

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
กรณีศึกษา บริษัท ออกต้า เมมโมเรียล จำกัด**

นางพัชราภรณ์ ร่วมสุข

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

Factors Influencing the Organizational Commitment
A Case Study of Octa Memorial Company Limited

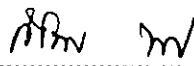
Mrs. Patcharaporn Ruemsuk

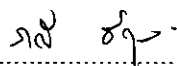
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2010


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
กรณีศึกษา บริษัท ออคต้า เมม โมเรียล จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางพัชราภรณ์ ร่วมสุข
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อิติชัยกุล)


.....
(รองศาสตราจารย์จัตรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

กรณีศึกษา บริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด

ผู้ศึกษา นางพัชราภรณ์ ร่วมสุข **รหัสนักศึกษา** 2513002994 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ บริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด (2) ศึกษาถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในบริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด (3) เสนอแนะเป็นแนวทางต่อผู้บริหารในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในอนาคต

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด เฉพาะบุคลากรในตำแหน่งระดับต่ำกว่ากรรมการบริหารที่เข้าทำงานก่อนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จำนวนทั้งสิ้น 148 คน ใช้หลักการคำนวณ ยามาเน่ ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ตามสูตร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 108 ตัวอย่าง การศึกษาใช้การวิจัยแบบสำรวจ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.899 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที การทดสอบแบบเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันเพื่อใช้ในทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรบริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด อยู่ในระดับมาก จากการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรมีเฉพาะสถานภาพการสมรสเท่านั้นที่แตกต่างกันจึงมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในส่วนปัจจัยลักษณะงานพบว่า บุคลากรที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันในองค์กร ได้แก่ กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่กระบวนการสรรหา บำรุงรักษาและการมอบหมายงานรวมถึงค่าตอบแทนของบุคลากร ให้ตอบสนองความต้องการของบุคลากร

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีอิทธิพล ความผูกพันต่อองค์กร บริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและติดตามการทำการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด รวมทั้งได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุง การทำการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระจนถูกต้องสมบูรณ์และขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาการธุรกิจทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ รวมทั้งให้กำลังใจมาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อ คุณปลั่งนน์ ชื่นพุฒิ คุณศิริเรก ศรีเชวงทรัพย์ และคุณ ศิวัจน์ วิมลนพลักษณ์ ที่กรุณาตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือ ในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้บริหารของบริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด ที่ให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ และขอขอบคุณเพื่อนพนักงานทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ประสบการณ์และคุณธรรมในการดำเนินชีวิต ขอขอบคุณแรงสนับสนุนด้านกำลังใจอันมีค่ายิ่ง จากครอบครัวของผู้ศึกษา สุดท้ายขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันจนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้ประกอบการบริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป

พัชราภรณ์ ร่วมสุข

ตุลาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	8
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	16
ลักษณะการบริหารงานของ บริษัท ออคต้า แมม โมเรียล จำกัด	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือในการศึกษา	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน	38
ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร	43
ผลการทดสอบสมมติฐาน	45
ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	52
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	54
สรุปผลการศึกษา	54
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	67
ก แบบสอบถาม	68
ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	76
ค ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	78
ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	82
ประวัติผู้ศึกษา	84

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
ตารางที่ 4.2 จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	38
ตารางที่ 4.3 จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านการบังคับบัญชา.....	39
ตารางที่ 4.4 จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ.....	40
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	41
ตารางที่ 4.6 จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	42
ตารางที่ 4.7 จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานในภาพรวม.....	43
ตารางที่ 4.8 จำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร.....	44
ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 2.1.....	45
ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 2.2.....	46
ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 2.3.....	47
ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร.....	47
ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 2.4.....	48
ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 2.5.....	48
ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 3.1.....	49
ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 3.2.....	50
ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 3.3.....	50
ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 3.4.....	51
ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 3.5.....	51
ตารางที่ 4.20 ผลการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	52

