

ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย  
บริษัท ดูอิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

พันตำรวจเอกประสิทธิ์ สมบัติศิริ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Motivation Factors Affecting the Work Commitment of a Security Guard  
of Doingwell International Company Limited**

**Pol. Col. Prasit Sombatsiri**

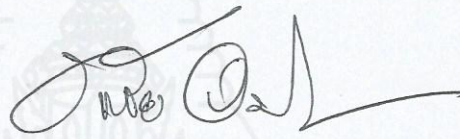
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน  
รักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด  
ชื่อและนามสกุล      พันตำรวจเอกประสิทธิ์ สมบัติศิริ  
แขนงวิชา      บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา      วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา

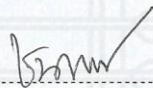
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



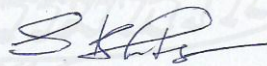
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้าวีอิสระ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน  
รักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด  
**ผู้ศึกษา** พันตำรวจเอกประสิทธิ์ สมบัติศิริ รหัสนักศึกษา 2543007245  
**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา ปีการศึกษา 2555

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน (2) ศึกษาระดับความผูกพันในงานของพนักงาน (3) เปรียบเทียบความผูกพันในงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับระดับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขต 1-4 จำนวน 852 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณแบบ ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 272 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่(LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกด้านอยู่ในระดับมาก (2) ระดับความผูกพันในงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกด้านอยู่ในระดับมาก (3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการได้รับโทษของพนักงาน ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** ปัจจัยจูงใจ ความผูกพันในงาน บริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

**Independent Study title:** Motivation Factors Affecting the Work Commitment of  
a Security Guard of Doingwell International Company Limited

**Author:** Pol. Col. Prasit Sombatsiri; **ID:** 2543007245;

**Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Thanachai Yomchinda, Associate Professor;

**Academic year:** 2012

### **Abstract**

The objectives of the study were (1) to study the level of the motivation factors affecting the work commitment; (2) to study the level of the work commitment of a security guard; (3) to compare the work commitment of a security guard classified by personal characteristics; and (4) to study the relationship between the motivation factors and the level of the work commitment of a security guard of Doingwell International Co., Ltd.

The study was a survey research. The population was 852 security guard of Doingwell International Co., Ltd working at the areas 1-4. The samples were 272 security guard calculated by using Yamane's formula. Questionnaires were used for data collection. The data was analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, Least Significant Difference (LSD), and Pearson's Correlation.

The results showed that (1) the motivation factors of a security guard was at high level overall and every aspect; (2) the work commitment of a security guard was at high level overall and every aspect; (3) the different working experience, marital status, income, and punishment affected the work commitment of a security guard differently at the statistically significant 0.05 level; and (4) the motivation factors related to the level of the work commitment of a security guard of Dowingwell International Co.,Ltd positively and at the statistically significant 0.05 level.

**Keywords:** motivation factors, work commitment, Doingwell International Company Limited

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ ด้วยความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ชนชัย ยมจินดา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ได้ กรุณาให้คำแนะนำ ประสิทธิ์ประสาทถ่ายทอดวิชาความรู้ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่าง ใกล้ชิดตลอดตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็น อย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ และ สนับสนุนจากผู้บริหารและพนักงานบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์นำมาใช้ในการศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อ การวางแผน จัดการทรัพยากรมนุษย์พนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านตลอดจน ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ขอขอบพระคุณผู้แต่งตำรา และเอกสารต่างๆที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ อ้างอิงในการทำการค้นคว้าอิสระ และขอบคุณนางสาวรัชนีภรณ์ ส่งเสริมศาสตร์ ที่มีส่วนช่วยให้ การดำเนินการศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ประโยชน์และคุณค่าที่ได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแทนคำขอบคุณแด่ทุกๆท่านมา ณ โอกาสนี้

ประสิทธิ์ สมบัติศิริ

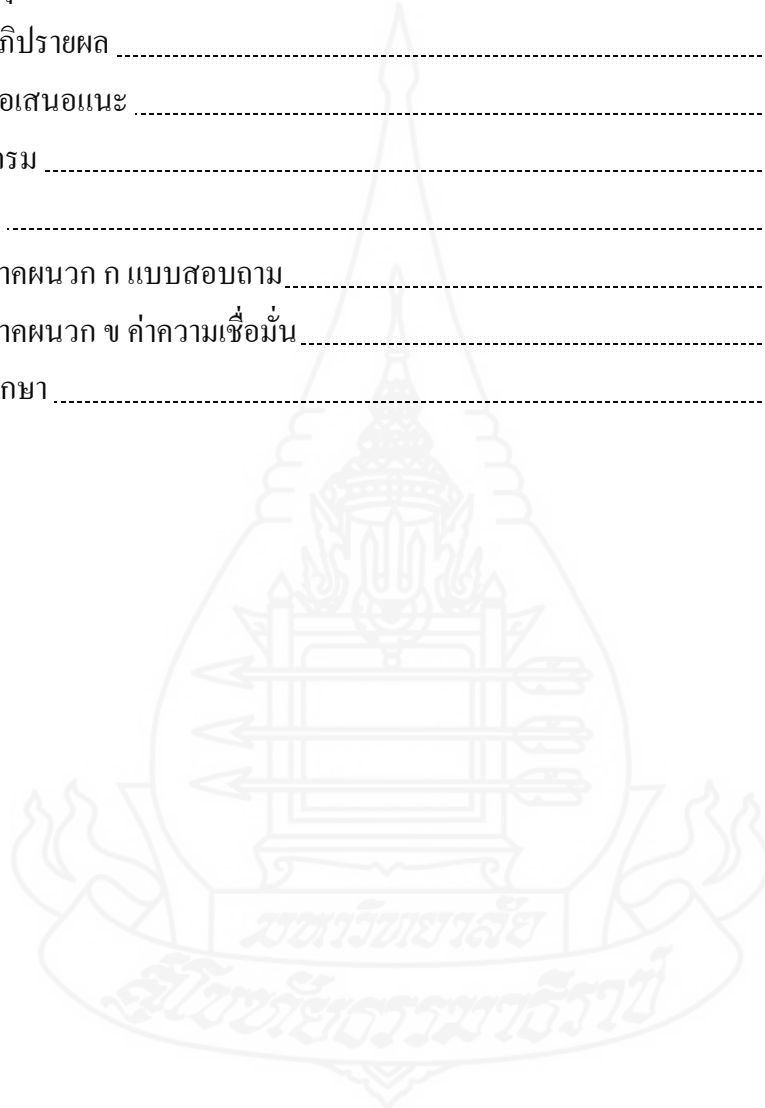
เมษายน 2556

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา .....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน .....	20
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	37
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	43
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล .....	43
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน .....	47
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความผูกพันในงาน .....	55
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน .....	60

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปลผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	82
สรุปลผลการศึกษา .....	82
อภิปรายผล .....	89
ข้อเสนอแนะ .....	94
บรรณานุกรม .....	99
ภาคผนวก .....	105
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	106
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น .....	113
ประวัติผู้ศึกษา .....	116





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน.....	41
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน.....	44
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ภาพรวม... 47	47
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	48
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ.....	49
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	50
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ.....	51
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา.....	52
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน.....	53
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน.....	54
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันในงาน ภาพรวม.....	55
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันในงาน ด้านความพอใจในงานที่ทำ.....	56
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันในงาน ด้านความรักในองค์กร.....	57
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันในงาน ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร.....	58
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันในงาน ด้านสัมพันธ์ภาพเชิงสังคม.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ความผูกพันในงาน จำแนกตามเพศ ด้วย t-test.....	60
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ความผูกพันในงาน จำแนกตามกลุ่มรางวัลที่ได้รับ ด้วย t-test.....	61
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัย ความผูกพันในงาน จำแนกตามการได้รับโทษ ด้วย t-test.....	62
ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงาน จำแนกตามอายุ F-test.....	63
ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วย F-test.....	64
ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงาน จำแนกตามตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน ด้วย F-test.....	65
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	66
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ด้านความพอใจ ในงานที่ทำ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน โดยทดสอบ แบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	67
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ด้านความรักในองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	68
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ด้านความเป็น ที่พึงพึงได้ขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	69
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ด้านสัมพันธภาพ เชิงสังคม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน โดยทดสอบ แบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วย F-test.....	71
ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	72
ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ด้านความเป็นที่ พึงพิงได้ขององค์กร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	73
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ด้านสัมพันธภาพ เชิงสังคม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยทดสอบ แบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	74
ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วย F-test.....	75
ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ในภาพรวม จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยทดสอบ แบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	76
ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ด้านความพอใจ ในงานที่ทำ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยทดสอบ แบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	77
ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ด้านความรัก ในองค์กร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยทดสอบ แบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	78
ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ด้านความเป็นที่ พึงพิงได้ขององค์กร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยทดสอบ แบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	79
ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงาน ด้านสัมพันธภาพ เชิงสังคม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยทดสอบ แบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันในงานในภาพรวม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน .....	81



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 กระบวนการจูงใจ.....	15
ภาพที่ 2.2 พีระมิดแสดงลำดับชั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาส โลว์ 7 ลำดับชั้น.....	16



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรทางการบริหารขององค์กรที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นทรัพยากรที่มีชีวิต จิตใจ ความคิด สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพในการนำ ทรัพยากรต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เสถียรภาพ พันธุไพโรจน์ 2543: 2) ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความมีชีวิตจิตใจ ความรู้สึก จะทำงาน ได้ ดีก็ต่อเมื่อมีความรัก ความผูกพัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร การจะได้มาซึ่งสิ่งนี้จะต้องผ่าน กระบวนการสร้างแรงจูงใจ (Motivating) เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจ มีความสุขในการทำงาน และพร้อมที่จะทุ่มเทพลังในงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นองค์กรจะต้องค้นหาวิธีการว่าทำอย่างไร จึงจะ ทำการสรรหาและคัดเลือกพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อค้นหาคนที่มีความรู้ ความสามารถ ตรงกับงานเข้ามาร่วมงาน และเมื่อได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาแล้วทำอย่างไร จึงจะ พัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพได้ เป็นการเพิ่มศักยภาพให้องค์กร ที่สำคัญต่อไปคือองค์กรจะทำให้ เกิดความผูกพันในงาน (Work Commitment) เพื่อรักษาพนักงานให้ทำงานอยู่กับองค์กรนานๆ ได้อย่างไร เป็นการลดปัญหาการลาออกจากระยะยาวได้ ในปัจจุบันจะพบว่าองค์กรจำนวนมาก ประสบปัญหาการหมุนเวียน (Turnover) ของพนักงานในอัตราสูงซึ่งทำให้การพัฒนา ด้านต่างๆ ขององค์กรเกิดปัญหาขาดความต่อเนื่องและก่อให้เกิดความเสียหายของธุรกิจ ในขณะที่ ธุรกิจมีการแข่งขันสูงขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งการจะได้เปรียบการแข่งขันทางธุรกิจถือว่าทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง

บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ดำเนินการก่อตั้งในปี พ.ศ.2520 ประกอบ ธุรกิจให้บริการรักษาความปลอดภัยแก่อาคารสถานที่ ทรัพย์สิน และชีวิต ตลอดจนอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ผู้ว่าจ้าง ปัจจุบันบริษัท มีอัตราการหมุนเวียน (Turnover ratio) ของ พนักงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นพนักงานรายวันโดยเฉลี่ยมากกว่า 10 % ต่อเดือน ทำให้บริษัท ต้องสูญเสียทรัพยากรต่างๆ ในการสรรหาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน (Replacement) ตลอดเวลา สูญเสียงบประมาณต่างๆ และเวลาในการฝึกอบรม (Training) แก่พนักงานใหม่อยู่เสมอๆ เพื่อให้

สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ส่งผลให้บริษัทฯ เสียโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจทางด้านอื่นๆ และยังส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงาน สถานที่ของผู้ว่าจ้างลดลง บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด เป็นองค์การที่ต้องอาศัยทรัพยากรพนักงานรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ หากบุคลากรมีแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นพลังผลักดันให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่จากการเติบโตอย่างมากของธุรกิจด้านรักษาความปลอดภัยและความต้องการพนักงานรักษาความปลอดภัยมีสูง จึงประสบปัญหาบุคลากรลาออกไปอยู่กับบริษัทอื่นตลอดเวลา

ดังนั้น ผู้ทำการศึกษาก็มีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด เพื่อจะได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความร่วมมือในการทำงาน มีความสุข มีความผูกพันในงานและอยู่กับองค์การอย่างยาวนาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท ฯ ในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

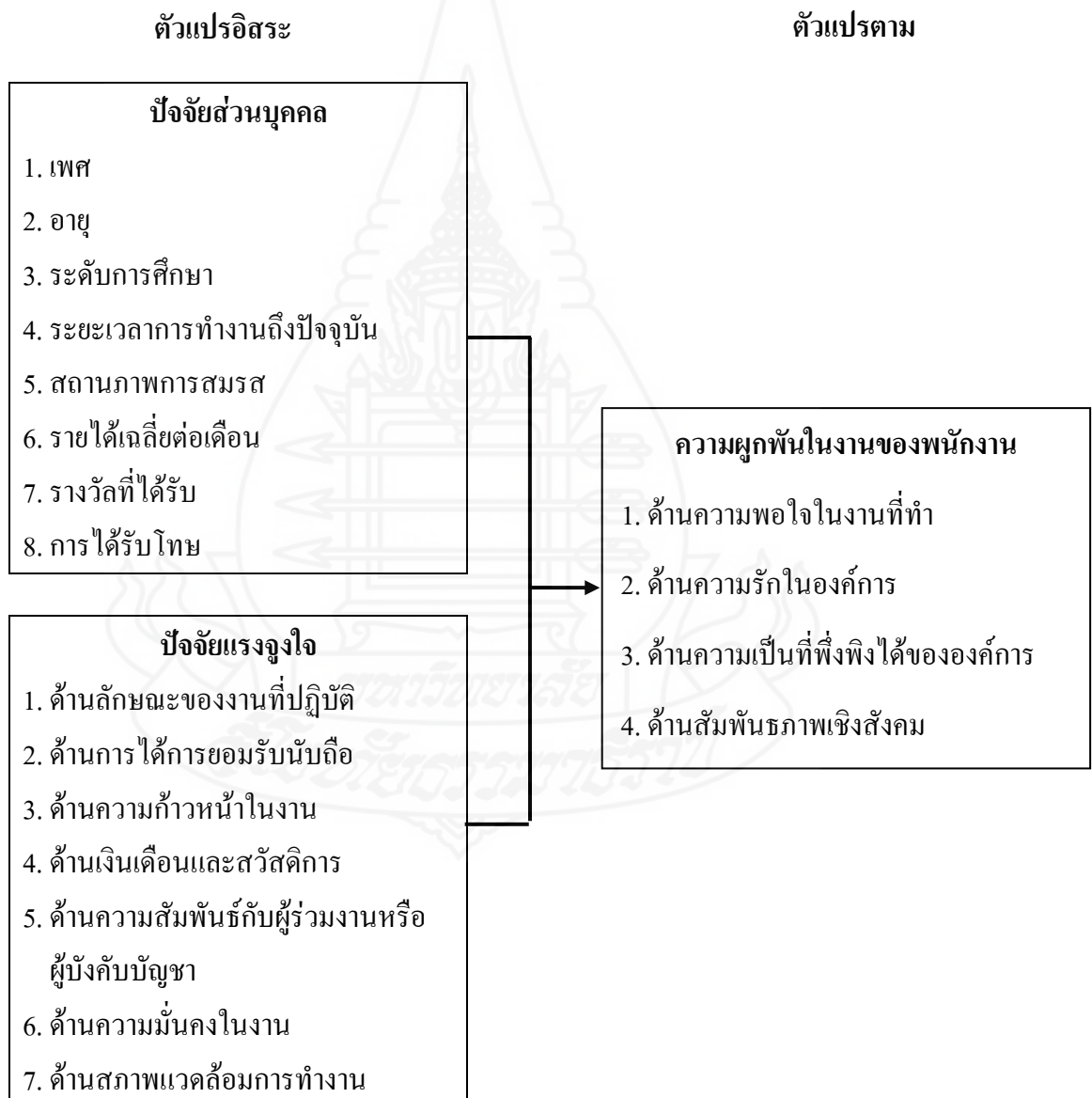
2.2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันในงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับระดับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด โดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederic Herzberg, 1959 อ้างถึงในราณี อธิษฐ์กุล 2554: 7-19) เฉพาะปัจจัยที่น่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา



#### 4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความผูกพันในงานแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันในงาน

#### 5. ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยมีขอบเขตดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาความสำคัญปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

5.1.2 ปัจจัยแรงจูงใจ

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยรายวันระดับปฏิบัติการของบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต จำกัด ไม่รวมระดับผู้บริหารจำนวนทั้งสิ้น 852 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555)

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร มีดังนี้

5.3.1 ตัวแปรอิสระ (*Independent Variables*) ประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล

2) ปัจจัยแรงจูงใจ

5.3.2 ตัวแปรตาม (*Dependent Variables*) คือ

ความผูกพันในงาน

5.4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 1 มกราคม 2556 ถึง 31 มีนาคม 2556

## 6. ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

**6.1 ความผูกพันในงานของพนักงาน** หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกพอใจ มีใจจดจ่อเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เกิดความรู้สึกผูกพันกับงานอย่างสูงทุ่มเทให้กับงานไม่ว่างานนั้นจะมีความยากลำบากเพียงใด และมีความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อองค์กร โดยตั้งใจอยู่ทำงานกับองค์กร ความผูกพันในงานในที่นี้ประกอบด้วย คือ

**6.1.1 ความพอใจในงานที่ทำ** หมายถึง ผลรวมของสภาวะทางจิตใจ ทางร่างกาย และสิ่งแวดล้อม เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานและการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นเหตุให้พนักงานเชื่อมั่นว่าเขาพอใจต่องานที่ทำ

**6.1.2 ความรักในองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงาน โดยมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความตั้งใจในการอยู่ทำงานกับองค์กร

**6.1.3 ความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร** หมายถึง ความรู้สึกที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ และความมั่นคงในชีวิตให้แก่พนักงาน ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส เป็นต้น

**6.1.4 สัมพันธภาพเชิงสังคม** หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน มีความร่วมมือ ช่วยเหลือ เข้าใจกันไม่ว่าในเรื่องการทำงาน เรื่องส่วนตัว หรือกิจกรรมต่างๆของหน่วยงาน

**6.2 พนักงาน** หมายถึง พนักงานบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด เฉพาะที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยตามหน่วยงานต่างๆ

**6.3 บริษัท** หมายถึง บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด

**6.4 ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงาน** หมายถึง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน ประกอบด้วย 7 ปัจจัยคือ

**6.4.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และมีอิสระในการทำงาน ตลอดจนผู้ใช้ปฏิบัติรู้สึกภาคภูมิใจในงานนั้น

**6.4.2 การยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับ ยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และลูกค้าที่ใช้บริการ

**6.4.3 ความก้าวหน้า** หมายถึง การที่พนักงานได้รับการส่งเสริม สนับสนุนให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะเพิ่มขึ้น มีการปรับเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามศักยภาพ

**6.4.4 เงินเดือนและสวัสดิการ** หมายถึง ค่าจ้าง(เงินเดือน ค่าแรงรายวัน) ค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานทั้งในรูปของตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต เงินชูงใจ เบี้ยขยัน จำนวนวันหยุดต่างๆ เป็นต้น

**6.4.5 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ความไว้วางใจ การให้ความเคารพเชื่อฟัง การให้ความร่วมมือเกื้อกูล เอื้ออาทรต่อกัน การมีปฏิสัมพันธ์กัน และมีการทำงานเป็นทีมในบรรยากาศที่เป็นมิตร

