรียนพระหฤทัย อำเภอเมือง
 จังหวัดเชียงใหม่
 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งกลุ่มสาระต่างประเทศ และช่วยงานแนะแนว โรงเรียน
 ส่วนบุญปลั้มภักดิ์



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

06 กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายตามพงษ์ วงษ์จันทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวขวัญณภาพร แถลงจิตต์ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่งคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาค้นคว้าอิสระได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ และให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 099-3037774



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

06 กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางกัญญาณี บุญเรืองขาว

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวขวัญณภาพร แถลงจิตต์ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่งคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาค้นคว้าอิสระได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ และให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 099-3037774



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

06 กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางจรรุวรรณ แสงสว่าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวขวัญณภาพร แดงจิตต์ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่งคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาค้นคว้าอิสระได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ และให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 099-3037774



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

**ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคง
ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขา นครศรีธรรมราช**

คำชี้แจง

ขอความกรุณาจากท่านให้ ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นของท่าน โดยข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บ เป็นความลับและจะนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น โดยไม่ทราบว่าเป็นข้อมูลเป็นของผู้ใด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรได้แก่

- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

- ด้านความคิด
- ด้านความรู้สึก
- ด้านพฤติกรรม

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม		
คำชี้แจง : โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหน้าข้อนั้น ๆ		
1. เพศ	<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
2. อายุ	<input type="checkbox"/> 1. อายุ 18 – 25 ปี	<input type="checkbox"/> 2. อายุ 26 – 35 ปี
	<input type="checkbox"/> 3. อายุ 36 – 45 ปี	<input type="checkbox"/> 4. อายุ 46 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> 2. อนุปริญญา/ ปวส.
	<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. สถานภาพการสมรส	<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส
	<input type="checkbox"/> 3. หม้าย/หย่าร้าง	<input type="checkbox"/> 4. แยกกันอยู่
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (อายุงาน)	<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 2 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 2 – 5 ปี
	<input type="checkbox"/> 3. 5 – 10 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องข้างท้ายคำถามต่อไปนี้ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น					
รายการ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
คำตอบแทนและสวัสดิการ					
1. คำตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความสามารถของท่าน					
2. สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานจัดให้ท่านเพียงพอ					
3. ท่านได้รับความสะดวกจากการบริการสวัสดิการของหน่วย เช่นค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล					
4. ท่านพอใจกับระบบการเลื่อนขั้นและคำตอบในหน่วยงาน					
5. ท่านรู้สึกพอใจกับสวัสดิการที่หน่วยจัดเพิ่มเติมให้ นอกเหนือจากสวัสดิการปกติเช่นการจัดเลี้ยงตามเทศกาล					
6. หน่วยงานสามารถจัดสวัสดิการเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของท่านได้					
7. ผลประโยชน์อย่างอื่นเช่น ค่าล่วงเวลา โบนัสสิ้นปี ที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน มีความเหมาะสม					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
8. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามัคคีและร่วมมือกันปฏิบัติงาน					
9. ท่านสามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสนิทสนม					
10. ท่านได้รับความช่วยเหลือ และแนะนำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านเกิดปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำงาน					

รายการ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
11. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานของท่านในการทำงาน					
12. ท่านได้รับข้อเสนอแนะหรือคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านได้แนวทางในการปฏิบัติงานดีขึ้น					
13. ท่านมีการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามสมควร					
14. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
15. การทำงานร่วมกันระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชามีความราบรื่นดี					
16. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การยกย่องชมเชยและให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งต่อหน้าและลับหลัง					
17. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาหน่วยงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา					
18. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน					
19. ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยดูแลเอาใจใส่ช่วยแก้ปัญหาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
20. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน					
21. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุนและส่งเสริมความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องข้างท้ายคำถามต่อไปนี้ ในช่องที่ตรงกับความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของท่านตามความเป็นจริง					
รายการ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
ด้านความคิด					
1. ท่านต้องการที่จะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
2. ท่านต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ					
3. ท่านมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตการทำงานในองค์กรแห่งนี้					
4. ท่านยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร					
5. ท่านตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานหนักให้แก่องค์กรนี้					
6. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้					
7. ท่านปรารถนาให้องค์กรนี้มีความเจริญก้าวหน้า					
8. ท่านต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด					
ด้านความรู้สึก					
9. ท่านภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
10. ท่านรู้สึกยินดีที่จะบอกกับใครๆว่าท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้					
11. ท่านภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางที่ดี					
12. ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรตั้งแต่นั้นเริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน					