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 ประเภทของลักษณะความผูกพันของพนักงาน.....	15
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองเบื้องต้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความความผูกพันต่อองค์กร.....	17

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การเป็นหน่วยงานทางสังคมอย่างหนึ่ง เป็นที่รวมตัวกันของสมาชิกซึ่งมาร่วมกันทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน ให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ สมาชิกขององค์การนับเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดในแต่ละองค์การ เพราะทรัพยากรบุคคลในทุกระดับขององค์การเป็นเสมือนจักรกลหรือกลไก สำคัญที่จะดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ (นิสิต ทิพย์รักษ์ 2548:1) ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่อยู่ในสภาวะตกต่ำ ความผันผวนทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางสังคม รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้องค์การต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์การ เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

การปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ต้นนโยบายและการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งบางครั้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็ส่งผลในด้านบวกและด้านลบ ผลที่มีต่อองค์การในด้านบวกคือ องค์การมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน แต่บางครั้งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไปนี้อาจส่งผลในด้านลบคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะทำงานโดยที่ไม่ได้ผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลงไปเรื่อยๆ ซึ่งถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจจะลาออกจากราชการเพื่อไปทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้าทั้งในด้านการทำงาน เงินเดือน การยอมรับ รวมถึงสังคมที่ดีกว่า จากปัญหาการลาออกจากราชการทำงานอย่างไม่เต็มที่ ทำให้เกิดการสูญเสียขององค์การในหลายด้านไม่ว่า ค่าตอบแทนเงินเดือน โบนัส สวัสดิการและเวลาในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อมาทดแทน รวมทั้งบรรยากาศขององค์การเนื่องจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันและที่สำคัญ คือ การสูญเสียคุณค่าและเป้าหมายที่องค์การวางไว้ เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ องค์การมักจะประสบกับปัญหาที่เกิดจากระบบภายในขององค์การหรือปัญหาที่เกิดจากคน

ปัญหาที่เกิดจากระบบอาจแก้ไขได้ง่ายแต่ปัญหาที่เกิดจากคนอาจต้องหาวิธีที่เหมาะสม เนื่องจากคนเป็นปัจจัยในการบริหารองค์การที่ไม่สามารถที่จะปฏิบัติเหมือนกับเครื่องจักรได้ เพราะจากคนมีความรู้สึก คนมีความต้องการ ดังนั้นการที่จะปฏิบัติกับคนต้องอาศัยหลักในการสร้างขวัญ กำลังใจ และความผูกพันให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานเพื่อที่จะรักษาคนที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์การให้นานที่สุด ซึ่งกว่าที่จะได้คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์การนั้น จะต้องเสียงบประมาณจำนวนมากในการเลือกสรร การฝึกฝนและการพัฒนาให้มีคุณภาพ และเมื่อได้บุคคลเหล่านั้นมาแล้วจะทำอย่างไรให้เขาทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้กับการทำงานในองค์การ ในการที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ องค์การจะต้องมุ่งรักษามูลค่าคนเหล่านี้ เพื่อองค์การจะได้รับประโยชน์จากบุคคลเหล่านี้เป็นอย่างมาก จึงจะเห็นได้ว่าคนเป็นปัจจัยที่มีส่วนในความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ

บริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทหลักผู้ค้าเวชภัณฑ์สำหรับสัตว์ในเมืองไทย ถือกำเนิดขึ้นในปี ค.ศ.1991 โดยการรวมตัวของนักสัตวแพทย์ นักสัตวบาล นักการตลาด ตลอดจนนักบริหาร โดยมีเจตนาารมณ์ในการนำสินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐานเข้าสู่ตลาดปศุสัตว์ ทั้งในและต่างประเทศ โดยมุ่งเน้นในการให้บริการด้านวิชาชีพการเลี้ยงสัตว์ ซึ่งได้จัดส่งทีมวิชาการทั้งสัตวแพทย์ และสัตวบาลเข้าร่วมปรึกษาหารือ ตลอดจนอบรมเทคโนโลยีวิชาการเลี้ยงสัตว์สมัยใหม่ให้กับเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ เพื่อให้มีการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้เข้าสู่มาตรฐานฟาร์มเลี้ยงสัตว์สมัยใหม่สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ ที่ผ่านมา บริษัทฯ มีความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง ที่เป็นส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมการเลี้ยงสัตว์และได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาปศุสัตว์ไทยอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด จนทุกวันนี้ นับได้ว่าปศุสัตว์ไทยของเราก้าวไกลสู่ ปศุสัตว์โลกโดยสามารถส่งออกผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์ จนสามารถทำรายได้ให้กับประเทศไทยของเราอย่างมหาศาล ปัจจุบันบริษัทฯ พบว่า อัตราการลาออกของบุคลากร(Turn over)โดยเฉลี่ยมากกว่า 10% ทำให้บริษัทฯ ต้องสูญเสียทรัพยากรต่างๆ ในการสรรหาบุคลากรใหม่เข้ามาทดแทน ตลอดจนสูญเสียงบประมาณและเวลาในการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรใหม่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ส่งผลให้บริษัทฯ เสียโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในด้านอื่นๆ และยังส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์การลดลง

จากสภาพการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นบุคลากรในองค์การนี้ มีแนวคิดที่จะศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาวิธีการแก้ไขและแนวทางในการป้องกันปัญหา ตลอดจนนำผลการศึกษาไปปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ บริษัทฯ ในอนาคตและสามารถนำปัจจัยต่างๆ นั้นมาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างเพิ่มพูนให้บุคลากรมี

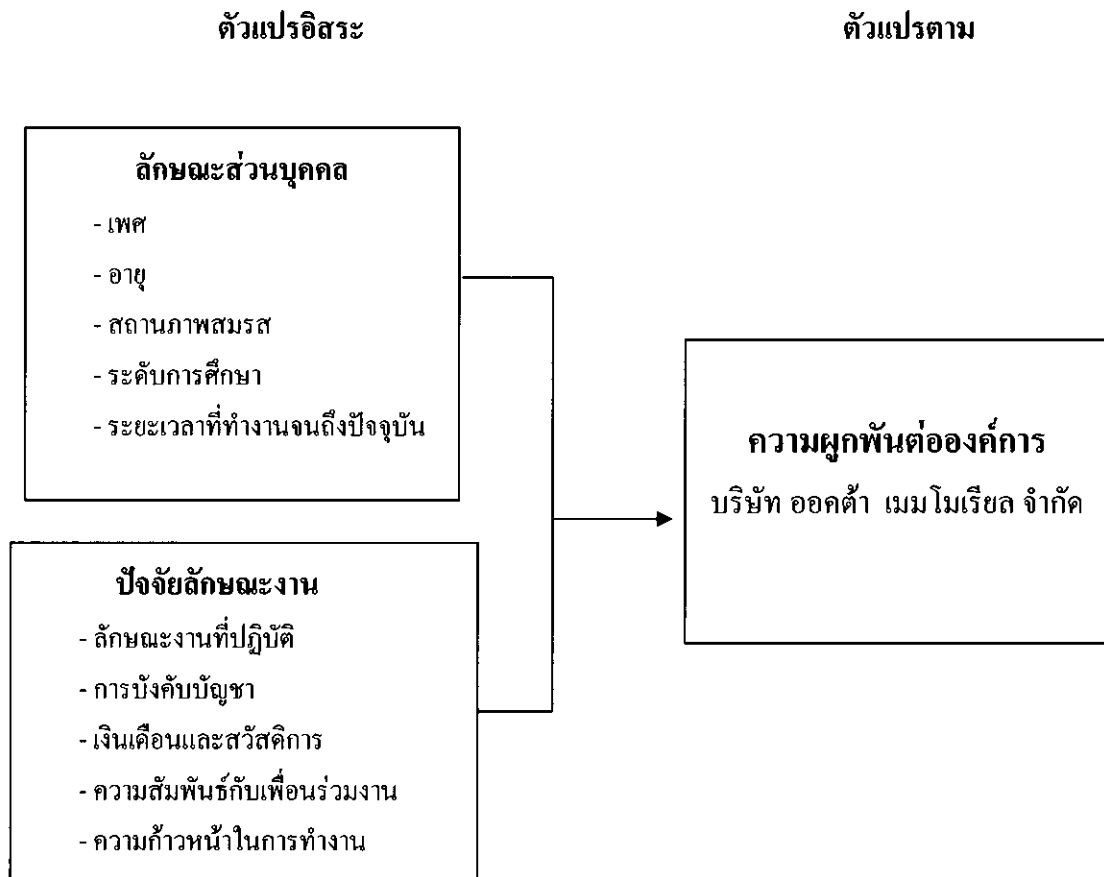
ความผูกพันต่อองค์กรซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวที่จะทำให้บุคลากร มีความรัก ความพึงพอใจที่จะร่วมงานกับองค์กรต่อไป เพื่อให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อบริษัท ออคต้า เมมโมเรียล จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในบริษัท ออคต้า เมมโมเรียล จำกัด
- 2.3 เพื่อเสนอแนะเป็นแนวทางต่อผู้บริหารในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในอนาคต

3. กรอบความคิดทางทฤษฎี

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ออคต้า เมมโมเรียล จำกัด ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ประยุกต์กรอบแนวคิดการศึกษา จาก แนวคิดของสตีเวิร์ (Steers) โดยผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 บุคลากรบริษัท ออกค้า เมมโมเรียล จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ

4.2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่ต่างกัน

4.3 ปัจจัยลักษณะงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่ต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร บริษัท ออกค้า เมมโมเรียล จำกัด โดยจะทำการศึกษาในขอบเขตเนื้อหา ดังต่อไปนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการทำการศึกษเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยจำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกได้ ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร

5.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรฝ่ายต่างๆ ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ออกค้า เมมโมเรียล จำกัด (ณ สิ้น เดือนมิถุนายน 2553) เฉพาะบุคลากรในระดับตำแหน่งที่ต่ำกว่ากรรมการบริหาร จำนวน 148 คน

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปรศึกษา ได้จำแนกตัวแปรดังนี้

5.3.1 ตัวแปรอิสระ (*Independent Variable*) ประกอบไปด้วย

1) ลักษณะส่วนบุคคล

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) สถานภาพการสมรส
- (4) ระดับการศึกษา
- (5) ระยะเวลาที่ทำงานจนถึงปัจจุบัน

2) ปัจจัยลักษณะการบริหารงาน

- (1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- (2) การบังคับบัญชา
- (3) เงินเดือนและสวัสดิการ
- (4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- (5) ความก้าวหน้าในการทำงาน

5.3.2 ตัวแปรตาม (*Dependent Variables*) คือ ความผูกพันต่อองค์กร

5.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือนกรกฎาคม-เดือนตุลาคม พ.ศ.2553

6. นวัตกรรมเชิงปฏิบัติการ

6.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรหรือสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

6.1.1 **ลักษณะงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย ที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ตลอดจนผู้ปฏิบัติรู้สึกภูมิใจในงานนั้น

6.1.2 **การบังคับบัญชา** หมายถึง การปกครองดูแล ความเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นกันเอง และการกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา

6.1.3 **เงินเดือนและสวัสดิการ** หมายถึง ค่าจ้าง(เงินเดือน) ค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานทั้งในรูปของตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน อาทิ ค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต เงินจูงใจ (Incentive) จำนวนวันลา จำนวนวันหยุดต่างๆ เป็นต้น