**6.4.6 ความมั่นคงในงาน** หมายถึง ความรู้สึกรักของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

**6.4.7 สภาพแวดล้อมการทำงาน** หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เหมาะสมกับการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ได้แก่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆอยู่ในสภาพดีเหมาะสมต่อการใช้งาน และสถานที่ทำงาน มีห้องน้ำ น้ำดื่มสะอาด ที่จอดรถพนักงาน เป็นต้น

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 นำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบายของผู้บริหาร

7.2 นำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการสร้างแรงจูงใจเพิ่มระดับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด

7.3 นำผลที่ได้จากการศึกษามากำหนดเป็นแนวทางการป้องกันและลดอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานนั้น ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

##### 1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

อารี พันธุ์ณี (2546: 269) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การนำปัจจัยต่างๆ ที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ ปัจจัยต่างๆ ที่นำมาอาจจะเป็นเครื่องล่อรางวัล การลงโทษ การทำให้เกิดการตื่นตัว รวมทั้งทำให้เกิดความคาดหวัง เป็นต้น

ขงยูท เกษสาคร (2541: 63 อ้างถึงในพิสุทธิ วสุลิขิต 2553: 14) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง “ภาวะอินทรีย์ในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ ก่อให้เกิดความต้องการอัน จะนำไปสู่แรงขับภายใน ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์กร” ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นพนักงานในองค์กรประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์กร พื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังไว้ก็คือการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านั้น ให้เกิดความต้องการขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการ นั่นก็คือการเกิดแรงขับขึ้นภายใน หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่างให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และนิตยาพร เสมอใจ (2547: 177) กล่าวว่า “การจูงใจ” (Motivation) หมายถึง การเคลื่อนไหว (Move) ที่สิ่งต่างๆ เคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การจูงใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดการแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและการทำงานดังนั้น “การจูงใจ” หมายถึงกระบวนการต่างๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า ให้เกิดการแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

บุตรี จารุโรจน์ (2549: 197 อ้างถึงในนงนุช กลิ่นหอม 2554: 11) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ หมายถึง กระบวนการจิตวิทยาเริ่มต้นจากมนุษย์ต้องการ ซึ่งความต้องการดังกล่าวจะเป็นผลทำให้เกิดแรงจูงใจและแรงจูงใจจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีผลทำให้มนุษย์ได้รางวัลและผลของรางวัลทำให้มนุษย์พึงพอใจ (สนองความต้องการ) เช่น เมื่อรู้สึกหิว (ความต้องการของมนุษย์) ความหิวก็จะเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นพลังผลักดันภายใน (แรงจูงใจ) ให้ออกไปหาอาหาร (พฤติกรรม) มีผลทำให้ได้อาหารมา (รางวัล) และท้ายที่สุดทำให้รู้สึกอิ่ม (การตอบสนองความพึงพอใจหรือความต้องการ)

คิวด์ (Kidd, 1973: 101 อ้างถึงในสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ 2547: 102) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า “แรงจูงใจ” (Motivation) มาจากคำกริยาในภาษาลาตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” มีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลให้เกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ” โดยแรงจูงใจคือ พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม กำหนดทิศทางและเป้าหมายพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้เวลาพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายอย่างไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ (Definition of motive and motivation)

วอลเทอร์ (Walters, 1978: 218 อ้างถึงในพิสุทธิ วสุลิขิต 2553: 13) กล่าวว่า “แรงจูงใจ” หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ “แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำ นั่นเอง”

เลาวดอนและบิตตา (Loundon and Bitta, 1998: 368) แรงจูงใจ หมายถึง “สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะแวดล้อม”

โลเวลล์ (Lovell, 1980: 109 อ้างถึงในสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ 2547: 103) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ ชักนำ โน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ดอน เฮลริเกิล และคณะ (Don Hellriegel and others, 2001: 130) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่เป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงและตามเป้าหมาย”

เคธลิน อีเวอร์สัน (Kathleen Iverson, 2001: 156) ให้นิยามว่า “การจูงใจเป็นแรงผลักดันที่ก่อให้เกิดการกระทำ หรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม”

เวน มอนดี้ และคณะ (R. Wayne Mondy and others, 1990: 423) ให้นิยามว่า “การจูงใจเป็นความตั้งใจที่จะพยายามทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร”

โจเซฟ แชมโปซ์ (Joseph Champoux, 2000: 117) อธิบายว่า “การจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดการกระตุ้น กำหนดทิศทาง และการคงอยู่ของการกระทำที่สอดคล้องกับเป้าหมาย”

ไรแอน และเดซี (Ryan & Deci, 2001: 68) ให้คำจำกัดความ “การจูงใจ” ว่า หมายถึง การถูกเคลื่อนที่หรือกระทำบางอย่างโดยบุคคลที่รู้สึกที่มีพลังหรือมีแรงกระตุ้นให้ทำงานจนจบจะเป็นลักษณะของการมีแรงจูงใจ รวมถึงการกำหนดตนเองให้เกิดแรงจูงใจด้วย

สตีเฟน รอบบิน (Stephen Robbins, 1994: 465) กล่าวว่า “การจูงใจเป็นความตั้งใจที่จะพยายามอย่างสูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีเงื่อนไขว่า ความพยายาม จะตอบสนองความต้องการของบุคคล”

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึงความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่เป็นแรงผลักดัน ให้บุคคลกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

## 1.2 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจภายใน

**1.2.1 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives)** เป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับการยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงานทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้วได้รับความดีความชอบ เป็นต้น

**1.2.2 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives)** เป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงาน มองว่าองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ กระทำการต่างๆ ให้องค์การเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจขาลง องค์การจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพัน เห็นใจกันและกัน ทั้งเจ้าของกิจการและพนักงานต่างร่วมกันค้าขายอาหารเล็กๆ น้อยๆ ทั้งประเภทแซนด์วิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อให้มีรายได้ประทังกันไปทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่าพนักงานหลายรายที่ไม่ทิ้งเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดย เนื่องจากความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ มิใช่เพราะเกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

### 1.3 ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น อาจจะเป็นเนื่องมาจากความต้องการ หรือแรงขับ หรือสิ่งเร้าใจ หรือภาวะการตื่นตัวในบุคคล หรืออาจจะเป็นเนื่องมาจากการคาดหวัง หรือบางครั้งบางคราวก็อาจเป็นแรงจูงใจไร้สำนึก คือ เนื่องมาจากการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่ได้รู้ตัว จะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในคนเรานั้นไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน เนื่องจากพฤติกรรมของมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมเหมือนกัน พฤติกรรมอย่างหนึ่งอาจเกิดจากแรงจูงใจหลายอย่าง และในบุคคลต่างสังคม ก็มักมีแรงจูงใจต่างกัน เนื่องจากสังคมที่ต่างกัน มักทำให้เกิดแรงจูงใจต่างกัน ในที่นี้จะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจแต่ละอย่างโดยสังเขปเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน ซึ่งมีที่มาของแรงจูงใจบางอย่างนั้นจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันไม่สามารถแยกจากกันโดยเด็ดขาดได้แก่

#### 1.3.1 ความต้องการ (Needs)

ความต้องการ (needs) เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุล เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น คนที่รู้สึกเหนื่อยล้าโดยการนอน หรือนั่งพัก หรือเปลี่ยนบรรยากาศ เปลี่ยนอิริยาบถ ดูหนังฟังเพลง คนที่ถูกทิ้งให้อยู่คนเดียว เกิดความต้องการความรักความสนใจจากผู้อื่น เป็นแรงผลักดันให้คนๆ นั้น กระทำการบางอย่างเพื่อให้ได้รับความรักความสนใจ ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรม กล่าวได้ว่าสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายปลายทางที่ต้องการนั้น ส่วนใหญ่เกิดเนื่องมาจากความต้องการของบุคคล ความต้องการในคนเรามีหลายประเภท นักจิตวิทยาแต่ละท่านจะอธิบายเรื่องความต้องการ

ในรูปแบบต่างๆ กัน แต่โดยทั่วไปแล้ว เราอาจแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) *ความต้องการทางกาย (Physical needs)* เป็นความต้องการที่เกิดจากธรรมชาติของร่างกาย เช่น ต้องการกินอาหาร หายใจ ขับถ่ายของเสีย การเคลื่อนไหว พักผ่อน และต้องการทางเพศ ความต้องการทางกายทำให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลกระทำการเพื่อสนองความต้องการดังกล่าว เรียกแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางกายนี้ว่า แรงจูงใจทางชีวภาพ หรือทางสรีระ (Biological motives)

2) *ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการทางจิตใจ (Social or Psychological needs)* เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม เช่น ต้องการความรัก ความมั่นคง ปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับในสังคม ต้องการอิสรภาพ ความสำเร็จในชีวิต และตำแหน่งทางสังคม ความต้องการทางสังคมหรือทางจิตใจดังกล่าวนี้ เป็นเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการดังกล่าวคือ ทำให้เกิดแรงจูงใจที่เรียกว่า แรงจูงใจทางสังคม (Social motives)

### 1.3.2 แรงขับ (Drives)

แรงขับ (drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกาย และสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการ และแรงขับมักเกิดควบคู่กัน คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว ความต้องการนั้นๆ ไป ผลักดันให้เกิดพฤติกรรม เราเรียกว่า เป็นแรงขับนอกจากนั้นแรงขับยังหมายถึงสภาพทางจิตวิทยาที่เป็นผลเนื่องมาจากความต้องการทางกาย เช่น ความหิวทำให้เกิดสภาพทางจิตวิทยาคือ ใจสั่น ตาลอย หงุดหงิด อารมณ์เสีย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในหน่วยงาน เช่น การเร่งร้อนหาข้อสรุปจากการประชุมในบรรยากาศที่ผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่จะได้ข้อสรุปที่ดี บางครั้งกลับก่อให้เกิดปัญหาขัดแย้ง ไม่ได้รับผลสำเร็จตามที่ต้องการ หรือเพราะด้วยความหิว ความเหนื่อย ทำให้รีบสรุปและตกลงเรื่องงาน โดยขาดการไตร่ตรอง เพื่อจะได้รับประทานอาหารและพักผ่อน ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียต่องานได้ แต่ในบางกรณี บุคคลบางคนก็อาจฉวยโอกาสของการที่คนในที่ประชุมอยู่ในภาวะมีแรงขับด้านความหิว ความเหนื่อย มาเป็นประโยชน์ให้ลงมติบางเรื่องโดยง่ายและรวดเร็ว เพื่อประโยชน์ต่องาน

### 1.3.3 สิ่งล่อใจ (Incentives)

สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง ไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ จัดเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น การชักจูงให้คนงานมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยยกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานให้เป็นที่น่าภาคภูมิใจ การประกาศเกียรติคุณ หรือการจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานหรือบุคคลดีเด่นประจำปี การจัดทำเนียบ “Top Ten” หรือสาขาดีเด่นของ



องค์การ การมอบโล่รางวัลแก่ฝ่ายงานที่มีผลงานยอดเยี่ยมในรอบปี ฯลฯ ตัวอย่างที่ยกมาเหล่านี้ จัดเป็นการใช้สิ่งล่อใจมาสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดแก่พนักงานขององค์การทั้งสิ้น จะเห็นได้ว่าสิ่งล่อใจนั้นอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือเป็นคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

### 1.3.4 การตื่นตัว (Arousal)

การตื่นตัว (Arousal) เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมที่จะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา พนักงานต้อนรับที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า ฯลฯ ลักษณะดังกล่าวนี้เปรียบเหมือนเครื่องยนต์ที่ติดเครื่องพร้อมจะทำงาน บุคลากรในองค์การถ้ามีการตื่นตัวในการทำงาน ย่อมส่งผลให้ทำงานได้ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาธรรมชาติ พฤติกรรมของมนุษย์พบว่า การตื่นตัวมี 3 ระดับ คือการตื่นตัวระดับสูง การตื่นตัวระดับกลาง และการตื่นตัวระดับต่ำ ระดับที่นักจิตวิทยาค้นพบว่าดีที่สุดได้แก่การตื่นตัวระดับกลาง ถ้าเป็นการตื่นตัวระดับสูง จะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นเต้น ขาดสมาธิในการทำงาน ถ้าตื่นตัวระดับต่ำก็มักทำงานทำงานเฉื่อยชา ผลงานเสร็จช้า และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัว มีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและสิ่งเร้าภายในตัว ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างๆ กัน ทั้งในส่วนที่เป็นบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย และระบบสรีระภายในของผู้นั้น

นักจิตวิทยาที่ทำการศึกษารื่องการตื่นตัวในเชิงสรีระที่มีชื่อเสียงได้แก่ เฮบบ์ (Donald O.Hebb) ซึ่งเขาได้ทำการศึกษาวีตั้งแต่ปี ค.ศ.1955 และค้นคว้าเพิ่มเติมติดต่อกันเรื่อยมา ผลงานล่าสุดเท่าที่ค้นคว้าได้มีถึง ค.ศ.1972 เขากล่าวว่าการตื่นตัวกับอารมณ์ของมนุษย์มีความสัมพันธ์กัน และในขณะที่ตื่นตัวการทำงานทางสรีระของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลง เช่น การเต้นของหัวใจจะแรงขึ้น กล้ามเนื้อจะเกร็ง ระบบประสาทอัตโนมัติอยู่ในภาวะพร้อมจะทำงานเต็มที่ ซึ่งนักจิตวิทยามักเรียกภาวะพร้อมของคนดังกล่าวนี้ว่า “ปฏิกิริยาพร้อมสู้ และพร้อมหนี” ซึ่งคำกล่าวนี้ เป็นการเปรียบเทียบอาการตื่นตัวของหมีป่า ถ้ามันจนมุมมันก็พร้อมสู้กับศัตรู ดังคำกล่าวที่ว่า “สุนัขจรตรอก” แต่ถ้ามันมองเห็นช่องทางหนีมันก็จะหลบเร้นออกจากการต่อสู้ นั่นคือพร้อมที่จะทำได้ทุกรูปแบบ

### 1.3.5 การคาดหวัง (Expectancy)

การคาดหวัง (expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาหรือการพยากรณ์ล่วงหน้าของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไปตัวอย่างเช่น การที่คนงานคาดหวังว่าพวกเขา จะได้รับโบนัสประจำปีสัก 4-5 เท่าของเงินเดือน การคาดหวังดังกล่าวนี้ส่งผลให้พนักงานดังกล่าวกระปรี้กระเปล่า มีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนก็อาจจะสมหวัง และมีอีกหลายคนที่ผิดหวังในชีวิตจริงของคนเรา โดยทั่วไป สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นมักไม่ตรงกันเสมอไป ช่วงห่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่ง

ที่เกิดขึ้นจริง ถ้าหากกันมากก็อาจทำให้คนงานคับข้องใจ และเกิดปัญหาขัดแย้งอื่นๆ ตามมา เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารงานจึงควรระวังในเรื่องดังกล่าวที่จะต้องมีการสื่อสาร สร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้องในกันและกัน การสร้างความหวังหรือการปล่อยให้พนักงานคาดหวังลมๆ แล้งๆ โดยที่ สภาพความเป็นจริงทำไม่ได้ อาจจะทำให้เกิดปัญหายุ่ยกที่คาดไม่ถึงในเวลาต่อไป ดังตัวอย่างที่ เห็นได้จากกรณีที่กลุ่มคนงานของบริษัทใหญ่บางแห่งรวมตัวกันต่อต้านผู้บริหารและเผาโรงงาน เนื่องมาจากไม่พอใจที่ไม่ได้โบนัสประจำปีตามที่คาดหวังไว้ว่าควรจะได้

การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม อีกส่วนหนึ่ง ในองค์การถ้าได้มีการกระตุ้นให้พนักงานทำงาน โดยวางแผนและเป้าหมาย ตั้งระดับ ของผลงานตามที่ควรจะเป็น อาจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยยกระดับมาตรฐานของผลงานของ พนักงาน ซึ่งเมื่อได้ผลงานดีขึ้นผู้บริหารก็พิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดว่า ควรจะได้ เช่นนี้นับว่าได้รับประโยชน์พร้อมกันทั้งฝ่ายเจ้าของกิจการและผู้ปฏิบัติงาน

### 1.3.6 การตั้งเป้าหมาย (Goal settings)

การตั้งเป้าหมาย (goal settings) เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมาย ปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคล จัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคล ผู้ นั้น ในการทำงานธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ ถ้าพนักงานหรือนักธุรกิจมีการตั้งเป้าหมาย ในการทำงาน จะส่งผลให้ทำงานอย่างมีแผนและดำเนิน ไปสู่เป้าหมายดังกล่าวเสมือนเรือที่มีหาง เสือ ซึ่งในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นจะเห็นว่ามีคนบางคนที่ทำอะไรก็มักประสบความสำเร็จ หรือไม่สำเร็จดังกล่าวอาจจะมีหลายประการ แต่ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลมากต่อ ความสำเร็จในการทำงาน คือการตั้งเป้าหมายในการทำงานแต่ละงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งเจ้าของกิจการ หรือ ผู้บริหารงาน ควรสนับสนุนให้พนักงานทำงานอย่างมีเป้าหมาย ทั้งนี้เพื่อความเจริญก้าวหน้า ขององค์การ และตัวของพนักงานเอง

ที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องที่มาของแรงจูงใจ ซึ่งได้แก่ ความต้องการ แรงขับ สิ่งล่อใจ การตื่นตัว การคาดหวัง และการตั้งเป้าหมาย จะเห็นได้ว่าค่อนข้างยากที่จะกล่าวอธิบายแต่ ละเรื่องแยกจากกัน โดยเอกเทศ ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ตัวอย่างเช่น ความต้องการทำให้เกิดภาวะขาดสมดุลภายในร่างกายหรือจิตใจ มนุษย์อยู่ในภาวะ ขาดสมดุล ไม่ได้ ต้องการทางสนองความต้องการเพื่อให้เข้าสู่ภาวะสมดุล ส่งผลให้เกิดแรงขับหรือแรงผลักดัน พฤติกรรม ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง มุ่งไปสูเป้าหมาย เมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว แรงผลักดันพฤติกรรมก็ลดลง ภาวะสมดุลก็กลับคืนมาอีกครั้งหนึ่ง จากคำอธิบายดังนี้จะเห็นได้ว่า ที่มาของแรงจูงใจหลายเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

## 1.4 กระบวนการจูงใจ

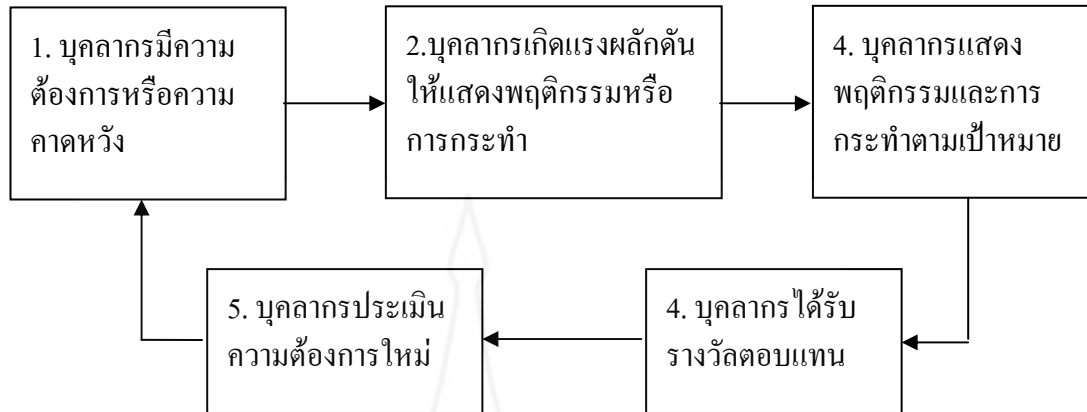
แนวคิดของการจูงใจนั้น บุคลากรจะทำงานให้เกิดผลดีได้ตามต้องการ จำเป็นต้องมีความสามารถในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้และทักษะที่ทำงาน ได้สำเร็จ ซึ่งการจูงใจแสดงได้โดยสมการ ดังนี้

$$\text{Performance} = \text{Ability} \times \text{Motivation}$$

จากสมการอธิบายได้ว่า บุคลากรไม่สามารถทำงานได้สำเร็จหากปราศจากความสามารถซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ แต่ความสามารถอย่างเดียวไม่ได้ทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง การจูงใจช่วยเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของตนและขององค์กร จึงกล่าวได้ว่ากระบวนการจูงใจประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