รายการ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
13. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการและการตอบแทนที่องค์กรมอบให้เสมอมา					
14. ท่านรู้สึกดีใจเมื่อทราบข่าวการประสบความสำเร็จขององค์กรนี้					
ด้านพฤติกรรม					
15. ท่านยอมรับข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานภายในองค์กร					
16. ท่านประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงาน					
17. ท่านทุ่มเทกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ					
18. ท่านปฏิบัติงานที่บริษัทนี้โดยไม่ได้แสวงหาความรู้และประสบการณ์สำหรับตนเอง					
19. ท่านให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆขององค์กร					
20. ท่านไม่ขาดงานหรือลางานโดยไม่มีความจำเป็น					

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาว ขวัญณาพร แกล่งจิตต์

ผู้วิจัย



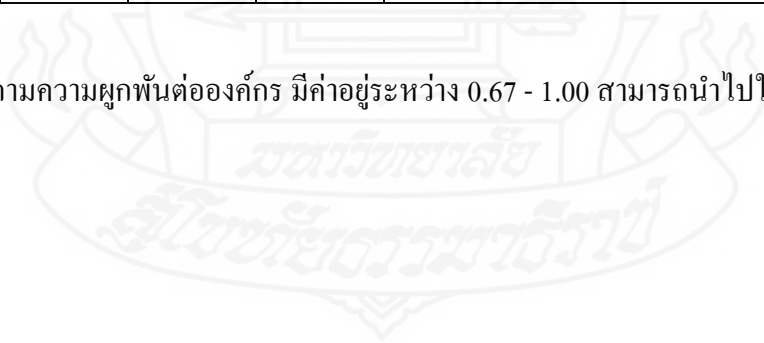
ภาคผนวก ค
แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือ

ผลการประเมินคุณภาพเครื่องมือตารางวิเคราะห์ (โปรแกรมEXCEL)
 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่ต่อแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ข้อที่	คะแนนคนที่			คะแนนรวม	ค่าoic	ผลสรุป
	1	2	3			
1	+1	+1	+1	3	1	1
2	+1	+1	+1	3	1	1
3	+1	+1	+1	3	1	1
4	+1	+1	0	2	0.67	1
5	+1	+1	+1	3	1	1
6	0	+1	+1	2	0.67	1
7	+1	+1	+1	3	1	1
8	+1	+1	+1	3	1	1
9	+1	+1	+1	3	1	1
10	0	+1	+1	2	0.667	1
11	+1	+1	+1	3	1	1
12	+1	+1	+1	3	1	1
13	+1	+1	+1	3	1	1
14	+1	+1	+1	3	1	1
15	+1	+1	+1	3	1	1
16	+1	+1	+1	3	1	1
17	0	+1	+1	2	0.667	1
18	+1	+1	+1	3	1	1
19	+1	+1	+1	3	1	1
20	0	+1	+1	2	1	1
21	+1	+1	+1	3	1	1
22	+1	+1	+1	3	1	1
23	+1	+1	+1	3	1	1
24	+1	+1	+1	3	1	1
25	+1	+1	+1	3	1	1

ข้อที่	คะแนนคนที่			คะแนนรวม	ค่าoic	ผลสรุป
26	+1	+1	+1	3	1	1
27	+1	+1	+1	3	1	1
28	+1	+1	+1	3	1	1
29	+1	+1	+1	3	1	1
30	+1	+1	+1	3	1	1
31	+1	+1	+1	3	1	1
32	+1	+1	+1	3	1	1
33	+1	+1	+1	3	1	1
34	+1	+1	+1	3	1	1
35	+1	+1	+1	3	1	1
36	+1	+1	+1	3	1	1
37	+1	+1	+1	3	1	1
38	+1	+1	+1	3	1	1
39	+1	+1	+1	3	1	1
40	+1	+1	+1	3	1	1
41	+1	+1	+1	3	1	1
						41

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 สามารถนำไปใช้ได้





ภาคผนวก ง

หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมวิจัย

หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย
(การตอบแบบสอบถาม)

ทำที่ 72 หมู่ที่ 3 ตำบลไทยบุรี
อำเภอท่าศาลา
จ.นครศรีธรรมราช 80160

วันที่ 06 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2559

เลขที่ ประชากรตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย พนักงาน

ข้าพเจ้า ซึ่งได้ลงนามทำหนังสือนี้ยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร พนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช” โดยผู้วิจัยคือ นางสาววิชัญญาพร แดลงจิตต์ และมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท หญิง ดร.สุชอรุณ วงษ์ทิม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ - (ถ้ามี) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่อยู่ติดต่อได้ แขนงวิชาการแนะแนว สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 9/9 หมู่ 9 ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทรศัพท์ 0-2504-8504-6 โทรสาร 0-2503-3567

ข้าพเจ้า ได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย ข้าพเจ้าได้อ่านรายละเอียดในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด และได้รับคำอธิบายจากผู้วิจัย จนเข้าใจเป็นอย่างดีแล้ว