6.1.4 **ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจ การให้ความร่วมมือเกื้อกูล เอื้ออาทรต่อกัน การมีปฏิสัมพันธ์กัน ในบรรยากาศที่เป็นมิตร

6.1.5 **ความก้าวหน้าในการทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานได้รับการส่งเสริม สนับสนุนให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะเพิ่มขึ้น มีการปรับเงินเดือนเพิ่มหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ตามศักยภาพ

6.2 **ระดับความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ระดับความผูกพันทั้งด้านค่านิยมและแนวปฏิบัติที่บุคคลมีต่อองค์กร ในที่นี้หมายถึง ระดับความผูกพันที่บุคลากรบริษัท ออกด้า เมม โมเรียล จำกัดมีต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด ประกอบด้วย ความผูกพันใน 3 ระดับ คือ มาก ปานกลางและน้อย

6.3 **ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกผูกพันทางค่านิยมของบุคลากรบริษัท ออกด้า เมม โมเรียล จำกัดที่มีต่อองค์กร ซึ่งสามารถปรากฏในด้านต่อไปนี้

6.3.1 ด้านการใช้ความพยายามเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร

6.3.2 ด้านความรู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร

6.3.3 ด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร

6.3.4 ด้านการปกป้องชื่อเสียงขององค์กร

6.3.5 ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร

6.4 **บุคลากร** หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานให้กับ บริษัท ออกด้า เมม โมเรียล จำกัด โดยเป็นพนักงานใน ระดับที่ต่ำกว่ากรรมการบริหาร

6.5 **บริษัท** หมายถึง บริษัท ออกด้า เมม โมเรียล จำกัด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการลาออกของบุคลากรมากำหนดเป็นแนวทางในการป้องกันและลดอัตราการลาออกของบุคลากรบริษัท ออคต้า เมม โมเรียล จำกัด

7.2 เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของฝ่ายบริหาร

7.3 เพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ในการเพิ่มระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรในอนาคต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ออกด้า เมม โมเรียล จำกัด” มีจุดมุ่งหมายที่จะทราบว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎี แนวคิด และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
3. ลักษณะการบริหารงานของ บริษัท ออกด้า เมม โมเรียล จำกัด
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร (Organization Commitment) ได้ให้ความหมายและคำนิยามของความผูกพันในองค์กรไว้ต่างกันไปหลายทัศนะ ดังนี้

Mowday และคณะ (1982: 27) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ การแสดงออกที่มากกว่าจงรักภักดี (Royalty) เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนาและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Allen และ Meyer (1990 อ้างใน Susan Curtis, 2001: 60) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะคือ จะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นอย่างใด มาทำงานสม่ำเสมอ ทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินของบริษัท และมีเป้าหมายร่วมกับองค์กร

Muchinsky (1993: 283) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่สมาชิกแต่ละคนมีต่อองค์กร

Spector (1996: 236) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า ทัศนคติของพนักงานที่สอดคล้องกันต่องานที่ทำงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมาก

Schultz และ Schultz (1998: 268)ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นระดับของความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่

Mathis และ Jackson (2002: 23) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึงระดับความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงานและความต้องการที่จะทำงานในองค์กร จากผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

จากความหมายและคำนิยามของความผูกพันในองค์กรที่นักวิชาการได้ให้ทัศนะไว้นั้น สรุปได้ว่า ความผูกพันของพนักงานจะมีความหมายที่กว้างกว่าความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจจะเป็นเพียงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานของตนและเกิดขึ้นได้ง่าย แต่ในเรื่องความผูกพันนั้นจะรวมถึงความรู้สึกโดยรวมที่มีต่องานและองค์กร นอกจากนี้ ความพึงพอใจนั้นมักเป็นผลหรือมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ขณะที่ความผูกพันนั้นเป็นผลที่เกิดจากความพึงพอใจก่อน แล้วจึงเชื่อมโยงมาสู่ความผูกพัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดความผูกพันในองค์กร มีความเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่างๆ ที่บุคคลต้องการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยตระหนักว่าบุคคลแต่ละคนก็จะมีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันในองค์กรในที่สุด สำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาจะกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กร ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดของของสตีเยร์ (Steers 1977: 46-56) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง

อายุ เป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีอายุมากทำงานอยู่กับองค์กรมาระยะหนึ่งแล้วจะเกิดความคุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร การที่จะเปลี่ยนงานเขาก็ไม่แน่ใจว่าตนเองจะมีความสามารถเหมาะสมกับงานใหม่ องค์กรส่วนใหญ่จึงมีความจำกัดในเรื่องอายุ การ

รับบุคลากรใหม่โดยเริ่มจากอายุน้อยและจะไม่รับผู้ที่มีอายุมาก ดังนั้นบุคคลที่มีอายุมากจึงเลือกที่จะอยู่กับองค์กรเดิมต่อไป

ระดับการศึกษา บุคคลที่มีโอกาสศึกษาในระดับสูงมีประสบการณ์ชีวิตจะมีข้อมูลต่างๆ ในการประกอบการตัดสินใจและมีวุฒิการศึกษาเป็นข้อต่อรองมากกว่า ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาสูงจึงมีโอกาสเลือกที่ทำงานและมีโอกาสย้ายงานจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่ง

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรนั้นเป็นระยะเวลาที่สมาชิกเสียสละกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ สะสมทักษะ ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเมื่อสมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานนานเท่าใด ก็จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

ระดับตำแหน่ง จะเป็นตัวแสดงสถานภาพทางสังคมประการหนึ่ง เพราะเมื่อบุคคลนั้นมีตำแหน่งหน้าที่สูงมากขึ้นเท่าไร การได้รับการยกย่อง ขอมรับ และสิทธิประโยชน์ต่าง เช่น อำนาจ การตัดสินใจ ตลอดจนสิทธิการบังคับบัญชาจะมีมากขึ้นตามไปด้วย

1.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Working Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความหลากหลายในงาน

ความมีอิสระในงาน จะเห็นได้ว่ากฎระเบียบภายในองค์กรจะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ของบุคคลในองค์กร หากเข้มงวดเกินไปก็จะทำให้เกิดผลเสียกับองค์กร กล่าวคือ จะเป็นตัวบิดเบือนเป้าหมายขององค์กร เพราะจะกลายเป็นว่าพฤติกรรมที่ดี คือ การยึดติดอยู่กับกฎระเบียบเท่านั้น โดยไม่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรที่แท้จริง นอกจากนี้ยังจะทำให้สมาชิกในองค์กรขาดความผูกพันกับงาน เนื่องจากขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้สมาชิกในองค์กรรู้สึกไม่เป็นอิสระในการทำงาน และจะไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้เขาเบื่อหน่ายและไม่รู้สึกเกี่ยวข้องหรือผูกพันต่อองค์กร

งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การที่สมาชิกในองค์กรมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าของและจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและปฏิบัติ มีการกระจายการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน แม้จะไม่ใช้อำนาจหน้าที่มากเกินไป จะเป็นปัจจัยให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี

ความหลากหลายของงาน จะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยสมาชิกในองค์กรที่มีความรู้สึกว่าเขาได้รับผิดชอบและต้องเอาชนะปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในงานมากเท่าใด ก็จะยิ่งทำให้เขามีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

1.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (Working Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรู้ต่อการทำงานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ คือ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร ทักษะคิดของเพื่อนร่วมงานต่อองค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร กล่าวคือเมื่อพนักงานเข้าไปปฏิบัติงานในองค์กรก็ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ถ้าผู้บริหารให้ความสำคัญแก่นุเคราะห์ โดยการให้เกียรติ ให้ความวางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ บุคลากรจะรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรเขาจะเกิดความจงรักภักดี และคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเขารู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาของเขาได้ก็จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ถ้าองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานก็จะเป็นสาเหตุทำให้เขาไม่ยอมทำงานซึ่งอาจจะลาออก และโอนย้ายไปจากองค์กรเดิม

ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ความเกี่ยวพันทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การมีโอกาสเข้าสังคม พบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาจะเป็นปัจจัยกำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อโครงสร้างของระบบสังคมและทัศนคติ พฤติกรรมของผู้ร่วมอยู่ในสังคม และการที่บุคคลมองเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กรมีลักษณะของความร่วมมือเป็นมิตรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับจากการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้สมาชิกมีพลังในการทำงาน เมื่อสมาชิกลงทุนกับองค์กรแล้วเขาก็คาดหวังจะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบ เมื่อองค์กรตอบสนองความคาดหวังของสมาชิกได้ จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

2. ทฤษฎีการลงทุน (Side-Bet Theory) ของเบคเกอร์ (Becker, 1960 อ้างใน พิมพ์ชนก เฟิงนาเรนทร์ 2545: 370) ซึ่งให้เห็นว่า เหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้นหากเขาไม่มีความผูกพันกับสิ่งเหล่านั้นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่า การผูกพันไว้จึงเป็นทางที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรด้านอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรมานานเท่าใด ก็จะทำให้เกิดความสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปของกำลังกายกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานกับองค์กรมานานย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กร ได้ยากกว่าคนที่ทำงานให้กับองค์กรมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่า หากลาออกจากองค์กร ก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาก็จะเสียเปล่า และอาจไม่คุ้มกับการได้รับผลตอบแทนจากหน่วยงานใหม่

3. Meyer และ Allen (Meyer และ Allen, 1991 อ้างใน จงกักรัตน์ วงศ์นาถ 2546: 12-13) ได้สรุปแนวความคิดในเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร เป็น 3 พวกคือ

1. แนวความคิดทางด้านทัศนคติ แนวความคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ Lyman W. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California, และคณะซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง

1.1 ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจัง ในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคคล สามารถร่วมไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กร และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะนำ เขาไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย บุคคลจะรู้สึกว่าอยู่ในสภาวะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

1.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจและตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรม ความสม่ำเสมอคงเส้นคงวาในการทำงานใช้

ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรได้สะดวกขึ้น มีความคิดเสมอว่างานคือ หนทางซึ่งคุณสามารถทำ ประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกกับองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ชื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติ หรืออยู่ในฐานะวิกฤติอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

2. แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์กร จะพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับและผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวร ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวความคิดนี้ คือ ทฤษฎี Side – bet ของ Howard S. Becker ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบชั่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรเขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกองค์กรแล้ว ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำ ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีหน้าที่ มุ่งแทบปฏิบัติงานให้กับองค์กร

4. **Miner** (Miner,1992 อ้างใน จงกัรรัตน์ วงศ์นำถ 2546: 11)ได้กล่าวถึงระยะต่างๆของกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Mowday และคณะ ประกอบด้วย 3 ระยะคือ

1. ระยะเริ่มต้น ปรากฏขึ้นตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่คุณสมบัติส่วนบุคคล เช่นคุณค่า ความเชื่อ บุคลิกภาพ และคุณสมบัติของงานเช่น การพิจารณาอย่างพอเพียงทำให้เกิดความคาดหวังต่องานที่ทำ

2. ความผูกพันต่อองค์กรในระยะต่อมา ซึ่งมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา การทำงานเป็นกลุ่ม ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ลักษณะองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกประทับใจและรู้สึกว่ามีความหมายต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด

3. ความผูกพันในระยะบั้นปลาย ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงาน การลงทุน การตอบโต้ทางสังคม ความมั่นคงทางกรงาน และการอุทิศตัวต่องาน ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