- 1.4.1 บุคลากรมีความต้องการหรือความคาดหวัง เช่น ความต้องการทางกาย  
สังคม เป็นต้น
- 1.4.2 ความต้องการเป็นเสมือนแรงผลักดันให้เกิดความพยายามกระทำ
- 1.4.3 มีเป้าหมายเป็นตัวกำหนดทิศทางให้แสดงพฤติกรรม
- 1.4.4 บุคลากรจะได้รับรางวัลตอบแทนจากการแสดงพฤติกรรมที่องค์กร  
ต้องการจากบุคลากร และเพื่อให้รักษาระดับของพฤติกรรมที่ต้องการ
- 1.4.5 เมื่อบุคลากรได้รับรางวัลตอบแทนที่ต้องการแล้ว บุคลากรจะประเมินว่า  
รางวัลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับความต้องการหรือไม่

ดั่งแบบจำลองดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 กระบวนการจูงใจ (Motivational Process)

ที่มา : ดัดแปลงจาก Hellrigel และคณะ 2001: 132 อ้างถึงใน ธานี อธิษัชกุล, 2554: 7-7

ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการปรับปรุงผลการดำเนินงานของบุคลากรให้ดีขึ้นกว่าเดิม ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจต่อการจูงใจบุคลากรในองค์กร โดยการพยายามโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ หรือควบคุมแรงผลักดันจากภายในบุคลากรไปในทิศทางที่ทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มความสามารถ

### 1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีชื่อเสียงและยอมรับได้แก่

1.5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

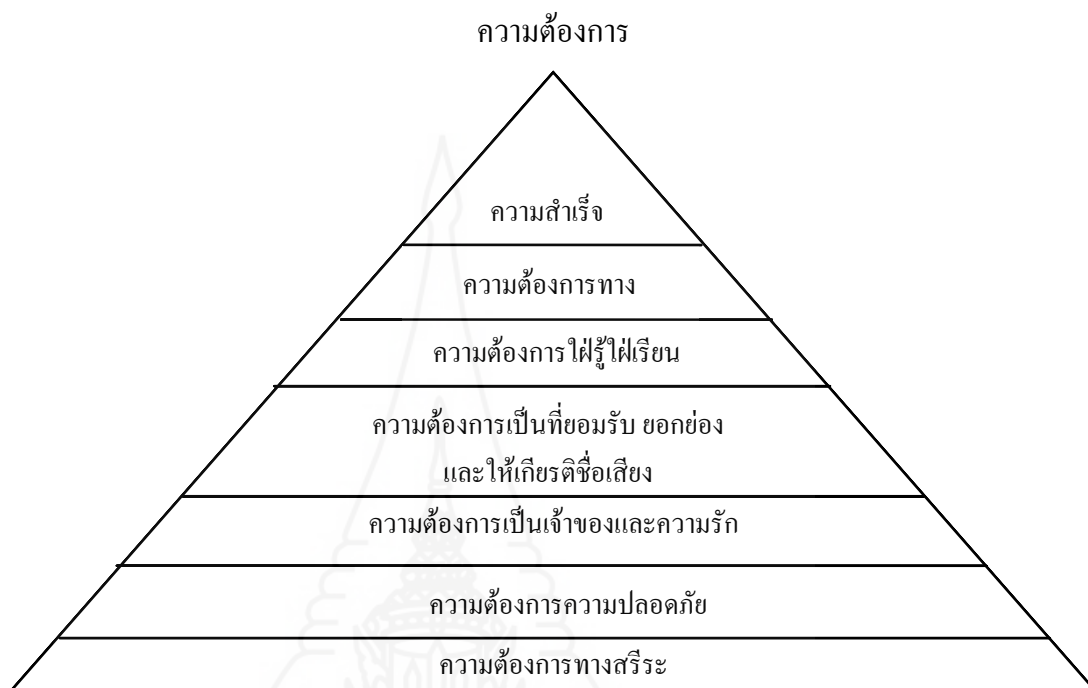
1.5.2 ทฤษฎี ERG (ERG Theory) ของเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer)

1.5.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg)

#### 1.5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (Abraham H. Maslow, 1973) เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยมทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักคืนสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรกๆ ที่มาสโลว์ทำการศึกษาเขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง

ในยุคต่อมามาสโลว์ ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีก เป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความต้องการ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 ภาพปิรามิดแสดงลำดับขั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ 7 ลำดับขั้น ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น หรือระดับขาดแคลน ลำดับที่ 5-7 เป็นความต้องการระดับสูงหรือระดับสร้างความสมบูรณ์แบบให้ชีวิต

จากภาพ อธิบายลำดับขั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้ดังนี้

**ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physical needs)** คือความต้องการตอบสนอง ความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

**ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)** คือความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

**ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (Belongingness and love needs)** คือความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

**ลำดับขั้นที่ 4** ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) คือความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึกที่ดีของคนอื่นต่อตน

**ลำดับขั้นที่ 5** ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to know and understand) คือความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

**ลำดับขั้นที่ 6** ความต้องการทางสุนทรียะ (Aesthetic needs) ได้แก่ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

**ลำดับขั้นที่ 7** ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (Self actualization needs) ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับประสบการณ์สูงสุด คือได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคลจะกระทำการเพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงคืนรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่น ทราบไคที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1 ) หรือตนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวนี้ พนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่คืนรนเพื่อใฝ่หาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5,6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกาย ได้รับตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายใจ เพื่อสนองความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

### 1.5.2 ทฤษฎี ERG (ERG Theory)

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer อ้างไว้ใน ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง และเจมส์ เมอริส 2548: 186) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเยล สหรัฐอเมริกา ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์ และความก้าวหน้า ที่เรียกรวมกันว่า ทฤษฎี ERG (ERG Theory) โดยพัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ได้สรุปไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1) *ความต้องการในการดำรงอยู่ (Existence Needs : E)* เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่จะดำรงชีพ โดยบุคคลจะมีความต้องการขั้นพื้นฐานต่างๆ เพื่อให้มีชีวิตอยู่ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย รวมทั้งเงินเดือนผลประโยชน์และบริการ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นต้น ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการระดับต้นในลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

2) *ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R)* เป็นความต้องการในการติดต่อสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความรัก การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น เพื่อที่จะอาศัยและช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการยอมรับนับถือและความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

3) *ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs : G)* เป็นความต้องการของบุคคลที่จะก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลสำเร็จและความภาคภูมิใจในผลงานความสามารถของตน ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการยอมรับนับถือและความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจของมาสโลว์

### 1.5.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959 อ้างถึงในราณี อิศัยกุล 2554: 7-20) ได้คิดทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานของคนในองค์กร แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) *ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยเจริญเติบโต (Motivators or Growth Factors)* คือปัจจัยที่จูงใจบุคลากรให้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเนื้องาน (Job Content) และการทำงาน ได้แก่

- (1) ลักษณะของงาน
- (2) ความรู้สึกได้รับการยอมรับ
- (3) โอกาสก้าวหน้า
- (4) ความสำเร็จในงาน
- (5) ความรับผิดชอบต่องาน

ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน และนำไปสู่ความพยายาม การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ทำให้มีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความสามารถและความพยายามให้กับ

องค์กร ช่วยตอบสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ เช่น การเพิ่มความท้าทาย ความเป็นอิสระ และความรับผิดชอบในงาน เป็นต้น

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยบำรุงรักษา (*Hygiene or Maintenance Factors*) เป็นปัจจัยที่หากขาดหายจะทำให้เกิดความไม่พอใจ เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน (Job Context) ได้แก่

- (1) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร
- (2) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา
- (3) เงินเดือน
- (4) ความมั่นคงในงาน
- (5) สภาพแวดล้อมการทำงาน
- (6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว

ปัจจัยเหล่านี้แม้มีอยู่ก็จะไม่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงาน แต่หากจัดให้ไม่เพียงพอหรือขาดหายไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจกับงานและองค์กร แม้มีมากจนเกินพอก็ไม่สามารถจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทความพยายามมากขึ้นได้ เพียงแต่ป้องกันไม่ให้อุบัติการณ์เกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น

จากทฤษฎีทั้ง 3 ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น พอสรุปเพื่อพิจารณาประกอบในการประยุกต์ใช้กับการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการจัดลำดับขั้นความต้องการที่มีแบบแผนค่อนข้างแน่นอน ซึ่งในความเป็นจริงนั้นบุคลากรอาจมีความต้องการเพียงไม่กี่ด้าน และความต้องการอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้นดังกล่าว
2. ทฤษฎี ERG เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งความต้องการอาจไม่เป็นไปตามลำดับ หรือมีเพียงบางด้าน
3. ทฤษฎีสองปัจจัย เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่มาจากตัวพนักงาน ไม่ใช่ผู้บริหาร

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีสองปัจจัยจะมุ่งเน้นที่ปัจจัยจูงใจที่มาจากตัวพนักงาน ซึ่งในสภาพการทำงานตามความเป็นจริงนั้น ผู้ที่สร้างผลงานหรือผลงานคือพนักงาน ถ้าไม่มีปัจจัยจูงใจในการทำงานจะทำให้ผลงานที่ได้ไม่ดีหรือไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ในขณะที่เดียวกันทฤษฎีสองปัจจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา และส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพการ



ทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลกับการทำงานด้วย ผู้วิจัยจึงได้เลือกทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบิร์กมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาครั้งนี้

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน

### 2.1 ความหมายความผูกพันในงาน (Work Commitment)

สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549: 10) ให้ความหมายว่า ความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกที่มั่นคงต่อองค์กรและงาน แตกต่างจากความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นเพียงความรู้สึกที่มีต่องาน และเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้ง่าย อาทิเช่น บริษัทฮีวิท (Hewitt Associates : 2003) ได้ให้มุมมองว่า ความผูกพันในงานของพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม กล่าวคือ สามารถดูได้จากการพูด โดยจะพูดถึงองค์กรในแง่บวก และพิจารณาจากการดำรงอยู่ นั่นคือ พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แม้จะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากที่อื่น และประเด็นสุดท้ายคือ การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของพนักงานเพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ทำการช่วยเหลือ พัฒนาหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร

เกศรา รักษาติ (2550: ออนไลน์) ให้ความหมายของความผูกพันในงานของพนักงานว่าหมายถึง พนักงานที่มีความตั้งใจทุ่มเทพลังกาย พลังใจ ให้กับการทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ พนักงานจะรู้สึกตื่นเต้น รู้สึกถึงความท้าทายกับงานที่ทำในแต่ละวัน พนักงานจะพัฒนาตัวเองดึงเอาความสามารถ หา “พรแสวง” พร้อมนำเอาพรสวรรค์ในตัวเองมาใช้ในการทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งเรียนรู้ หาวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

Schaufeli & Bakker (2003) ให้ความหมาย “ความผูกพันในงาน” ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันกับงานอย่างสูง ทุ่มเทให้กับงานไม่ว่างานนั้นจะมีความยากลำบากเพียงใด มีใจจดจ่ออย่างเต็มที่กับงานที่ทำ โดยผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าเวลาในการทำงานนั้นผ่านไปอย่างรวดเร็วและมีความรู้สึกยากที่จะผลัดจากงานนั้น ความผูกพันในงานเป็นสภาพทางจิตใจในอารมณ์และความคิดเชิงบวกต่องานที่ได้รับมอบหมาย บุคคลที่เกิดความผูกพันในงานจะมีความพยายามและขยันทำงาน ไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรือพลังในการทำงาน (Vigor) ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) และมองว่างานมีความสำคัญ มีความท้าทายตลอดจนมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน มีใจจดจ่ออยู่กับงาน (Absorption)

Kahn (1992) ได้ให้ความหมายของ “ความผูกพันในงาน” ว่า หมายถึง การผูกพันในงาน การผูกพันกับงาน โดยที่ความผูกพันในงานจะเป็นพลังในการทำงานทั้งด้านร่างกาย

ด้านความคิด และทางด้านอารมณ์ บุคคลที่ชอบทำงานไม่ว่าเงื่อนไขในการทำงานนั้นจะต้องทำงานเพียงลำพังหรือทำร่วมกับผู้อื่น บุคคลที่เกิดความผูกพันในงานจะชอบใช้ความคิดโดยมีการเตรียมพร้อมและตื่นตัวเสมอ

Maslach et al. (2001) ได้ให้ความหมายของความผูกพันในงาน คือ การที่บุคคลมีพลังใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกชอบและอยากที่จะทำงานตลอดเวลา ชอบที่จะเกี่ยวข้องกับงานและรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งเมสแลคได้อธิบายลักษณะของความผูกพันในงานมีองค์ประกอบคือ พลังในการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน และการเชื่อว่าตนเองสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้

Rothbard (2001 quoted in Saks, 2006) ให้ความหมายของความผูกพันในงานว่าเป็นสภาพทางจิตใจที่ผูกพันกับงาน โดยบุคคลที่เกิดความผูกพันในงานมีความสนใจในการทำงานตามภาระงานที่ได้รับและใช้ความคิด ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานและมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน มีความมุ่งมั่นและหมกมุ่นกับงาน ให้ความสำคัญกับงาน

ผู้ศึกษาสรุปว่า ความผูกพันในงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานซึ่งแสดงออกในลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่มีพลังอย่างสูงในการทำงาน เกิดความรู้สึกผูกพันกับงานอย่างสูง ทุ่มเทพลังกาย พลังใจให้กับงานไม่ว่างานนั้นจะมีความยากลำบากเพียงใด มีใจจดจ่อกับงานที่ทำ โดยผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าเวลาในการทำงานนั้นผ่านไปอย่างรวดเร็วและมีความรู้สึกอยากที่จะผลจากงานนั้น ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

## 2.2 ลักษณะความผูกพันในงาน

สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549: 11) ให้ความเห็นว่า การเกิดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้านด้วยกันคือ พนักงาน (Employee) องค์กร (Organization) และงาน (Work) กล่าวคือ

1. ด้านของพนักงาน (Employee) สิ่งที่องค์กรต้องตระหนักคือ การให้พนักงานได้รับรู้ว่าตนมีความสำคัญ (Self-esteem) ทั้งนี้หากพนักงานได้รับรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร จะมีส่วนช่วยให้พนักงานมีความทุ่มเทในการทำงาน นอกจากนี้การที่พนักงานได้รับรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรนั้น ยังเป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นให้ความสำคัญกับพนักงาน และให้การยอมรับในตัวพนักงาน รวมทั้งยังเป็นการสะท้อนให้กับตัวพนักงานเองได้รับรู้ว่าผลการปฏิบัติงานของตนอยู่ในระดับที่ดี เพราะองค์กรยอมรับและเห็นความสำคัญ

2. ด้านของงาน (Work) สามารถอธิบายได้ว่า องค์กรต้องการมีการมอบหมายงานให้กับพนักงาน โดยงานที่มอบหมายให้พนักงานทำนั้น ควรให้พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกๆ ด้านที่เกี่ยวกับงานให้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะงานที่ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับมากที่สุดย่อมเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานนั้นเกิดความผูกพันในงาน รับรู้ถึงความเป็นเจ้าของและเป็นผู้รับผิดชอบในงานนั้นๆ ด้วย และเมื่อพนักงานได้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและผูกพันกับงานแล้ว ย่อมทุ่มเทความพยายามทั้งกายและใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

3. ด้านองค์กร (Organization) สิ่งที่องค์กรต้องมีการจัดเตรียมไว้ให้แก่พนักงาน คือ โอกาสในด้านความก้าวหน้าในงาน/อาชีพ ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในงาน/อาชีพ ทำให้พนักงานได้รับรู้ว่าตนเองนั้นมีจุดมุ่งหมายในงาน หรือเป็นการตั้งเป้าหมายให้กับพนักงาน อาจกล่าวได้ว่าการที่องค์กรให้ในด้านความก้าวหน้าในงาน/อาชีพให้กับพนักงานนั้น เป็นการแสดงให้เห็นถึงอนาคตของพนักงานในการทำงาน/อาชีพ ขณะที่ทำงานอยู่ในองค์กร

Schaufeli & Bakker (2003) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันในงาน เป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พลังในการทำงาน (Vigor) หมายถึง ความขยันและมีพลังในการทำงาน มีความเต็มใจที่จะทำงาน
2. ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่างานที่ตนเองได้รับมอบหมายมีความสำคัญและท้าทาย มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
3. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับการทำงาน (Absorption) หมายถึง การที่บุคคลมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานและรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

Saks (2006) ได้ให้ความหมายความผูกพันในงาน เป็นการที่บุคคลรู้สึกผูกพันและเกี่ยวข้องกับงานซึ่งส่งผลต่อเจตคติและพฤติกรรมองค์กรของพนักงาน โดยความผูกพันในงานจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กร การมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและมีแนวโน้มในการลาออกจากงานต่ำ

โคเฮน, มอร์โรว์, แรนดอลและโคท (Cohen, 1999-2000; Morrow, 1993; Randall & Cote, 1991) นักวิจัยหลายคนได้พยายามศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความผูกพันในงาน ซึ่งการศึกษาส่วนใหญ่มักกล่าวถึงความผูกพันในงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ค่านิยมเกี่ยวกับงาน (Work Values) ความทุ่มเทในงาน (Job Involvement) ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment) และความผูกพันในองค์กร (Organization Commitment)

1. ค่านิยมเกี่ยวกับงาน (Work Values) George & Jones (1997) ได้ให้ความหมายของค่านิยม เป็น โครงสร้างความรู้หรือกรอบแนวคิดในการพิจารณาว่า สิ่งใดเป็นสิ่งดีหรือสิ่งที่บุคคลต้องการ โดยบุคคลจะสร้างหรือตัดสินค่านิยมจากลักษณะการกระทำหรือเหตุการณ์ ว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ต้องการหรือไม่ต้องการ ซึ่งแตกต่างไปจากเป้าหมาย เนื่องจากค่านิยมไม่ใช่ความตั้งใจทั้งหมดที่เกิดขึ้น แต่เป็นแนวทางที่ค่อนข้างถาวรในการดำเนินพฤติกรรม

2. ความทุ่มเทในงาน (Job Involvement) Kanungo (1982) ได้อธิบายความหมายของ ความทุ่มเทในงาน ว่าเป็นความเชื่อและการรับรู้เกี่ยวกับงานที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แม้ว่า จะเกี่ยวข้องกับอิทธิพลจากความเชื่อที่เป็นบรรทัดฐาน หรือเกิดจากอิทธิพลของประสบการณ์ในอดีต

3. ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment) Carson & Bedeian (1994) ได้ให้ค่านิยมความผูกพันในอาชีพ ว่าเป็นแรงจูงใจของบุคคลที่จะทำงานในลักษณะอาชีพที่ตนเองเลือก และสนใจและดำรงอยู่ในบทบาทอาชีพที่ตนเองเลือก โดยองค์ประกอบของความผูกพันในอาชีพนี้ ประกอบด้วยความรู้สึกลึกซึ้งผูกพันกับอาชีพที่ตนเองทำ ความต้องการความก้าวหน้าและบรรลุตามเป้าหมายในอาชีพ และการต่อต้านหรือกำจัดอุปสรรคในอาชีพที่มีอยู่

4. ความผูกพันในองค์กร (Organization Commitment) Buchanan (1974) ให้ความหมายของความผูกพันในองค์กร ว่าเป็นความเกี่ยวพันยึดติดกับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การแสดงตน (Identification) มีความภูมิใจในองค์กร และการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร ความรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์กร (Involvement) มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ความภักดีต่อองค์กร (Loyalty) การยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Dessler (1993: 48) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร โดยสำรวจและคัดเลือกองค์กรในอเมริกาที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด 10 องค์กร แล้วศึกษาถึงการบริหารขององค์กรเหล่านี้ในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยการสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 10 องค์กรและตรวจสอบเอกสาร (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติต่างๆ) ของทางบริษัทเหล่านั้น ถึงปัจจัยสำคัญของความผูกพันต่อหน่วยงาน สรุปได้ว่า ประเด็นสำคัญของการสร้างความผูกพันต่อหน่วยงานมี 8 ประเด็น คือ

1. การให้คุณค่าแก่คน
2. การมีส่วนร่วมต่อกัน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดหรือความรู้สึกต่อกันได้
3. การมีความคิดในการประนีประนอมที่ยอดเยียม

4. การว่าจ้างอยู่บนพื้นฐานของคุณค่างาน
5. หน่วยงานมีความมั่นคง
6. การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดี
7. การปฏิบัติตามข้อตกลงของหน่วยงาน
8. การใช้ระบบสื่อสารแบบสองทาง

ในการศึกษาและค้นคว้าจากข้อมูลของ Dessler จะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่าเป็นอันดับแรก คือ การให้คุณค่าต่อทรัพยากรมนุษย์ มีความไวใจและเคารพในพนักงานทุกคน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อกันและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้พนักงานได้บรรลุถึงเป้าหมายของเขา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการทำงานของบุคคล เพราะบุคคลทุกคนต้องการความสบายใจและภาคภูมิใจในการทำงาน หากงานที่เขาทำมีความสำคัญ มีคุณค่า และได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี เขาจะมีความรู้สึกผูกพันต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อหน่วยงานตามมาด้วย ก็จะเป็นเครื่องช่วยส่งเสริมหรือจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันต่อหน่วยงานมากขึ้น แต่หากการทำงานนั้นเขารู้สึกว่างานที่ทำไม่มีคุณค่าหรือมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเขาก็จะเกิดความรู้สึกอึดใจ คับข้องใจในการทำงาน ถึงแม้จะมีปัจจัยที่ดีอื่นๆ ของหน่วยงานมาสนับสนุน เขาก็อาจจะรู้สึกไม่ยินดีต่อการทำงานนั้นต่อไป ดังสุภาษิตไทยโบราณที่กล่าวไว้ว่า “คับที่อยู่ได้ คับใจอยู่ยาก”

## 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน

### 2.3.1 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

### 2.3.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom Expectancy Theory)

### 2.3.3 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

#### 2.3.1 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

บี เอฟ สกินเนอร์ (B. F. Skinner อ้างไว้ในราณี อีสซีย์กุล 2554: 7-34) นักจิตวิทยา ได้คิดทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) หรือเรียกว่า ทฤษฎีเงื่อนไขของการปฏิบัติการ (Operant Conditioning Theory) เป็นทฤษฎีที่จะเน้นผลของการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง ไม่ใช่จากการรายงานเป็นสำคัญ โดยใช้วิธีการควบคุมพฤติกรรม 4 วิธีด้วยกันคือ

1) *การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement)* หมายถึงการเพิ่มความถี่หรือระดับของพฤติกรรมที่ต้องการ โดยการให้รางวัล หรือผลลัพธ์ที่น่าพอใจแก่บุคลากร เช่น คำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายสำเร็จ การให้โบนัสพิเศษ หรือรางวัลเกียรติยศ การส่งไปสัมมนาหรือฝึกอบรมเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น การเสริมแรงทางบวกเป็นการเสริมแรงเพื่อการจูงใจที่ควรนำมาใช้มากที่สุด และรางวัลตอบแทนที่ต้องการจะเป็นตัวเสริมแรงทางบวกที่ดี

2) *การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement)* หมายถึงการเพิ่มความถี่หรือระดับของพฤติกรรมที่ต้องการ โดยการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมหรือไม่แสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่บุคลากร เนื่องจากในกลุ่มจะประกอบด้วยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และบุคลากรที่ด้อยประสิทธิภาพอยู่ด้วย เช่น การหลีกเลี่ยงการตะคอกหรือดุด่าผู้ปฏิบัติงานบางคนเมื่อทำงานล่าช้า เป็นต้น การเสริมแรงทางลบเป็นการเพิ่มความถี่ของพฤติกรรมที่ต้องการด้วยการหลีกเลี่ยงการบ่นของหัวหน้า หรือการลดบรรยากาศการทำงานที่ตึงเครียดหรือไม่พึงประสงค์

3) *การลงโทษ (Punishment)* หมายถึงการลดหรือจำกัดความถี่ของพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ โดยการให้ผลที่ไม่น่าพอใจแก่บุคลากร เช่น การลงโทษโดยการลดค่าจ้างกับบุคลากรที่มาสายบ่อยหรือกับบุคลากรที่ชอบดื่มสุราขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น การลงโทษที่เป็นระบบคือ การดำเนินการทางวินัย มีตั้งแต่การตักเตือนด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร การตัดเงินเดือน การลดขึ้นเงินเดือน การให้ออก และการไล่ออก อย่างไรก็ตามการลงโทษเป็นวิธีการที่ได้รับการโต้เถียงอย่างมากว่าสามารถนำไปใช้ได้ผลดีเพียงใด

4) *การระงับ (Extinction)* หมายถึงการลดหรือจำกัดความถี่ของพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ โดยการละเลยหรือหยุดการกระทำที่เสริมแรงบวกแก่บุคลากร เช่น การปฏิเสธหรือหยุดรับโทรศัพท์จากแฟนหากต้องการที่จะเลิกคบกัน หรือในที่ประชุมที่บุคลากรบางคนทำตัวเป็นคนตลกให้คนอื่นหัวเราะ ซึ่งในครั้งแรกผู้บริหารอาจหัวเราะด้วย แต่เมื่อบ่อยครั้งผู้บริหารเลิกหัวเราะก็จะมีผลทำให้พฤติกรรมตัวตลกของบุคคลนั้นๆหายไป เป็นต้น

### 2.3.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom Expectancy Theory)

วรูม (Victor H.Vroom, 1964 ) เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มพุทธินิยม (Cognitive Psychology) ที่ศึกษาวิจัยการทำงานของคนในโรงงานอุตสาหกรรม และได้สร้างทฤษฎีความคาดหวังไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1964 แม้คำอธิบายในทฤษฎีของวรูมอาจจะยังไม่สมบูรณ์ แต่ก็พบว่า เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่ทำให้มีการวิจัยต่อเนื่องมาอีกมากในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม นักจิตวิทยาในกลุ่มพุทธินิยมนี้เชื่อในเรื่องของความคิดของบุคคลว่าเป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดแรงจูงใจต่อพฤติกรรม หรือการกระทำ แม้จะมีเรื่องของผลรางวัลหรือสิ่งเร้าภายนอกตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจคือความคิดของ

บุคคล นักจิตวิทยาบางคนในกลุ่มนี้ศึกษาเรื่องการวางแผน บางคนศึกษาเรื่องการตั้งเป้าหมาย แต่สำหรับ วรูมจะเน้นศึกษาเรื่องความคาดหวัง คำอธิบายของวรูมเน้นใน 2 เรื่องด้วยกัน คือเรื่องค่านิยมในงานว่าทำงานแล้วคาดหวังว่าจะได้อะไร เช่น ทำงานให้ดี เพื่อหวังจะได้รับเงินเดือนเพิ่ม หรือบางคนหวังได้รับค่ายกย่อง ในที่นี้เงินและค่ายกย่องเป็นค่านิยม และอีกเรื่องที่เน้นคือแรงจูงใจ ซึ่งกำหนดทิศทางการกระทำเพื่อให้ได้ตามค่านิยมของตน คือคาดหวังว่าจะได้ตามค่านิยม เป็นแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามกระทำให้สำเร็จ และความสำเร็จของงานเกิดจากความพยายามบวกกับความสามารถของตน จากคำอธิบายดังกล่าวนี้ หลายคนเห็นว่าวรูมเน้นที่สิ่งจูงใจจากภายนอก คือความคาดหวังที่จะได้รับรางวัล ได้รับการยกย่อง ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ฯลฯ แต่ถ้ามองทัศนยะของกลุ่มพุทธินิยม กลุ่มนี้จะกล่าวว่า ความคาดหวังซึ่งเป็นความคิดของบุคคล เป็นจุดสำคัญของแรงจูงใจ

แนวคิดในทฤษฎีของวรูม สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตน ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วย ก็จะเป็นแรงจูงใจที่เข้มข้นสำหรับบุคคล นอกจากนี้ ผลการศึกษาต่อเนื่องจากวรูมก็ช่วยสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว และยังได้ข้อสรุปเพิ่มขึ้นจากการที่บุคคลได้เข้าใจบทบาทการทำงานของตนเป็นอย่างดี จึงเห็นได้ว่า แนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน คือการสร้างความคาดหวัง การให้ตระหนักในค่านิยมต่องาน การใช้ความพยายามการเสริมสร้างความสามารถในงาน และการช่วยให้บุคคลเข้าใจบทบาทของตนในงานนั้นๆ

### 2.3.3 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

J. Stacy Adam (1965) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยมีพื้นฐานความคิดว่าบุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (Output) กับตัวป้อน (Input) คือพฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาคจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (Perceived Inputs to Outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้

ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ อารมณ์ สถานภาพ และอื่นๆ ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่น การยกย่องชมเชย ค่าจ้างตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน ) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกันหรือต่างแผนก แม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ว่ามีความเสมอภาค หรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจ

ของตนเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ว่ามีไม่เสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเอง เพื่อให้รู้สึกว่าการเกิดความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น

เมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักประเมินว่าตนเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตน เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่เขาถือว่ามีความเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบเดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาคโดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ ผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำ และผลตอบแทนสูงไป

1) *ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably Rewarded)* พนักงานรับรู้ว่ามีตัวป้อนและผลตอบแทนมีความเหมาะสมกันแรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวป้อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น

2) *ผลตอบแทนต่ำไป (Under-rewarded)* เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่ามีตัวป้อนที่ได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่างๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทน (เรียกร้องค่าจ้างเพิ่ม) ลดตัวป้อน (ทำงานน้อยลง มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง ฯลฯ) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับน้อยกว่า)

3) *ผลตอบแทนสูงไป (Over-rewarded)* การรับรู้ว่ามีตัวป้อนที่ได้รับผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือ เพิ่มตัวป้อน (ทำงานหนักขึ้นและอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ยอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้กับตัวเอง (เพราะมันเก่ง) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น

จากทฤษฎีทั้ง 3 กรณีดังกล่าวพอจะสรุปเพื่อพิจารณาประกอบในการประยุกต์ใช้กับการวิจัยได้ดังนี้



1. ทฤษฎีการเสริมแรงเป็นทฤษฎีที่จะเน้นผลของการปฏิบัติงานและการประเมินผล การปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง ไม่ใช่จากการรายงานเป็นสำคัญ ได้แก่การเสริมแรงทางบวก การเสริมแรงทางลบ การลงโทษ และการระงับ

2. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม เน้นความคาดหวังว่าจะได้ตามคำนิยาม เป็นแรงจูงใจ ใ้บุคคลใช้ความพยายามกระทำให้สำเร็จ และความสำเร็จของงานเกิดจากความพยายามบวกกับ ความสามารถของตน

3. ทฤษฎีความเสมอภาค เมื่อเกิดการไม่เสมอภาค พนักงานก็จะทำให้เกิดความเสมอภาค โดยการลดระดับตัวป้อนหรือเรียกร้องผลตอบแทนเพิ่ม

ทั้งสามทฤษฎี มาจากการปฏิบัติงานและมีผลตอบแทนเหมาะสมเพียงใดหรือไม่ ซึ่ง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานอันจะส่งผลต่อความผูกพันในงาน

#### 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับแรงจูงใจในงาน

ความผูกพันในงานกับแรงจูงใจในงานมีนิยามหรือความหมายที่แตกต่างกันแต่มี โครงสร้างแนวคิดที่ใกล้เคียงกันและมีความสัมพันธ์กันอย่างยากที่จะแยกออกจากกันได้ จากการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในงานและความผูกพันในงาน พบว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจในงานมาก มักมีความผูกพันในงานมาก และบุคคลที่มีแรงจูงใจในงานน้อยก็มักจะมี ความผูกพันในงานน้อย เช่นกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Klerk (2001) ในเรื่องของการให้ความหมายของบุคคล เกี่ยวกับงานที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจในงานและความผูกพันในงาน พบว่าบุคคลที่ให้ความสำคัญ ของงานว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในชีวิตจะมีแรงจูงใจในงานและความผูกพันในงานสูง และบุคคลที่ เห็นว่างานไม่ค่อเป็นส่วนที่สำคัญในชีวิตจะมีแรงจูงใจในงานและความผูกพันในงานที่ต่ำ โดย แรงจูงใจและความผูกพันในงานจะมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ

ซอว์เฟลิ ทาริส และคณะ (Schaufeli, Taris et al., 2001 อ้างถึงใน Schaufeli & Bakker, 2010: 13) พบว่า ความผูกพันในงานมีคุณลักษณะของระดับพลังในการทำงานสูงและมีการแสดงตัวตนต่องานของตนเองอย่างชัดเจน ส่วนความเหน้อยล้ามีคุณลักษณะที่ตรงกันข้ามคือ มีพลังในการทำงานระดับต่ำและแสดงตัวตนต่องานน้อย

ดังนั้นความผูกพันในงานจึงเป็นประเด็นที่ในปัจจุบันหลายๆ องค์กรให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน พลังในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ความผูกพันในงานส่งผลให้บุคลากรทุ่มเทศักยภาพในการ ทำงานอย่างเต็มที่ มีความกระตือรือร้น มีแรงจูงใจที่จะมุ่งความสนใจให้กับงานเท่านั้น ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่สูงขึ้นและยังส่งเสริมให้บุคลากร

สร้างผลงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เพราะบุคลากรคาดหวังว่าจะมีพัฒนาการใหม่ๆ ในอาชีพของตนและพยายามวางตนเป็นผู้นำในอาชีพ บุคลากรจึงแสดงความรับผิดชอบในการทำงานที่เกินกว่าขอบเขตของเนื้องานระบุไว้โดยใช้ความสามารถในการปรับตัว ปรับเนื้องาน และกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป บุคลากรที่มีความผูกพันในงาน จะมีความรู้สึกต่องานในเชิงบวก มีความขยันขันแข็ง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความกระตือรือร้น รู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำและมีใจจดจ่อในงาน สามารถทำงานอย่างลื่นไหล (Schaufeli & Bakker, 2004: 295) สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถจัดการกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างดี

### 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยะนุช นรินทร์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลงานและการประเมินผล ด้านความสำเร็จในชีวิต ด้านการยกย่อง ด้านสังคมและด้านสวัสดิการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสังคม ด้านสวัสดิการ และด้านความสำเร็จในชีวิต พบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17 ที่มีเพศอายุ และรายได้แตกต่างกันเห็นว่า ด้านผลงานและการประเมินผล ด้านความสำเร็จในชีวิต ด้านการยกย่อง ด้านสังคม และด้านสวัสดิการ ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานที่มีอายุต่างกันเห็นว่าการหมุนเวียนเปลี่ยนงานกันทำเพื่อสามารถทดแทนกันได้เมื่อมีการโยกย้ายหรือลาออก และพอใจกับหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานที่มีรายได้ต่างกันพอใจกับหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันและผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

อารยา วลัยไชย (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่ พบว่า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร มีระดับความผูกพันสูง ส่วนความภาคภูมิใจที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความภาคภูมิใจที่ได้รับการยอมรับจากองค์กร และความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนในหน่วยงาน และรางวัลค่าตอบแทนและสวัสดิการ

อิสรา จารุสายันต์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานเทคนิคอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเทคนิคอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อปัจจัยค้ำจุน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน รายได้และสวัสดิการอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานเทคนิคอุตสาหกรรมอมตะนคร ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเรื่องนโยบายและการบริหารหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ตามลำดับ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของปัญหาจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือตามลำดับ และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยจูงใจที่มีปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ส่วนปัจจัยอื่นๆ ที่มีปัญหาจากมากไปน้อยมีดังนี้ ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารหน่วยงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ตามลำดับ

ชัยวัฒน์ ธนาคมชาคร (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจการสารสนเทศและการสื่อสาร: กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำนวน 244 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจการสารสนเทศและการสื่อสาร บริษัท ซีเมนส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มองเห็นหรือทัศนคติด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง และด้านประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีสถานภาพระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและระดับเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน สวัสดิการที่องค์กรมอบให้ และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วนิดา เกิดศิริ (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลจากการสุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 355 คน การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป อัตราเงินเดือนมากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสาวนีย์ อวยผล (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติงาน ภูมิศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด มีอายุระหว่าง 23-27 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 มีรายได้ 4,800-9,600 บาท อายุการทำงาน 1-3 ปี มีเขตที่พักอาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงกับที่ตั้งขององค์กร ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานรวม มีระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน เขตที่พักอาศัยและสภาพการจ้าง ของพนักงานระดับปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลให้ระดับแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุการทำงาน และสภาพการจ้าง ของพนักงานระดับปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรวรรณ จันทร์ชื่น (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดรีมเวิลด์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โสด อายุระหว่าง 20 ปี แต่ไม่ถึง 30 ปี การศึกษาระดับชั้นม.6/ปวช. สังกัดส่วนปฏิบัติการ อายุการทำงานระหว่าง 1 แต่ไม่ถึง 3 ปี รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 8,000 แต่ไม่ถึง 12,000 บาท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในระดับที่มาก มีค่าเฉลี่ยรวม

เท่ากับ 3.78 โดยปัจจัยเชิงจิตด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าเป็นด้านที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด ส่วนปัจจัยแวดล้อมโดยภาพรวมมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในระดับที่มากเช่นกัน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 โดยปัจจัยแวดล้อมด้านสภาพการทำงานเป็นด้านที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ สถานภาพ รายได้ และส่วนงานสังกัดที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สัมพันธ์ บัณฑิตเสนา (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาในเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสถานภาพของวิชาชีพ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านชีวิตความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ระดับต่ำทางบวกกับการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุรีย์พร สุขแสวง (2551: บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันบริษัท ไทยประกันชีวิต สาขารัตนาธิเบศร์ ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลจากการสุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 179 คน การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ปี รายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ นโยบายการบริหารงานของบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานขายประกันที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน พนักงานขายประกันที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานแตกต่างกัน