ข้าพเจ้าจึงสมัครใจเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ภายใต้เงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยข้าพเจ้ายินยอมตอบแบบสอบถามต่างๆ ได้แก่ แบบสอบถามโดยใช้เวลาประมาณ 30 นาที

ข้าพเจ้ามีสิทธิตอบหรือไม่ตอบชุดแบบสอบถามดังกล่าวได้ โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะไม่มีผลกระทบในทางใดๆ ต่อตัวข้าพเจ้าทั้งสิ้น

ข้าพเจ้าได้รับคำรับรองว่า ผู้วิจัยจะปฏิบัติต่อข้าพเจ้า ตามข้อมูลที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้าพเจ้า ผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ไม่มีข้อมูลใดในการรายงานที่จะนำไปสู่การระบุตัวของข้าพเจ้า

หากข้าพเจ้าไม่ได้รับการปฏิบัติตรงตามที่ได้ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย ข้าพเจ้าสามารถร้องเรียนได้ที่ แขนงวิชาการแนะแนว สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 9/9 หมู่ 9 ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทรศัพท์ 0-2504-8504-6 โทรสาร 0-2503-3567

ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน ทั้งนี้ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และสำเนานี้แสดงว่ายินยอมไว้แล้ว

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้วิจัยหลัก

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ลงชื่อ.....
(.....)

พยาน

ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
(การตอบแบบสอบถาม)

ชื่อเรื่องวิจัย การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด(มหาชน)

ชื่อผู้วิจัย นางสาวขวัญณภาพร แดงจิตต์ สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์

แขนงวิชาการการแนะแนวและการศึกษาเชิงจิตวิทยา

สถานที่ติดต่อผู้วิจัย 72 ม.3 ต.ไทยบุรี อ.ท่าศาลา จ.นครศรีธรรมราช 80160 โทรศัพท์ 099-3037774

โทรศัพท์มือถือ 099-3037774 E-mail: talaengjit@gmail.com

1. ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้ทำเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่อไปนี้อย่างละเอียดรอบคอบ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไมชัดเจนจากผู้วิจัยได้ตลอดเวลา

2. โครงการนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4. ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยนี้ คือ บุคลากรทุกท่าน จำนวน 86 คน โดยการคัดเลือกแบบสุ่ม

อย่างง่าย

5. กระบวนการวิจัย คือ

5.1

5.2

6. กระบวนการให้ข้อมูลแก่กลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ซึ่งในแบบสอบถามจะมีข้อมูลรายละเอียดชี้แจง รวมทั้งผู้วิจัยจะเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่กลุ่มตัวอย่างเองและกลุ่มตัวอย่างสามารถสอบถามข้อสงสัยได้ตลอดเวลาที่ตอบแบบสอบถาม

7. งานวิจัยนี้ อาจมีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่ท่านอยู่บ้าง เช่น(ถ้ามี)

8. การเข้าร่วมในการวิจัยเป็นไปโดยความสมัครใจ โดยท่านสามารถปฏิเสธ หรือยุติการตอบแบบสอบถามได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องให้เหตุผลและไม่สูญเสียประโยชน์แต่อย่างใด

9. หากท่านมีข้อสงสัยให้สอบถามเพิ่มเติมได้ โดยสามารถติดต่อผู้วิจัยได้ตลอดเวลาตามสถานที่และเบอร์โทรศัพท์ที่ระบุไว้ข้างต้น

10. การเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ ผู้เข้าร่วมการวิจัยได้รับของที่ระลึกเป็น.....(ถ้ามี)

11. หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าวสามารถร้องเรียนได้ที่ แขนงวิชาการแนะแนว สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช 9/9 หมู่ 9 ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี

11120 โทรศัพท์ 0-2504-8504-6 โทรสาร 0-2503-3567



ภาคผนวก จ
สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนนักเรียน

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนนักเรียน

4. การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าอำนาจจำแนก
	\bar{x}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
	\bar{x}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
	s_1^2	แทน	ความแปรปรวนกลุ่มที่ 1
	s_2^2	แทน	ความแปรปรวนกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มที่ 2

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงของ F
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé Method)

$$CV_d = \sqrt{(K-1)(F^*)(MS_{within})\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}$$

เมื่อ	K	แทน	จำนวนกลุ่มในกลุ่มตัวอย่าง
	F^*	แทน	ค่า F ที่เปิดจากตาราง (Critical Value)
	MS_{within}	แทน	ค่า Mean Square Within Group ที่คำนวณไว้แล้วในการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	n_1, n_2	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวขวัญณภาพร แดลงจิตต์
วัน เดือน ปีเกิด	25 กุมภาพันธ์ 2524
ประวัติการศึกษา	วิทยาลัยศรีโสภณ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่ทำงาน	-
ตำแหน่ง	กิจการส่วนตัว