วารากร ททรัพย์วิระปรกรณ์ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันในงานของอาสาสมัครสาธารณสุข การศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อ ตรวจสอบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในงาน ของอาสาสมัครสาธารณสุข โดยความผูกพันในงานที่ศึกษา ในครั้งนี้ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ค่านิยมเกี่ยวกับงาน 2) ความทุ่มเทในงาน 3) ความผูกพันในอาชีพ และปัจจัยที่เชื่อว่า มีความสำคัญและมีผลต่อความผูกพันในงานของอาสาสมัครสาธารณสุข คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในงานบนพื้นฐานของความต้องการทางจิต ในที่นี้ ได้แก่ ความต้องการความพึงพอใจในงาน และความต้องการความพึงพอใจในสัมพันธภาพทางสังคม รวมถึงปัจจัยตัวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงใต้ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุระดับแบบเชิงชั้น ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในงานด้านความต้องการความพึงพอใจในสัมพันธภาพทางสังคม เป็นปัจจัยพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการทำนายความผูกพันในงานของอาสาสมัครสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีอำนาจในการทำนายได้ถึงร้อยละ 52 ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่สามารถทำนายความผันแปรของความผูกพันในงานได้

กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 189 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการบริการที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ ในส่วนของความผูกพันต่องาน พบว่าระดับความผูกพันต่องานของพนักงานร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับผูกพันมาก นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องานในภาพรวม ได้แก่ เพศ ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องาน ปัจจัยส่วน

บุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านการบริการ ที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการบริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและอัตราเงินเดือน ส่วนปัจจัยด้านเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยทั้ง 3 ด้าน

ภักดีนิษฐ์ ศิริผล (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานขาย: กรณีศึกษา สายธุรกิจสุขภาพสัตว์เคี้ยวเอื้อง โดยวิธีวัดอุปสรรค เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานขายสายธุรกิจสุขภาพสัตว์ เคี้ยวเอื้อง พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานในด้าน โอกาสก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การเห็นความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับความผูกพันองค์การในด้านความศรัทธาต่อองค์การ ความทุ่มเทเพื่อองค์การ ความจงรักภักดีต่อองค์การ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของพนักงานขายสายธุรกิจสุขภาพสัตว์ เคี้ยวเอื้อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งมีค่าเป็นบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกันนั่นเอง

ลำฤทธิ อินทะสร และ ทิวากร แก้วมณี (2553: บทคัดย่อ) จุดมุ่งหมายของการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการนายทหารชั้นประทวนของกองทัพน้อยที่ 3 โดยใช้ทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการผลิต มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ๆ คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค่าจูน ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการนายทหารชั้นประทวน ของกองทัพน้อยที่ 3 จำนวน 77 นาย ผลจากการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการนายทหารชั้นประทวนของกองทัพน้อยที่ 3 พบว่าโดยรวมของปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พบว่าปัจจัยในเรื่องของโอกาสของการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับที่มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ รองลงมาอันดับที่สองคือ ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก อันดับที่สาม ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก อันดับทีสี่ ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง อันดับทีห้า ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้ายคือ ด้านลักษณะงานที่ทำซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท ชัมเรสเทอร์รองส์ประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อศึกษาความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างระดับผู้จัดการ หัวหน้างานและระดับพนักงานโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างรวม 400 คน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้คือ (1) สอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้ (2) สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (3) สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทน (4) สอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทชัมเรสเทอร์รองส์ประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทชัมเรสเทอร์รองส์ประเทศไทย จำกัด ด้านอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้ มีความแตกต่างกันต่อความผูกพันในองค์กร ด้านปัจจัยจิตใจพบว่า มีเพียงปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบในงานเท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนพบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรทุกด้าน



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษารื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา โดยดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

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

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด เฉพาะในระดับพนักงานรายวัน จำนวนทั้งหมด 852 คน (ในเขตกรุงเทพฯ ๗ ประิมณฑล และต่างจังหวัด )

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ในระดับพนักงานรายวัน ใช้หลักการคำนวณ Yamane's โดยแสดงขนาดตัวอย่างกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \text{ขนาดตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดประชากร}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง} = 0.05$$

แทนค่าในสูตรได้

$$n = \frac{852}{1 + 852(0.05)^2} = 272$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษา = 272 คน

### การเลือกประชากรตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 272 คน สำหรับการศึกษารุ่นนี้ ผู้ทำการศึกษามีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1) วิธีการสุ่มแบบโควตา (*Quota Sampling*) เพื่อให้ได้สัดส่วนที่เท่ากันโดยมีวิธีสุ่มขนาดตัวอย่างตามเขตปฏิบัติการดังนี้

เขตพื้นที่ปฏิบัติการ	จำนวนประชากร(คน)	ขนาดตัวอย่าง(คน)
เขต 1	282	90
เขต 2	289	92
เขต 3	122	39
เขต 4	159	51
รวม	852	272

2) การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (*Convenience Sampling*) ในการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานรักษาความปลอดภัยเขตพื้นที่ปฏิบัติการเขต 1-4 ของบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยวางแนวคำถามตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในกรอบแนวคิดการศึกษามีรูปแบบคำถาม 2 ชนิดคือ คำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) ประกอบด้วยรูปแบบคำถามแบบสองตัวเลือกตอบ (Dichotomous Question) และแบบคำถามแบบให้เลือกรับตอบ มีจำนวน 8 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale) และระดับอันตรภาค (Interval Scale)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) ประกอบด้วยรูปแบบคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 7 ด้าน จำนวน 24 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) ประกอบด้วยรูปแบบคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 14 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2-3 ใช้ระดับการวัดข้อมูลตามมาตรวัดทัศนคติของลิเคอร์ท โดยใช้หลักการวิธีประเมินแบบรวมค่า (Method of Summated Rating) Likert Rensis, 1967: 90-95 แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดคณภูมิเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2546: 141-142) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

### เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคะแนน

เกณฑ์ค่าคะแนน	การแปลผล
4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question)

#### การตรวจสอบเครื่องมือวัด ได้ดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ทำการศึกษาได้นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น สามารถวัดความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหาได้ตรงตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษา

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ทำการศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทำการทดสอบ (Pretest) กับพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำนวน 30 คน จากนั้นได้นำข้อคำถามทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนตามวิธีการและหลักเกณฑ์การให้คะแนนแล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach จากโปรแกรมสำเร็จรูป เหมาะสมกับแบบสอบถามที่มีคำตอบเป็นลักษณะประเมินค่า ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.987

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 272 ชุด เข้าบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด เพื่อทำการแจกจ่ายตามเขตพื้นที่เขตปฏิบัติการ 1-4 และผู้ศึกษาได้รวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ทั้งหมดตรวจแบบสอบถาม มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์ต่อไป

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 272 ชุด

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัสแล้วนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

4.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของ พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้วยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4.2.2 วิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีการแปลความหมายของค่าคะแนนดังนี้

เกณฑ์ค่าคะแนน	ปัจจัยแรงจูงใจมีระดับความสำคัญ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

4.2.3 วิเคราะห์ความผูกพันในงานของ พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีการแปลความหมายของค่าคะแนนดังนี้

เกณฑ์ค่าคะแนน	ความผูกพันในงานมีระดับความผูกพัน
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

**4.3 การทดสอบสมมติฐาน** ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

**4.3.1 การทดสอบค่าที (Independent Sample t- test)** เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรระหว่าง 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**4.3.2 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA F-test)** เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทำการทดสอบรายคู่ เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**4.3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความผูกพันในงาน** ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) กับตัวแปรตาม (Dependent Variables) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D.E. et al, 1988: 118)

ตารางที่ 3.1 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับของความสัมพันธ์
.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
.70 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.50 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.30 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ที่มา : Hinkle D.E. et al, (1988: 118)

เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่หาก

$r$  มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางบวก (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

$r$  มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางลบ (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

ยกเว้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางชนิดที่มีลักษณะ  $0 \leq r \leq 1$  ซึ่งจะบอกได้เพียงขนาดหรือระดับของความสัมพันธ์เท่านั้น ไม่สามารถบอกทิศทางของความสัมพันธ์ได้



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษารื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 ความผูกพันในงาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน จำนวนกลุ่มประชากร

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติเปรียบเทียบกับค่าวิกฤต (t-Distribution)

F แทน ค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-Distribution)

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

\* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รางวัลที่ได้รับและการได้รับโทษ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล และ



นำเสนอข้อมูลด้วยตารางแสดงจำนวนกลุ่มประชากร (n) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=272)	ร้อยละ (100.00)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	213	78.30
หญิง	59	21.70
<b>2. อายุ</b>		
18-29 ปี	54	19.90
30-39 ปี	87	32.00
40-49 ปี	89	32.70
50 ปีขึ้นไป	42	15.40
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	128	47.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	96	35.30
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	30	11.00
ปวส.หรืออนุปริญญา	10	3.70
ปริญญาตรี	8	2.90

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=272)	ร้อยละ (100.00)
<b>4. ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน</b>		
น้อยกว่า 4 เดือน	60	22.10
4 เดือนถึง 1 ปี	76	27.90
มากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี	57	21.00
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	79	29.00
<b>5. สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	106	39.00
สมรส	115	42.30
หย่าร้าง	35	12.90
หม้าย	16	5.90
<b>6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	35	12.90
10,001-15,000 บาท	185	68.00
15,001-20,000 บาท	47	17.30
20,001 บาทขึ้นไป	5	1.80
<b>7. รางวัลที่ได้รับ</b>		
เคย	62	22.80
ไม่เคย	210	77.20
<b>8. การได้รับโทษ</b>		
เคย	62	22.80
ไม่เคย	210	77.20

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ดังนี้

**เพศ** พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 78.30 และเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70

**อายุ** พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 และอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ตามลำดับ รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-29 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ส่วนต่ำสุดอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40

**ระดับการศึกษา** พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ระดับชั้นประถมศึกษา จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมาคือ ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และ ระดับชั้นปวส.หรืออนุปริญญา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ ส่วนต่ำสุดคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

**ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน** พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 2 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 29 และอายุงานระหว่าง 4 เดือนถึง 1 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 ตามลำดับ รองลงมาคือน้อยกว่า 4 เดือน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 ส่วนต่ำสุดคือ อายุงานระหว่างมากกว่า 1 ปี ถึง 2 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21

**สถานภาพการสมรส** พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาคือ โสด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 39 และหย่าร้าง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ ส่วนต่ำสุดคือ สถานภาพหม้าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ ส่วนต่ำสุดคือ รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

**รางวัลที่ได้รับ** พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่เป็นผู้ไม่เคยได้รับรางวัล จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 77.20 และเคยได้รับรางวัล จำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 22.80

**การได้รับโทษ** พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่เป็นผู้ไม่เคยได้รับโทษ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 77.20 และเคยได้รับโทษ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

จากข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยจำแนกโดยภาพรวมและรายด้าน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.2 – 4.9

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ภาพรวม

ปัจจัยแรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.90	0.75	มาก
2. ด้านการได้การยอมรับนับถือ	3.69	0.76	มาก
3. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.70	0.89	มาก
4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.66	0.89	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา	3.74	0.84	มาก
6. ด้านความมั่นคงในงาน	3.80	0.93	มาก
7. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.84	0.93	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.90$ ) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ( $\bar{x} = 3.84$ ) ด้านความมั่นคงในงาน ( $\bar{x} = 3.80$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ( $\bar{x} = 3.74$ ) ด้านความก้าวหน้าในงาน ( $\bar{x} = 3.70$ ) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มี 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{x} = 3.69$ ) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ( $\bar{x} = 3.66$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตาม ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	4.00	0.86	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก	3.89	0.84	มาก
3. งานที่ท่านต้องใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางและต้องใส่ใจเป็นพิเศษ	3.93	0.86	มาก
4. ปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ให้ปฏิบัติ มีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่	3.79	0.90	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงาน

ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 4.00$ ) รองลงมาคือ งานที่ท่านต้องใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางและต้องใส่ใจเป็นพิเศษ ( $\bar{x} = 3.93$ ) และท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้ลืยกยากลำบาก ( $\bar{x} = 3.89$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ให้ปฏิบัติ มีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ( $\bar{x} = 3.79$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ตาม ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. งานที่ท่านได้รับการยอมรับ ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.80	0.87	มาก
2. ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหน่วยงานให้เป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับผู้อื่น	3.60	0.86	มาก
3. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ	3.64	0.86	มาก
4. ท่านได้รับความนับถือ การยอมรับจากลูกค้าที่ใช้บริการ	3.71	0.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ท่านได้รับการยอมรับ ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{x} = 3.80$ ) รองลงมาคือ ท่านได้รับความนับถือ การยอมรับจากลูกค้าที่ใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.71$ ) และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ ( $\bar{x} = 3.64$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหน่วยงานให้เป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับผู้อื่น ( $\bar{x} = 3.60$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามด้านความก้าวหน้าในงาน

ด้านความก้าวหน้าในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ทุกคนได้มีโอกาสก้าวหน้าโดยเสมอภาค	3.68	0.99	มาก
2. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ค่าตอบแทน	3.64	1.01	มาก
3. ผลงานที่ผ่านมาทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น	3.79	0.94	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้การยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผลงานที่ผ่านมาทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.79$ ) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ทุกคนได้มีโอกาสก้าวหน้าโดยเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.68$ ) และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ( $\bar{X} = 3.64$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตาม ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับ วุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ	3.69	1.00	มาก
2. ท่านคิดว่าสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและเงินพิเศษ ที่บริษัทฯ จัดให้พนักงานมีความเหมาะสม	3.63	0.99	มาก
3. ท่านมีรายได้เพียงพอต่อการครองชีพในสภาวะการณ์ ในปัจจุบัน	3.66	1.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ ( $\bar{X} = 3.69$ ) รองลงมา คือ ท่านมีรายได้เพียงพอต่อการครองชีพในสภาวะการณ์ในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 3.66$ ) และท่านคิดว่าสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและเงินพิเศษที่บริษัทฯ จัดให้พนักงานมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.63$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตาม ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	3.68	0.93	มาก
2. เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆของกันและกัน	3.73	0.90	มาก
3. มีการทำงานเป็นทีมและช่วยกันแก้ไขปัญหา	3.80	0.96	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.74</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการทำงานเป็นทีมและช่วยกันแก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 3.80$ ) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆของกันและกัน ( $\bar{X} = 3.73$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ( $\bar{X} = 3.68$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ตาม ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ทำงานในบริษัทฯ นี้ ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคง ไม่ต้องกลัวถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย	3.83	0.98	มาก
2. ท่านมั่นใจที่จะทำงานกับบริษัทฯ นี้ ไปตราบดี เวลาที่ต้องการจะอยู่	3.80	1.01	มาก
3. ท่านมั่นใจว่าบริษัทฯ นี้ สามารถเป็นที่พักพิงและ เป็นหลักประกันสำหรับอนาคตครอบครัวท่านได้	3.76	1.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทำงานในบริษัทฯ นี้ ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงไม่ต้องกลัวถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมาคือ ท่านมั่นใจที่จะทำงานกับบริษัทฯ นี้ ไปตราบดีเวลาที่ต้องการจะอยู่ ( $\bar{X} = 3.80$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมั่นใจว่าบริษัทฯ นี้ สามารถเป็นที่พักพิงและเป็นหลักประกันสำหรับอนาคตครอบครัวท่านได้ ( $\bar{X} = 3.76$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตาม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. สถานที่ที่ไปปฏิบัติงานมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วน	3.80	1.05	มาก
2. สถานที่ที่ไปปฏิบัติงานสามารถเดินทางไปทำงานได้อย่างสะดวก	3.89	0.96	มาก
3. สถานที่ที่ไปปฏิบัติงานมีการจัดห้องทำงาน ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถสำหรับพนักงาน โดยเฉพาะ	3.83	0.98	มาก
4. สถานที่ที่ทำงานไปปฏิบัติงานมีการจัดแสงสว่างเพียงพอและมีอากาศหมุนเวียนดี	3.83	1.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.93</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ที่ไปปฏิบัติงานสามารถเดินทางไปทำงานได้อย่างสะดวก ( $\bar{X} = 3.89$ ) รองลงมา คือ สถานที่ที่ไปปฏิบัติงานมีการจัดห้องทำงาน ห้องน้ำและสถานที่จอดรถสำหรับพนักงาน โดยเฉพาะ ( $\bar{X} = 3.83$ ) สถานที่ที่ทำงานไปปฏิบัติงานมีการจัดแสงสว่างเพียงพอและมีอากาศหมุนเวียนดี ( $\bar{X} = 3.83$ ) และสถานที่ที่ไปปฏิบัติงานมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความผูกพันในงาน

จากข้อมูลความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพอใจในงานที่ทำ ด้านความรักในองค์กร ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร และด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยจำแนกโดยภาพรวมและรายด้าน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.10 – 4.14

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ภาพรวม

ความผูกพันในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ด้านความพอใจในงานที่ทำ	3.89	0.84	มาก
2. ด้านความรักในองค์กร	3.77	0.85	มาก
3. ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร	3.77	0.87	มาก
4. ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม	3.80	0.91	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ให้ความสำคัญกับความผูกพันในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความผูกพันในงาน ทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความพอใจในงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.89$ ) รองลงมา คือ ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม ( $\bar{X} = 3.80$ ) และอีกสองด้านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากันคือ ด้านความรักในองค์กร ( $\bar{X} = 3.77$ ) ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร ( $\bar{X} = 3.77$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันในงานพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ตาม ด้านความพอใจในงานที่ทำ

ด้านความพอใจในงานที่ทำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ท่านเอาใจใส่กับคุณภาพของงานและพร้อมที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	4.00	0.92	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนดไว้	3.87	0.88	มาก
3. ท่านพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติในปัจจุบัน	3.88	0.93	มาก
4. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ หากได้รับการมอบหมาย	3.79	0.99	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ให้ความสำคัญกับความผูกพันในงาน ด้านความพอใจในงานที่ทำโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเอาใจใส่กับคุณภาพของงานและพร้อมที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมาคือ ท่านพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 3.88$ ) และท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 3.87$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ หากได้รับการมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.79$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตาม ด้านความรักในองค์กร

ด้านความรักในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ท่านภูมิใจที่จะบอกใครๆว่าท่านเป็นพนักงานของบริษัทฯ	3.78	0.96	มาก
2. เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงบริษัทฯท่านในทางไม่ดี ท่านพร้อมที่จะชี้แจงหรือให้ข้อมูลที่เป็นจริงโดยไม่ลังเล	3.81	0.98	มาก
3. หากมีหน่วยงานอื่นเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า ท่านจะคิดพิจารณาและไตร่ตรองโดยรอบคอบก่อนตัดสินใจ	3.72	0.96	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ให้ความสำคัญกับความผูกพันในงาน ด้านความรักในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงบริษัทฯท่านในทางไม่ดี ท่านพร้อมที่จะชี้แจงหรือให้ข้อมูลที่เป็นจริงโดยไม่ลังเล ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมาคือ ท่านภูมิใจที่จะบอกใครๆว่าท่านเป็นพนักงานของบริษัทฯ ( $\bar{X} = 3.78$ ) และหากมีหน่วยงานอื่นเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่าท่านจะคิดพิจารณาและไตร่ตรองโดยรอบคอบก่อนตัดสินใจ ( $\bar{X} = 3.72$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัดตาม ด้านความเป็นที่พึงพึงได้ขององค์การ

ด้านความเป็นที่พึงพึงได้ขององค์การ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่หรือให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อได้รับความเดือดร้อน	3.76	0.93	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาปกครองลูกน้องอย่างยุติธรรมและมีเหตุผล	3.72	0.95	มาก
3. บริษัทฯ ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.82	0.97	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ให้ความสำคัญกับความผูกพันในงาน ด้านความเป็นที่พึงพึงได้ขององค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทฯ ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน ( $\bar{x} = 3.82$ ) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่หรือให้ความช่วยเหลือ แก่พนักงานเมื่อได้รับความเดือดร้อน ( $\bar{x} = 3.76$ ) และ ผู้บังคับบัญชาปกครองลูกน้องอย่างยุติธรรมและมีเหตุผล ( $\bar{x} = 3.72$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัดตาม  
ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม

ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ท่านจะให้ความสำคัญร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น	3.79	0.94	มาก
2. เมื่อเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานจะให้ความ ช่วยเหลือท่านโดยไม่ลังเล	3.79	0.99	มาก
3. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจกันไม่ว่า จะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	3.80	0.99	มาก
4. ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญกับหน่วยงาน	3.83	1.04	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ให้ความสำคัญกับความผูกพันในงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญกับหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมาคือ ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.80$ ) ท่านจะให้ความสำคัญร่วมมือในกิจกรรมต่างๆที่หน่วยงานจัดขึ้น ( $\bar{X} = 3.79$ ) และเมื่อเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือท่านโดยไม่ลังเล ( $\bar{X} = 3.79$ ) ตามลำดับ



#### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันในงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 1.1** เพศของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติที (t-test) สามารถอธิบายความผูกพันในงานของ พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามเพศ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันในงาน จำแนกตาม เพศ ด้วย t-test

ความผูกพันในงาน	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความพอใจในงานที่ทำ	3.89	0.81	3.86	0.98	0.266	0.791
2. ด้านความรักในองค์กร	3.79	0.81	3.69	0.97	0.776	0.439
3. ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ของ องค์กร	3.77	0.84	3.75	1.00	0.156	0.876
4. ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม	3.82	0.86	3.76	1.10	0.394	0.694
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.76</b>	<b>3.77</b>	<b>0.94</b>	<b>0.431</b>	<b>0.667</b>

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เพศของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้านพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานย่อยที่ 1.2** กลุ่มรางวัลที่ได้รับของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ (t-test) สามารถอธิบายความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามกลุ่มรางวัลที่ได้รับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันในงานจำแนกตามกลุ่มรางวัลที่ได้รับ ด้วย t-test

ความผูกพันในงาน	รางวัลที่ได้รับ				t	p
	เคย		ไม่เคย			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความพอใจในงานที่ทำ	4.06	0.97	3.83	0.80	1.862	0.064
2. ด้านความรักในองค์กร	3.94	0.95	3.72	0.81	1.802	0.073
3. ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร	3.89	1.00	3.73	0.83	1.232	0.219
4. ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม	4.09	1.05	3.72	0.85	2.866*	0.004
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.90</b>	<b>3.75</b>	<b>0.76</b>	<b>2.121</b>	<b>0.056</b>

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มรางวัลที่ได้รับของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคมของกลุ่มที่เคยได้รับรางวัลกับกลุ่มไม่เคยได้รับรางวัลที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานย่อยที่ 1.3** การได้รับโทษของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัทคู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ (t-test) สามารถอธิบายความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามการได้รับโทษได้ดังนี้

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันในงาน จำแนกตามการได้รับโทษ ด้วย t-test

ความผูกพันในงาน	การได้รับโทษ				t	p
	เคย		ไม่เคย			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความพอใจในงานที่ทำ	4.14	0.69	3.81	0.87	3.071*	0.003
2. ด้านความรักในองค์กร	3.91	0.70	3.73	0.89	1.655	0.100
3. ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ของ องค์กร	3.96	0.72	3.71	0.91	2.277*	0.024
4. ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม	3.93	0.79	3.77	0.95	1.209	0.228
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.63</b>	<b>3.75</b>	<b>0.84</b>	<b>2.320*</b>	<b>0.022</b>

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การได้รับโทษของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัทคู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การเคยได้รับโทษและไม่เคยได้รับโทษ ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน ด้านความพอใจในงานที่ทำ และด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ส่วนด้านความรักในองค์กรและด้านสัมพันธภาพเชิงสังคมไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 1.4** อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA F-test) สามารถอธิบายความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัทคู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.18 – 4.35 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานของพนักงานรักษา

ความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด จำแนกตามอายุ ด้วย F-test

ความผูกพันในงาน	อายุ								F	p
	18 - 29 ปี		30 - 39 ปี		40 - 49 ปี		50 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความพอใจในงาน										
ที่ทำ	3.93	0.97	3.84	0.78	3.97	0.90	3.75	0.91	0.821	0.483
2. ด้านความรักใน										
องค์กร	3.72	0.82	3.82	0.77	3.81	0.88	3.65	0.97	0.525	0.666
3. ด้านความเป็นที่พึงพิง										
ได้ขององค์กร	3.83	0.82	3.83	0.81	3.78	0.90	3.54	1.00	1.196	0.312
4. ด้านสัมพันธภาพเชิง										
สังคม	3.87	0.81	3.84	0.90	3.84	0.91	3.58	1.07	0.986	0.400
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.76</b>	<b>3.83</b>	<b>0.73</b>	<b>3.85</b>	<b>0.82</b>	<b>3.63</b>	<b>0.94</b>	<b>0.087</b>	<b>0.491</b>

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า อายุของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาทางด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วย F-test

ความผูกพันในงาน	ระดับการศึกษา										F	p
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		ปวส./อนุปริญญาตรี		ปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความพอใจในงานที่ทำ	3.97	0.90	3.99	0.73	3.88	0.95	3.88	0.65	4.28	0.90	1.247	0.291
2. ด้านความรักในองค์กร	3.70	0.89	3.85	0.77	3.74	1.03	4.00	0.67	3.67	0.47	0.651	0.627
3. ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร	3.71	0.95	3.82	0.79	3.67	0.97	4.10	0.27	3.96	0.74	0.786	0.535
4. ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม	3.71	0.97	3.93	0.80	3.65	1.01	4.12	0.56	3.94	1.18	1.310	0.267
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.87</b>	<b>3.90</b>	<b>0.69</b>	<b>3.73</b>	<b>0.93</b>	<b>4.03</b>	<b>0.43</b>	<b>3.96</b>	<b>0.66</b>	<b>0.938</b>	<b>0.442</b>

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาทางด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน ด้วย F-test

ความผูกพันในงาน	ระยะเวลาการทำงาน								F	p
	น้อยกว่า 4 เดือน		4 เดือนถึง 1 ปี		มากกว่า 1 ปี ถึง 2 ปี		มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความพอใจในงานที่ทำ	4.07	0.79	3.78	0.73	4.07	0.79	3.72	0.98	3.513*	0.016
2. ด้านความรักในองค์กร	3.81	0.80	3.66	0.77	4.04	0.82	3.65	0.94	2.981*	0.032
3. ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร	3.98	0.87	3.64	0.82	3.96	0.84	3.59	0.90	4.027*	0.008
4. ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม	3.93	0.86	3.74	0.81	4.11	0.87	3.55	1.01	4.969*	0.002
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.75</b>	<b>3.70</b>	<b>0.71</b>	<b>4.05</b>	<b>0.75</b>	<b>3.62</b>	<b>0.90</b>	<b>4.298*</b>	<b>0.006</b>

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาทางด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึง  
ปัจจุบัน โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

ระยะเวลาการทำงาน		น้อยกว่า 4 เดือน	4 เดือน ถึง 1 ปี	มากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี	มากกว่า 2 ปีขึ้นไป
ภาพรวม	$\bar{x}$	3.95	3.70	4.05	3.62
น้อยกว่า 4 เดือน	3.95	-	0.25	-0.10	0.33*
4 เดือนถึง 1 ปี	3.70		-	-0.35*	0.08
มากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี	4.05			-	0.43*
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	3.62				-

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด โดยภาพรวม ที่มีระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน น้อยกว่า  
4 เดือนกับมากกว่า 2 ปีขึ้นไป, 4 เดือนถึง 1 ปีกับมากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี และมากกว่า 1 ปีถึง 2 ปีกับ  
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความพอใจในงานที่ทำ จำแนกตาม  
ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

ระยะเวลาการทำงาน	$\bar{x}$	น้อยกว่า 4 เดือน	4 เดือน ถึง 1 ปี	มากกว่า 1 ปี ถึง 2 ปี	มากกว่า 2 ปีขึ้นไป
		4.07	3.78	4.07	3.72
น้อยกว่า 4 เดือน	4.07	-	0.29*	0.00	0.35*
4 เดือนถึง 1 ปี	3.78		-	-0.29*	0.06
มากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี	4.07			-	0.35*
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	3.72				-

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด ด้านความพอใจในงานที่ทำ ที่มีระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน  
น้อยกว่า 4 เดือนกับ 4 เดือนถึง 1 ปี, น้อยกว่า 4 เดือนกับมากกว่า 2 ปีขึ้นไป, 4 เดือนถึง 1ปีกับ  
มากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี และมากกว่า 1 ปีถึง 2 ปีกับมากกว่า 2 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความรักในองค์กร จำแนกตามระยะเวลา  
การทำงานถึงปัจจุบัน โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

ระยะเวลาการทำงาน		น้อยกว่า 4 เดือน	4 เดือน ถึง 1 ปี	มากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี	มากกว่า 2 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.81	3.66	4.04	3.65
น้อยกว่า 4 เดือน	3.81	-	0.15	-0.23	0.16
4 เดือนถึง 1 ปี	3.66		-	-0.38*	0.01
มากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี	4.04			-	0.39*
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	3.65				-

\* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด ด้านความรักในองค์กร ที่มีระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน  
4 เดือนถึง 1 ปีกับมากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี และมากกว่า 1 ปีถึง 2 ปีกับมากกว่า 2 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คู่อิงเวลด อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ด้านความเป็นที่พึงพึงได้ขององค์กร จำแนกตาม  
ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

ระยะเวลาการทำงาน	$\bar{x}$	น้อยกว่า 4 เดือน	4 เดือน ถึง 1 ปี	มากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี	มากกว่า 2 ปีขึ้นไป
		3.98	3.64	3.96	3.59
น้อยกว่า 4 เดือน	3.98	-	0.34*	0.02	0.39*
4 เดือนถึง 1 ปี	3.64		-	-0.32*	0.05
มากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี	3.96			-	0.37*
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	3.59				-

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คู่อิงเวลด อินเตอร์เนชันแนลจำกัด ด้านความเป็นที่พึงพึงได้ขององค์กร ที่มีระยะเวลาการทำงานถึง  
ปัจจุบัน น้อยกว่า 4 เดือนกับ 4 เดือนถึง 1 ปี, น้อยกว่า 4 เดือนกับมากกว่า 2 ปีขึ้นไป, 4 เดือนถึง 1 ปี  
กับมากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี และมากกว่า 1 ปีถึง 2 ปีกับมากกว่า 2 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม จำแนกตาม  
ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

ระยะเวลาการทำงาน	$\bar{x}$	น้อยกว่า 4 เดือน	4 เดือน ถึง 1 ปี	มากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี	มากกว่า 2 ปีขึ้นไป
		3.93	3.74	4.11	3.55
น้อยกว่า 4 เดือน	3.93	-	0.19	-0.18	0.38*
4 เดือนถึง 1 ปี	3.74		-	-0.37*	0.19
มากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี	4.11			-	0.56*
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	3.55				-

\* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม ที่มีระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน  
น้อยกว่า 4 เดือนกับมากกว่า 2 ปีขึ้นไป, 4 เดือนถึง 1 ปีกับมากกว่า 1 ปีถึง 2 ปี และมากกว่า 1 ปีถึง  
2 ปีกับมากกว่า 2 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วย F-test

ความผูกพันในงาน	สถานภาพการสมรส								F	p
	โสด		สมรส		หย่าร้าง		หม้าย			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความพอใจในงาน										
ที่ทำ	3.91	0.86	3.93	0.75	3.82	1.05	3.50	0.80	1.354	0.257
2. ด้านความรักใน										
องค์กร	3.79	0.90	3.86	0.74	3.63	1.03	3.29	0.70	2.522	0.058
3. ด้านความเป็นที่พึงพิง										
ได้ขององค์กร	3.83	0.93	3.84	0.70	3.58	1.12	3.25	0.86	2.896*	0.036
4. ด้านสัมพันธภาพเชิง										
สังคม	3.82	0.97	3.93	0.70	3.61	1.17	3.16	1.02	4.119*	0.007
รวม	3.84	0.85	3.89	0.65	3.66	1.01	3.30	0.78	3.098*	0.027

\* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.26 พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร และด้านสัมพันธภาพเชิงสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความพอใจในงานที่ทำ และด้านความรักในองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท

คู่อิ่งเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยทดสอบ แบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
ภาพรวม	$\bar{X}$	<b>3.84</b>	<b>3.89</b>	<b>3.66</b>	<b>3.30</b>
โสด	3.84	-	-0.05	0.18	0.54*
สมรส	3.89		-	0.23	0.59*
หย่าร้าง	3.66			-	0.36
หม้าย	3.30				-

\* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิ่งเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวม ที่มีสถานภาพ โสดกับหม้าย และสมรสกับหม้าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท

คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ตชั้นแนล จำกัด ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร จำแนกตาม  
สถานภาพสมรส โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
	$\bar{X}$	3.83	3.84	3.58	3.25
โสด	3.83	-	-0.01	0.25	0.58*
สมรส	3.84		-	0.26	0.59*
หย่าร้าง	3.58			-	0.33
หม้าย	3.25				-

\* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ตชั้นแนลจำกัด ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กรที่มีสถานภาพโสดกับหม้าย  
และสมรสกับหม้ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม จำแนกตาม  
สถานภาพสมรส โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
	$\bar{X}$	<b>3.82</b>	<b>3.93</b>	<b>3.61</b>	<b>3.16</b>
โสด	3.82	-	-0.11	0.21	0.66*
สมรส	3.93		-	0.32	0.77*
หย่าร้าง	3.61			-	0.45
หม้าย	3.16				-

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม ที่มีสถานภาพ โสดกับหม้าย และ  
สมรสกับหม้าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัดตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วย F-test

ความผูกพันในงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F	p
	ต่ำกว่า10,000 บาท		10,001-15,000บาท		15,001-20,000บาท		20,001บาทขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความพอใจในงานที่ทำ	3.90	0.65	3.74	0.87	4.44	0.67	4.00	0.59	9.317*	0.000
2. ด้านความรักในองค์กร	3.75	0.65	3.67	0.90	4.15	0.73	4.00	0.24	4.212*	0.006
3. ด้านความเป็นที่พึงพอใจขององค์กร	3.91	0.69	3.63	0.89	4.18	0.84	3.87	0.61	5.538*	0.001
4. ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม	3.94	0.51	3.63	0.96	4.38	0.75	3.85	0.55	9.570*	0.000
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.50</b>	<b>3.67</b>	<b>0.85</b>	<b>4.29</b>	<b>0.60</b>	<b>3.93</b>	<b>0.45</b>	<b>8.180*</b>	<b>0.000</b>

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
โดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาพรวม		ต่ำกว่า 10,000บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.88	3.67	4.29	3.93
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.88	-	0.21	-0.41*	-0.05
10,001-15,000 บาท	3.67		-	-0.62*	-0.26
15,001-20,000 บาท	4.29			-	0.36
20,001 บาทขึ้นไป	3.93				-

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด ในภาพรวม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาทกับ  
รายได้ 15,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทกับ 15,001-20,000 บาท  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด ด้านความพอใจในงานที่ทำ จำแนกตาม  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า	10,001-	15,001-	20,001 บาท
		10,000บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	ขึ้นไป
	$\bar{x}$	<b>3.90</b>	<b>3.74</b>	<b>4.44</b>	<b>4.00</b>
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.90	-	0.16	-0.54*	-0.10
10,001-15,000 บาท	3.74		-	-0.70*	-0.26
15,001-20,000 บาท	4.44			-	0.44
20,001 บาทขึ้นไป	4.00				-

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเซ็นแนลจำกัด ด้านความพอใจในงานที่ทำ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า  
10,000 บาทกับรายได้ 15,001-20,000 บาทบาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทกับ  
15,001-20,000 บาทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความรักในองค์กร จำแนกตาม  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.75	3.67	4.15	4.00
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.75	-	0.08	-0.40*	-0.25
10,001-15,000 บาท	3.67		-	-0.48*	-0.33
15,001-20,000 บาท	4.15			-	0.15
20,001 บาทขึ้นไป	4.00				-

\* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด ด้านความรักในองค์กร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000  
บาทกับรายได้ 15,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทกับ 15,001-  
20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท

คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ตชั้นแนล จำกัด ด้านความเป็นที่พึงพึงได้ขององค์กร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า	10,001-	15,001-	20,001 บาท
		10,000บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	ขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.91	3.63	4.18	3.87
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.91	-	0.28	-0.27	0.04
10,001-15,000 บาท	3.63		-	-0.55*	-0.24
15,001-20,000 บาท	4.18			-	0.31
20,001 บาทขึ้นไป	3.87				-

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ตชั้นแนลจำกัด ด้านความเป็นที่พึงพึงได้ขององค์กร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทกับ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคมจำแนกตาม  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.94	3.63	4.38	3.85
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.94	-	0.31	-0.44*	0.09
10,001-15,000 บาท	3.63		-	-0.75*	-0.22
15,001-20,000 บาท	4.38			-	-0.53*
20,001 บาทขึ้นไป	3.85				-

\* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท  
คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า  
10,000 บาทกับ 15,001-20,000 บาท, 10,001-15,000 บาทกับ 15,001-20,000 บาท และ 15,001-  
20,000 บาทกับ 20,001บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพนักงานรักษา  
ความปลอดภัยบริษัท คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

การทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson  
Product Moment Correlation Coefficient) สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับ  
ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คูิ่งเวลด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ได้  
ดังนี้

ตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ปัจจัยแรงจูงใจ	ความผูกพันในงาน		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านลักษณะงาน	0.78*	0.000	สูง
2. ด้านการได้การยอมรับนับถือ	0.71*	0.000	สูง
3. ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.83*	0.000	สูง
4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	0.79*	0.000	สูง
5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา	0.81*	0.000	สูง
6. ด้านความมั่นคงในงาน	0.82*	0.000	สูง
7. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.84*	0.000	สูง
<b>รวม</b>	<b>0.90*</b>	<b>0.000</b>	<b>สูง</b>

\*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.36 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยภาพรวม ในทิศทางบวก โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ( $r = 0.90$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจทุกด้าน มีค่า r เป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในทิศทางบวก โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันในงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับระดับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

###### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เฉพาะในระดับพนักงานรายวัน จำนวนทั้งหมด 852 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ใช้หลักการคำนวณ Yamane' s กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษา จำนวน 272 คน

### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach เท่ากับ 0.987 ใช้กับส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในงาน และส่วนที่ 3 ความผูกพันในงาน ตามลำดับ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในงาน จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความผูกพันในงาน จำนวน 14 ข้อ

### 1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 272 ชุด เข้าบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เพื่อทำการแจกจ่ายตามเขตพื้นที่เขตปฏิบัติการ 1-4 และได้รวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ทั้งหมดตรวจแบบสอบถามให้มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ นำมาวิเคราะห์ต่อไป

### 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าสถิติ-t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test และกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ได้ทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับความผูกพันในงานด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

### 1.5 ผลการศึกษา

#### 1.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 78.30 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 87 และระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 89 คนคิดเป็นร้อยละ 32.70 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 47.10 มีสถานภาพ สมรส จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 2 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 29 กัับระยะเวลาการทำงาน 4 เดือนถึง 1 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 68



เป็นผู้ไม่เคยได้รับรางวัล จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 77.20 และไม่เคยได้รับโทษ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 77.20

### 1.5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยแรงจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มี 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดในรายด้าน ดังนี้

#### 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี รองลงมาคือ งานที่ท่านต้องใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางและต้องใส่ใจเป็นพิเศษ และท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความสำคัญต่ำสุดคือ ปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ให้ปฏิบัติ มีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยทุกข้อมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

#### 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ท่านได้รับการยอมรับ ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ท่านได้รับความนับถือ การยอมรับจากลูกค้าที่ใช้บริการ และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหน่วยงานให้เป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับผู้อื่น

#### 3) ด้านความก้าวหน้าในงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผลงานที่ท่านมาทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น รองลงมาคือ

หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ทุกคนได้มีโอกาสก้าวหน้าโดยเสมอภาค และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ตามลำดับ

#### 4) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ รองลงมา คือ ท่านมีรายได้เพียงพอต่อการครองชีพในสภาวะการณ์ในปัจจุบัน และท่านคิดว่าสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและเงินพิเศษที่บริษัทฯ จัดให้พนักงานมีความเหมาะสม ตามลำดับ

#### 5) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการทำงานเป็นทีมและช่วยกันแก้ไขปัญหา รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ของกันและกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

#### 6) ด้านความมั่นคงในงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทำงานในบริษัทฯ นี้ ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงไม่ต้องกลัวถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย รองลงมาคือ ท่านมั่นใจที่จะทำงานกับบริษัทฯ นี้ไปตราบถึงเวลาที่ต้องการจะอยู่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมั่นใจว่าบริษัทฯ นี้ สามารถเป็นที่พึ่งพิงและเป็นหลักประกันสำหรับอนาคตครอบครัวท่านได้

#### 7) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ที่ไปปฏิบัติงานสามารถเดินทางไปทำงานได้อย่างสะดวก รองลงมา คือ สถานที่ที่ไปปฏิบัติงานมีการจัดห้องทำงาน ห้องน้ำและสถานที่จอดรถสำหรับพนักงาน โดยเฉพาะสถานที่ที่ท่านไปปฏิบัติงานมีการจัดแสงสว่างเพียงพอและมีอากาศหมุนเวียนดี และสถานที่ที่ไปปฏิบัติงานมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วน ตามลำดับ

### 1.5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันในงานของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความผูกพันในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยความผูกพันในงาน ทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความพอใจในงานที่ทำ รองลงมา คือ ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม และอีกสองด้านมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากันคือ ด้านความรักในองค์กร และด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดในรายด้าน ได้ดังนี้

#### 1) ด้านความพอใจในงานที่ทำ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความผูกพันในงาน ด้านความพอใจในงานที่ทำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเอาใจใส่กับคุณภาพของงานและพร้อมที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ รองลงมาคือ ท่านพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติในปัจจุบันและท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนดไว้ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ หากได้รับการมอบหมาย

#### 2) ด้านความรักในองค์กร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความผูกพันในงาน ด้านความรักในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงบริษัทฯท่านในทางไม่ดี ท่านพร้อมที่จะชี้แจงหรือให้ข้อมูลที่เป็นจริงโดยไม่ลังเล รองลงมาคือ ท่านภูมิใจที่จะบอกใครๆว่าท่านเป็นพนักงานของบริษัทฯ และหากมีหน่วยงานอื่นเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่าท่านจะคิดพิจารณาและไตร่ตรองโดยรอบคอบก่อนตัดสินใจ ตามลำดับ

#### 3) ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ของ องค์กร

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความผูกพันในงาน ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทฯให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่หรือให้ความช่วยเหลือ แก่พนักงานเมื่อได้รับความเดือดร้อน และผู้บังคับบัญชาปกครองดูแลอย่างยุติธรรมและมีเหตุผล ตามลำดับ

#### 4) ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับความผูกพันในงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญกับหน่วยงาน รองลงมาคือ ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ท่านจะให้ความสำคัญร่วมมือในกิจกรรมต่างๆที่หน่วยงานจัดขึ้น และเมื่อเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือท่านโดยไม่ลังเล ตามลำดับ

#### 1.5.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คูอิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คูอิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คูอิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมและรายด้าน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 กลุ่มรางวัลที่ได้รับของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คูอิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มรางวัลที่ได้รับของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คูอิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีความผูกพันในงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคมของกลุ่มที่เคยได้รับรางวัลกับกลุ่มไม่เคยได้รับรางวัลที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 การได้รับโทษของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คูอิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การได้รับโทษของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัทคูอิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การเคยได้รับโทษและไม่เคยได้รับโทษ ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน ด้านความพอใจในงานที่ทำ และด้านความ

เป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความรักในองค์กรและด้านสัมพันธภาพเชิงสังคมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 อายุของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ระดับการศึกษาของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพอใจในงานที่ทำ ด้านความรักในองค์กร ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กรและด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.7 สถานภาพการสมรสของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กรและด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพอใจในงานที่ทำ ด้านความรักในองค์กร ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร และด้านสัมพันธภาพเชิงสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ในทิศทางบวกโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ผู้ศึกษาขออภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัยวัฒน์ ชนาคมชาคร(2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจการสารสนเทศและการสื่อสาร: กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพรักษาความปลอดภัยต้อง

ดูแลเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นไม่ว่าเพศชายและเพศหญิงทุกคนต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างเช่นเดียวกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 กลุ่มรางวัลที่ได้รับของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มรางวัลที่ได้รับ กลุ่มเคยได้รับและกลุ่มไม่เคยได้รับ ของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพอใจในงานที่ทำ ด้านความรักในองค์กรและด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ และไม่สอดคล้องกับการเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) ของทฤษฎีการเสริมแรง ของ บี เอฟ สกินเนอร์ ดังนั้นรางวัลที่ได้รับจึงไม่มีผลทำให้ความผูกพันในงานของพนักงานแตกต่างกัน ยกเว้นมีเพียงด้านสัมพันธภาพเชิงสังคมด้านเดียวที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 การได้รับโทษของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การได้รับโทษของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัทคู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การเคยได้รับโทษและไม่เคยได้รับโทษ ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานด้านความพอใจในงานที่ทำและด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับการลงโทษ (Punishment) ของทฤษฎีการเสริมแรง ของ บี เอฟ สกินเนอร์ ส่วนด้านความรักในองค์กรและด้านสัมพันธภาพเชิงสังคมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 อายุของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสาวลักษณ์ แสงจันทร์

(2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท ยัมเรสเทอร์รองส์ประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ การสมรส ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้ มีความแตกต่างกันต่อความผูกพันในองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ระดับการศึกษาของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คูอิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คูอิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานโดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัยวัฒน์ ธนาคมชาคร (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจการสารสนเทศและการสื่อสาร: กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนต์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพพนักงานรักษาความปลอดภัยจะอยู่ในระดับพนักงานเดียวกัน ระดับการศึกษาต่ำหรือสูง จึงไม่ส่งผลต่อระดับความผูกพันในงาน

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คูอิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คูอิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันและรายด้านทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท ยัมเรสเทอร์รองส์ประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท ยัมเรสเทอร์รองส์ประเทศไทย จำกัด ด้านอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้ มีความแตกต่างกันต่อความผูกพันในองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสาวนีย์ อวยผล (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุการทำงาน และสภาพการจ้าง ของพนักงานระดับปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05



สมมติฐานย่อยที่ 1.7 สถานภาพการสมรสของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเป็นที่พึงพิงได้ขององค์กรและด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัยวัฒน์ รัตนคมชาคร (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจการสารสนเทศและการสื่อสาร: กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีสถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและระดับเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสาวลักษณ์ แสงจันทร์ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท ชัมเรสเทอร์รองส์ประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท ชัมเรสเทอร์รองส์ประเทศไทย จำกัด ด้านอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้ มีความแตกต่างกันต่อความผูกพันในองค์กร ส่วนด้านความพอใจในงานที่ทำและความรักในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีความผูกพันในงาน โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัยวัฒน์ รัตนคมชาคร (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจการสารสนเทศและการสื่อสาร: กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและระดับเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสาวลักษณ์ แสงจันทร์ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท ชัมเรสเทอร์รองส์ประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท

ยัมเรสเทอร์องส์ประเทศไทย จำกัด ด้านอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้ มีความแตกต่างกันต่อความผูกพันในองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพนักงาน รักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ในทิศทางบวกโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสาวนีย์ อวยผล (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานรวม มีระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของภักดีสินีศิริผล (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานขาย: กรณีศึกษา สายธุรกิจสุขภาพสัตว์ เครื่องเบทาโกร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานขายสายธุรกิจสุขภาพสัตว์ เครื่องเบทาโกร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานขายสายธุรกิจสุขภาพสัตว์ เครื่องเบทาโกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งมีค่าเป็นบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกันนั่นเอง

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์

##### 3.1.1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในหัวข้อท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงานดียิ่งขึ้น ไม่เกิดความผิดพลาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด ควรมีการอบรมและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ให้ปฏิบัติ มีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ควรแก้ไขปรับปรุงปริมาณงานให้เหมาะสมกับเวลา โดยจัดตารางการทำงานและปล่อยให้พนักงานมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ เป็นการแสดงออกถึงความรู้ความสามารถ เป็นที่ยอมรับขององค์กร

##### 3.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ในหัวข้อ สถานที่ที่ไปปฏิบัติงานสามารถเดินทางไปทำงานได้อย่างสะดวก มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้พนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี การเดินทางไปทำงานได้อย่างสะดวก ควรจัดให้พนักงานทำงานที่หน่วยงานใกล้ที่พักของพนักงาน หรือจัดที่พักให้พนักงานอยู่ใกล้กับหน่วยงานทุกคน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ที่ไปปฏิบัติงานมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วน ควรแก้ไขปรับปรุงให้มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วนและใช้งานได้ตลอดเวลา

##### 3.1.3 ด้านความมั่นคงในงาน

พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความมั่นคงในงาน ในหัวข้อ ทำงานในบริษัทฯ นี้ ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงไม่ต้องกลัวถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคงในงาน บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด ควรให้ได้รับการฝึกอบรม ส่งเสริมสนับสนุนเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้เก่งงานขึ้น และพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งตามผลงานให้สูงขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมั่นใจว่าบริษัท ฯ นี้ สามารถเป็นที่พึ่งพิงและเป็นหลักประกันสำหรับ

อนาคตครอบครัวท่านได้ ควรแก้ไขโดยมองว่าพนักงานเป็นสมาชิกในครอบครัว มีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆให้เหมาะสม และดูแลพนักงานทุกคนให้สามารถดำรงชีวิตที่ดีในสังคมได้

### 3.1.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา

พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ในหัวข้อ มีการทำงานเป็นทีมและช่วยกันแก้ไขปัญหา มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้พนักงานมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ควรจัดตารางให้ผู้บังคับบัญชาไปตรวจเยี่ยมพนักงานตามหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ มีการอบรมทีมงานในหน่วยงานให้เคารพเชื่อฟังกันและกัน มีความไวเนื้อเชื่อใจกัน ให้ความร่วมมือและร่วมกันแก้ไขปัญหาด้วยกันทุกครั้ง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ควรแก้ไขปรับปรุงให้พนักงานมีอภิชัยไมตรีที่ดีต่อกัน มีการช่วยเหลือกันและกัน หากสิ่งใดเกินความสามารถให้รายงานผู้บังคับบัญชา รีบเข้าไปดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาโดยทันที

### 3.1.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน

พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน ในหัวข้อ ผลงานที่ผ่านมาทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และให้โอกาสในการปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน โดยกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาในการปรับเลื่อนตำแหน่งของพนักงานเป็นลำดับเป็นสำคัญ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ควรแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณาขึ้นเงินเดือน ค่าตอบแทน ที่ไม่ยุติธรรม และผู้บังคับบัญชาต้องยึดมั่นโปร่งใส ยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ค่าตอบแทนตามหลักเกณฑ์ต่อไปทุกครั้ง

### 3.1.6 ด้านการได้การยอมรับนับถือ

พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้การยอมรับนับถือ ในหัวข้อ งานที่ท่านได้รับการยอมรับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน มากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้พนักงานได้รับการยอมรับนับถือมากขึ้น บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ควรให้มีการแต่งตั้งหรือปรับตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นผู้สอนงานให้กับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงานเพื่อ

เป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากหน่วยงานให้เป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับผู้อื่น ควรแก้ไขโดยหน่วยงานหรือบริษัท ฯ ต้องให้ความสำคัญในการประกาศยกย่องชมเชยแก่พนักงานที่ได้ปฏิบัติงานดี ประพฤติดี ทุกครั้งทุกคน

### 3.1.7 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

พนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ในหัวข้อ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถ ดังนั้นเพื่อให้พนักงานมีเงินเดือนและสวัสดิการที่ดี บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ควรปรับขึ้นค่าแรงให้ตรงกับระยะเวลาเมื่อมีกฎหมายให้ปรับค่าแรงเพิ่มขึ้นทุกครั้ง โดยเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้ความสามารถ และมีสวัสดิการ ที่ดินนอกเหนือจากที่กำหนดในกฎหมาย ทั้งในรูปแบบตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านคิดว่าสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและเงินพิเศษที่บริษัทฯ จัดให้พนักงานมีความเหมาะสมควรแก้ไขปรับปรุงระเบียบสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและเงินพิเศษ ให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคมในปัจจุบัน โดยระบุให้ชัดเจนในทุกตำแหน่ง ประเภทการบาดเจ็บ จะได้รับการช่วยเหลือเท่าใดและอย่างไร

### 3.1.8 ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่า ระยะเวลาการทำงาน สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการได้รับโทษ ของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันในงานแตกต่างกัน และปัจจัยแรงจูงใจทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานในระดับสูง ในทิศทางบวก ดังนั้น บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความผูกพันในงานและตั้งใจอยู่ทำงานกับบริษัท ฯ เป็นการลดอัตราการลาออกของพนักงานในระยะยาวได้ โดยการกำหนดเงินเดือนและสวัสดิการ สร้างการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในงาน อย่างเป็นลำดับและเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ โดยมีการนำปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาการทำงาน สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการได้รับโทษ มาเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาในสัดส่วนที่เหมาะสม

### 3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยกับบริษัทอื่นๆ ในธุรกิจเดียวกัน ที่มีระดับจำนวนคนใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยในครั้งนี้

3.2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานจริงของพนักงานเพื่อดูว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานเป็นไปในทิศทางใด



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานร้านซีเมนต์ไทย โสมมาร์ท อำเภอมือง จังหวัดลำปาง” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เกศรา รักษาติ (2550). Employee Engagement สายใยในองค์กร (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 13 มกราคม 2556 จาก <http://www.tistr.or.th/KM>
- จूरีย์พร สุขแสวง (2549) “ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันบริษัท ไทย ประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ชัยวัฒน์ ชนาคมชาคร (2549) “ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจ สารสนเทศและการสื่อสาร: กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนต์ จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ (2547) การจัดการ กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น ----- (2548) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- นงนุช กลิ่นหอม (2554) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพ เวิลด์ไพล์เซอร์วิส จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นันทนา ผ่องเกศัช (2543) “ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี: ข้าราชการวิทยาลัยพยาบาลกึ่ง อารุณย์” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปิยะนุช นรินทร์ (2545) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา (มหาชน) เขต 17 จังหวัดมหาสารคาม” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย มหาสารคาม



พิสุทธิ วสุลิขิต (2553) “ปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุราบางยี่ขัน จำกัด”  
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมมาธิราช

ภักศินี ศรีผล (2522) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานขาย : กรณีศึกษา สาย  
ธุรกิจสุขภาพสัตว์ เครือเบทาโกร” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ราณี อธิชัยกุล (2554) “การจูงใจและการสื่อสารในองค์กร” ในประมวลสาระชุด  
วิชาการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 7 หน้า 5-35 นนทบุรี มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วนิดา เกิดศิริ (2549) “ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนาคารนครหลวงไทย  
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

วรากร ทรัพย์วิระปกรณ์ (2551) “แรงจูงใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันในงานของอาสาสมัคร  
สาธารณสุข” วารสารศึกษาศาสตร์ 19, 2 (กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม) : 59-74

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2546) “การใช้สถิติในงานวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล”  
กรุงเทพมหานคร สามลดา 4: 141-142

สุรัสวดี สุวรรณเวช (2549) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการสร้าง ความผูกพันในองค์กร”  
วารสารข้าราชการ 51 (พฤษภาคม-มิถุนายน): 10

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547) “ประเภทของแรงจูงใจ” จิตวิทยาการเรียนรู้อายุผู้ใหญ่ พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับ  
ปรับปรุงกรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เสถียรภาพ พันธุ์ไพโรจน์ (2543) “ปรัชญาและแนวคิดในการจัดการทรัพยากรมนุษย์” นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เสาวนีย์ อวยผล (2550) “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
ระดับปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์” การศึกษาค้นคว้า  
อิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ (2554) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

ฝ่ายปฏิบัติการบริษัท ชัมเรสเทอโรงส์ประเทศไทย จำกัด” วารสารการเงิน การลงทุน  
การตลาดและการบริหารธุรกิจ 1

สำฤทธิ์ อินทะสร (2553) “การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี  
ข้าราชการนายทหารชั้นประทวนของกองทัพน้อยที่ 3”

สัมพันธ์ บัณฑิตเสน (2551) “แรงจูงใจที่มีผลต่อการดำเนินงานตามกรอบการประเมินผลการ  
ปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย” การศึกษาอิสระ  
ปริญญาสาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อริศรา จารุสายันต์ (2547) “ปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานในโรงงานเทคนิคอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

อรรรรณ จันทร์ชื่น (2550) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน  
สวนสนุก ดรีมเวิลด์” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อารยา วลัยไชย (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด  
(มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อารี พันธุ์มณี (2546) จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไยใหม่  
เอ็ดดิเกท.

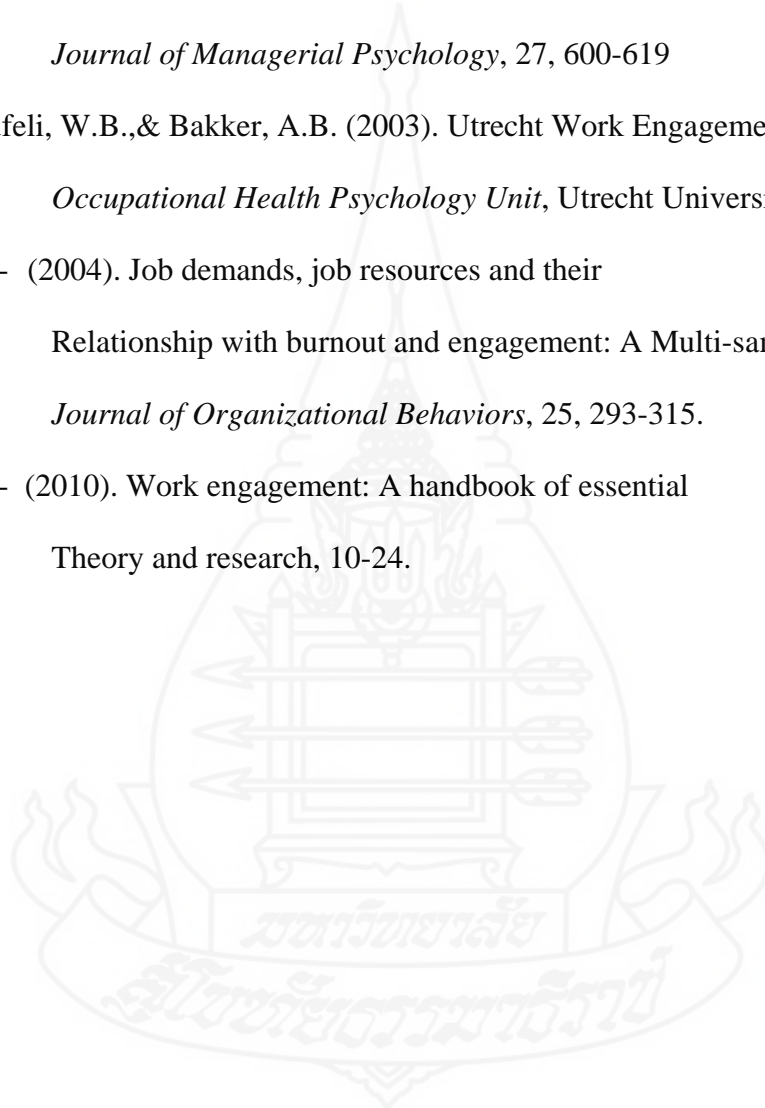
Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: *The socialization of  
Manager in work organization.*Administrative Science Quarterly, 19,  
533-456

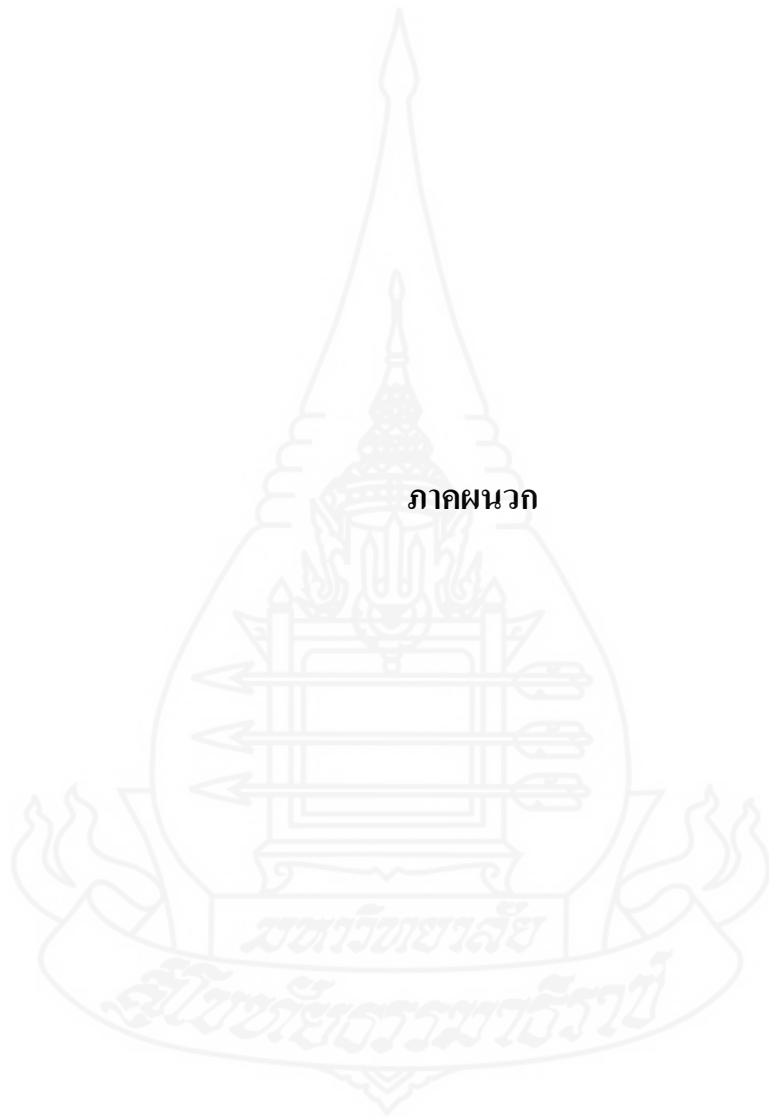
Carson, K.D., & Bedeian, A.G. (1994). Career commitment: construction of a  
measure and examination of its psychometric properties. *Journal of  
Vocation Behavior*, 44, 237-262

- Champoux, Joseph E. (2000). *Organizational Behavior: Essential Tenets for a New Millennium*. Canada: South-Western College Publishing.
- Cohen, A. (1999). Relationships among five forms of commitment: An empirical Assessment. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 285-308
- Davis, Beverly M. (2004) The impact of leadership on employee motivation (online).  
Abstract from: [http:// www.lib.umi.com/digital\\_dissertations/full](http://www.lib.umi.com/digital_dissertations/full)
- Dessler, G. 1993. *Winning commitment: How to build and keep a competitive Workforce*. New York: McGraw-Hill
- De Klerk, J.J. (2001). *Motivation to work, work commitment and man's will to meaning*. A dissertation submitted in partial fulfillment of requirements For the Degree, Doctor of Philosophy in Organizational Behaviour, in the Faculty of Economic and Management Sciences University of Pretoria.
- George, J.M., & Jones, G.R. (1997). Experiencing work: values, attitudes, and Moods. *Human Relations*, 50, 393-415
- Hellriegel, Don, John W. Slocum, Jr. and Richard, W. Woodman. (2001). *Organizational Behavior*. 5<sup>th</sup> ed. USA: South-Western College Publishing.
- Herzberg, Frederic (1959) *The Motivation to Work*. New York: John Willey and Sons, Inc
- Hewitt Associate. (2003). อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช. 2549. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการสร้างความผูกพันในองค์กร วารสารข้าราชการ 51 (พฤษภาคม-มิถุนายน): 10
- Hinkle D.E. Wersma W. and Jurs S.E. (1998) “ *Applied statistic for the behavioral Sciences* ” 5<sup>th</sup> edition. Boston; Houghton, Mifflin College
- Iverson, Kathleen M. (2001). *Managing Human Resources in the Hospital Industry: An Experiential Approach*. New York: Prentice Hall.

- Kahn, W.A. (1992), "To be full there: psychological presence at work "  
*Human Relations*, 45, 321-49.
- Kanungo, R.N. (1982). Measurement of job and involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67, 345-349
- Korpi, Walter (1978). *The working class in welfare capitalism*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Likert Rensis (1967) The Method of Constructing and Attitude Scale " *Attitude Theory and Measurement* " Fishbein, Martin, Ed. New York: Wiley & Son
- Loudon, David and Bitta, Albert. (1988). *Consumer Behavior : Concepts and Applications*. 3<sup>rd</sup> ed. New York : McGraw Hill.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslow, A.H. 1973. *Motivation and Personality*. 2<sup>th</sup> Ed. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.
- Mundy, R. Wayne, Arthur, Sharplin and Shane, R. Premeaux. (1990). *Management And Organizational Behavior*. Boston: Allyn and Bacon.
- Morrow, P.C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of Work commitment. *Academy of Management Review*, 8, 468-500
- Randall, D.M., & Cote, J.A. (1991). Interrelationships of work commitment constructs *Work and Occupation*, 18, 194-212
- Robbins, Stephen P. (1994). *Management*. 4<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs: Prentice Hall, International.
- Rothbard, N.C. (2001). Enriching or depleting. The dynamics of engaging in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*, 46, 655-684.

- Ryan, R.M.& Deci, E.L. (2001). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychological Association*, 55.(1), 68-78.
- Sak, A.M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 27, 600-619
- Schaufeli, W.B.,& Bakker, A.B. (2003). Utrecht Work Engagement Scale. *Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University*.
- (2004). Job demands, job resources and their Relationship with burnout and engagement: A Multi-sample study. *Journal of Organizational Behaviors*, 25, 293-315.
- (2010). Work engagement: A handbook of essential Theory and research, 10-24.

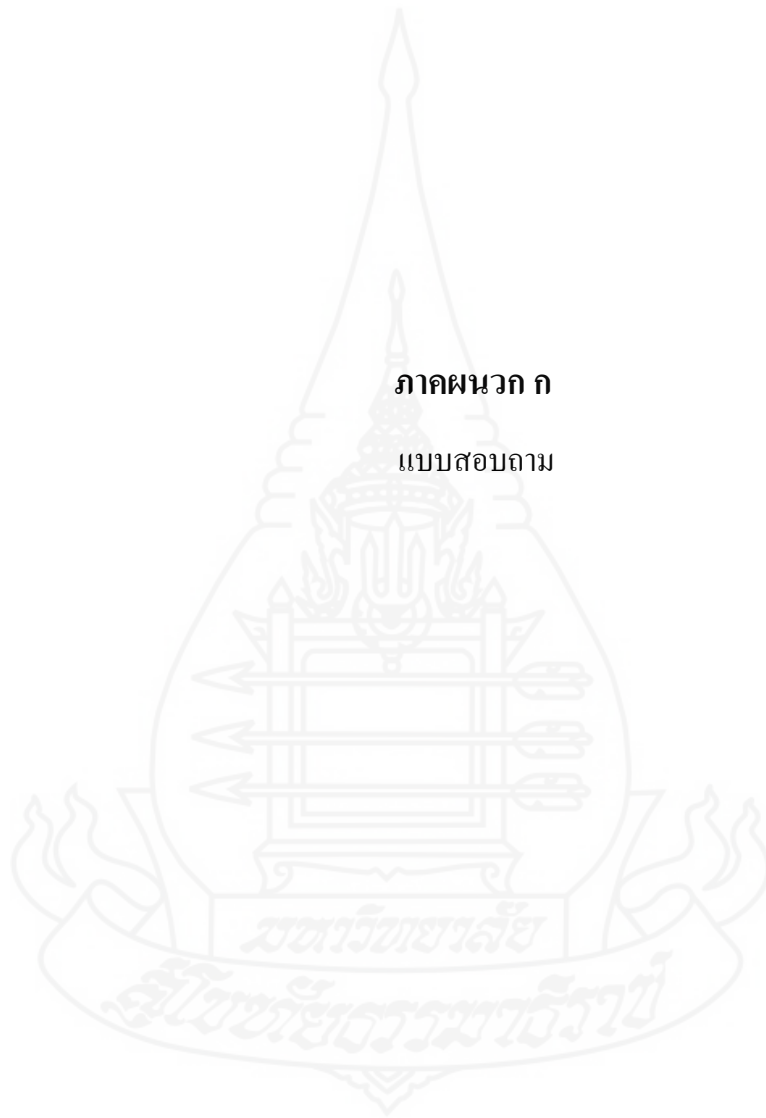




ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยผู้จัดทำวิจัย นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อเป็นส่วน  
หนึ่งในการทำการวิจัยเรื่อง

“ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท คู่อิงเวล  
อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด” ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษา ถึงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อ  
ความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในบริษัท จึงขอความร่วมมือ กรุณาพิจารณา  
ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวท่านและตามความคิดเห็นของท่าน เพราะข้อมูลที่เป็นจริงเหล่านี้จะ  
ช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะไม่นำไปเปิดเผยแต่อย่างใด จะ  
ถือเป็นความลับ และการแปลผลการวิจัยจะเป็นไปในส่วนรวม ไม่มีผลกระทบต่อการใช้งาน  
ของท่านแต่อย่างใด ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษา  
ความปลอดภัย บริษัท คู่อิงเวล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท คู่อิง  
เวล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความ  
ผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท คู่อิงเวล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

โดยในการตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูล  
ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

พันตำรวจเอกประสิทธิ์ สมบัติศิริ

ผู้จัดทำวิจัย



## แบบสอบถาม

เรื่อง : ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท คู่อิง  
เวล อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล จำกัด

.....  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. 18 - 29 ปี ( ) 2. 30 - 39 ปี

( ) 3. 40 - 49 ปี ( ) 4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

( ) 4. ปวส.หรืออนุปริญญา ( ) 5.ปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน

( ) 1. น้อยกว่า 4 เดือน ( ) 2. 4 เดือน ถึง 1 ปี

( ) 3. มากกว่า 1 ปี ถึง 2 ปี ( ) 4. มากกว่า 2 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพการสมรส

( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่าร้าง ( ) 4. หม้าย

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน + ค่าตอบแทน)

( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 - 15,000 บาท

( ) 3. 15,001 - 20,000 บาท ( ) 4. 20,001 บาท ขึ้นไป

7. รางวัลที่ได้รับ

( ) 1. เคย ( ) 2. ไม่เคย

8. การได้รับโทษ

( ) 1. เคย ( ) 2. ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย  
บริษัท ดูอิงเวล อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ปัจจัยแรงจูงใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>➤ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</b>						
9	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ เป็นอย่างดี					
10	ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดย ไม่รู้สึกลำบาก					
11	งานที่ท่านทำต้องใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง และต้องใส่ใจเป็นพิเศษ					
12	ปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ให้ปฏิบัติ มีความ อิสระในการทำงานอย่างเต็มที่					
<b>➤ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</b>						
13	งานที่ท่านได้รับการยอมรับ ความร่วมมือจาก เพื่อนร่วมงาน					
14	ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหน่วยงานให้ เป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับผู้อื่น					
15	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่าน เสนอ					
16	ท่านได้รับความนับถือ การยอมรับจากลูกค้าที่ใช้ บริการ					
<b>➤ ด้านความก้าวหน้าในงาน</b>						
17	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ทุกคนได้มีโอกา สก้าวหน้าโดยเสมอภาค					
18	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณา เงินเดือน ค่าตอบแทน					
19	ผลงานที่ผ่านมา ทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่ จะพัฒนางานให้ดีขึ้น					

ข้อ	ปัจจัยแรงจูงใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>➤ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</b>						
20	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา และความรู้ความสามารถ					
21	ท่านคิดว่าสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและเงินพิเศษที่บริษัทฯ จัดให้พนักงานมีความเหมาะสม					
22	ท่านมีรายได้เพียงพอต่อการครองชีพในสภาพการณ์ในปัจจุบัน					
<b>➤ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา</b>						
23	เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					
24	เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ของกันและกัน					
25	มีการทำงานเป็นทีมและช่วยกันแก้ไขปัญหา					
<b>➤ ด้านความมั่นคงในงาน</b>						
26	ทำงานในบริษัทนี้ ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคง ไม่ต้องกลัวถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย					
27	ท่านมั่นใจที่จะทำงานกับบริษัทนี้ไปตราบดี เวลาที่ต้องการจะอยู่					
28	ท่านมั่นใจว่าบริษัทนี้สามารถเป็นที่พึ่งพิงและเป็นหลักประกันสำหรับอนาคตครอบครัวของท่านได้					
<b>➤ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน</b>						
29	สถานที่ที่ไปปฏิบัติงานมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วน					
30	สถานที่ที่ท่านไปปฏิบัติงานสามารถเดินทางไปทำงานได้อย่างสะดวก					
31	สถานที่ที่ไปปฏิบัติงานมีการจัดห้องทำงาน ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถสำหรับพนักงานโดยเฉพาะ					
32	สถานที่ที่ท่านไปปฏิบัติงานมีการจัดแสงสว่างเพียงพอ และมีอากาศหมุนเวียนดี					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท

คู่มือ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ความผูกพันในงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
➤ ด้านความพอใจในงานที่ทำ						
33	ท่านเอาใจใส่กับคุณภาพของงานและพร้อมที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ					
34	ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนดไว้					
35	ท่านพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติในปัจจุบัน					
36	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบหากได้รับการมอบหมาย					
➤ ด้านความรักในองค์กร						
37	ท่านภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าท่านเป็นพนักงานของ บริษัทฯ นี้					
38	เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงบริษัทท่านในทางไม่ดี ท่านพร้อมที่จะชี้แจงหรือให้ข้อมูลที่เป็นจริงทันทีโดยไม่ลังเล					
39	หากมีหน่วยงานอื่นเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า ท่านจะคิดพิจารณาและไตร่ตรองโดยรอบคอบก่อนตัดสินใจ					
➤ ด้านความเป็นที่พึงพึงได้ขององค์กร						
40	ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ หรือให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อได้รับความเดือดร้อน					
41	ผู้บังคับบัญชาปกครองลูกน้องอย่างยุติธรรมและมีเหตุผล					
42	บริษัทฯ ให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน					

ข้อ	ความผูกพันในงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
➤ ด้านสัมพันธภาพเชิงสังคม						
43	ท่านจะให้ความสำคัญ ร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น					
44	เมื่อเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานจะให้ความ ช่วยเหลือท่าน โดยไม่ลังเล					
45	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจกันไม่ว่าจะ เป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
46	ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญกับหน่วยงาน					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของ  
พนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท ดูอิงเวด อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด

ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.987	.988	50

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sit1	180.5697	1189.760	.689	.	.987
sit2	180.6697	1188.300	.667	.	.987
sit3	180.7364	1187.206	.814	.	.987
sit4	180.7697	1187.082	.776	.	.987
sit5	180.6030	1192.237	.644	.	.987
sit6	180.8364	1193.930	.723	.	.987
sit7	180.9697	1180.527	.874	.	.987
sit8	180.8364	1182.081	.849	.	.987
sit9	180.7364	1187.482	.775	.	.987
sit10	181.0030	1191.967	.726	.	.987
sit11	180.6364	1176.235	.874	.	.987
sit12	180.7030	1188.400	.735	.	.987
sit13	180.7697	1199.100	.541	.	.988
sit14	180.9364	1186.151	.702	.	.987
sit15	180.6697	1183.378	.820	.	.987
sit16	180.8030	1184.172	.855	.	.987
sit17	180.9697	1175.110	.809	.	.987
sit18	181.0697	1181.072	.759	.	.987
sit19	180.7364	1184.265	.863	.	.987
sit20	180.6697	1172.124	.897	.	.987
sit21	180.8364	1187.918	.827	.	.987
sit22	180.7364	1183.456	.840	.	.987
sit23	180.7697	1183.633	.799	.	.987
sit24	180.5364	1187.814	.790	.	.987

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sit25	180.4030	1203.555	.649	.	.987
sit26	180.5030	1201.759	.670	.	.987
sit27	180.4697	1198.410	.672	.	.987
sit28	180.8030	1202.686	.550	.	.987
sit29	180.5030	1186.091	.737	.	.987
sit30	180.6030	1194.274	.694	.	.987
sit31	180.7697	1197.727	.634	.	.987
sit32	180.6364	1188.943	.851	.	.987
sit33	180.7030	1197.227	.820	.	.987
sit34	180.7030	1189.685	.779	.	.987
sit35	180.4697	1201.018	.753	.	.987
sit36	180.6697	1197.723	.722	.	.987
sit37	180.8030	1184.736	.779	.	.987
sit38	180.5030	1184.894	.664	.	.987
sit1sit4	180.6864	1187.800	.890	.	.987
sit5sit8	180.8114	1186.955	.913	.	.987
sit9sit11	180.7919	1185.076	.876	.	.987
sit12sit14	180.8030	1190.928	.791	.	.987
sit15sit17	180.8141	1180.695	.925	.	.987
sit18sit20	180.8253	1178.994	.916	.	.987
sit21sit24	180.7197	1185.503	.942	.	.987
sit25sit28	180.5447	1201.374	.791	.	.987
sit29sit31	180.6253	1192.434	.838	.	.987
sit32sit34	180.6808	1191.822	.914	.	.987
sit35sit38	180.6114	1191.881	.834	.	.987
sit1sit38	180.7194	1188.350	1.000	.	.987



**ประวัติผู้ศึกษา**

ชื่อ	พันตำรวจเอกประสิทธิ์ สมบัติศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	13 มิถุนายน พุทธศักราช 2502
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต โรงเรียนนายร้อยตำรวจ พุทธศักราช 2525
สถานที่ทำงาน	บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตซันแนล จำกัด
ตำแหน่ง	รองกรรมการผู้จัดการ