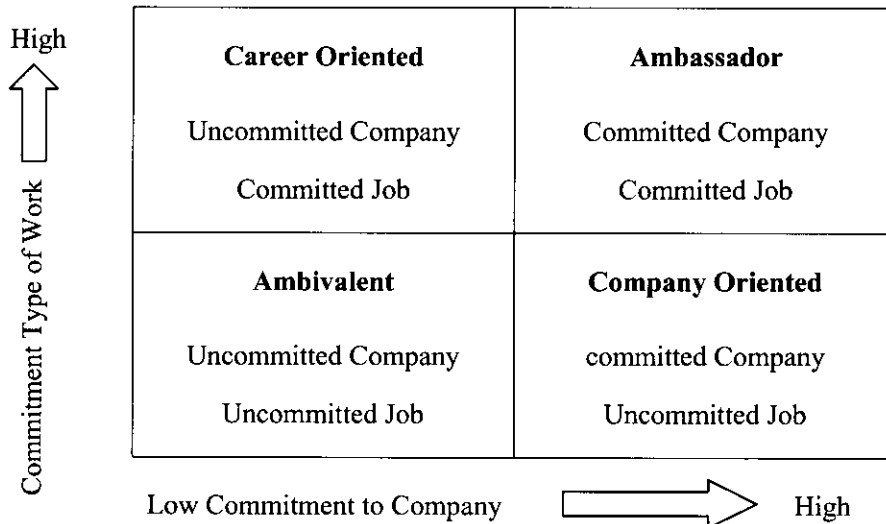
5. **Muchinsky** (Muchinsky 1993: อ้างใน จงกัรรัตน์ วงศ์นำถ 2546: 14) ได้ระบุคุณสมบัติของ ความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Porter, Steers, Mowday และ Boulian (1974) มีดังนี้

1. สรัทธาอย่างแรงกล้าและยอมรับคุณค่า เป้าหมายขององค์กร
2. เต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร
3. ปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

6. แนวคิดของ **Hewitt Associates**

Hewitt Associates (Hewitt Associates, 2003 อ้างใน สกาว สำราญคง 2547: 16)เป็นบริษัทที่ปรึกษาในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ สำหรับเรื่องความผูกพันของพนักงานได้ให้มุมมองว่าความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม กล่าวคือ สามารถดูได้จากการพูด (Say) โดยจะพูดถึงองค์กรเฉพาะในแง่บวก และพิจารณาได้จากการดำรงอยู่ (Stay) นั่นคือพนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ส่วนประเด็นสุดท้ายจะดูว่าพนักงาน ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ (Strive) เพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กร

7. แนวคิดของ Taylor Nelson Sofres (Taylor Nelson Sofres, 2003 อ้างใน สกว สำราญคง 2547: 24) Taylor Nelson Sofres (TNS) เป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทให้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการตลาดที่ใหญ่ที่สุดในโลก ได้สร้างเครื่องบีนมือใหม่ที่ใช้ในการวัดความผูกพันของพนักงาน (Employee Commitment) ที่เป็นมาตรวัดที่นิยมทั่วโลกในการใช้วัดความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ เพื่อจำแนกประเภทลูกค้าขององค์กร โดยให้มีการวัดความเที่ยงตรงมาแล้วจากการศึกษาว่า 4,000 ครั้งเพื่อวัดความผูกพันต่อผลิตภัณฑ์กว่า 100 ชนิด จากนั้นจึงนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลในเรื่องความผูกพัน (Commitment) การสำรวจเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อสร้างและพัฒนากลยุทธ์ขององค์กรให้พนักงานมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถปรับปรุงพนักงานในองค์กร อีกทั้งช่วยลดอัตราการลาออกและเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรให้สูงขึ้น ซึ่งแผนภาพนี้ได้จำแนกพนักงานออกตามประเภทของลักษณะความผูกพันของพนักงาน 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้



ภาพ 2.1 Employee Commitment Matrixes

ที่มา: Taylor, 2003: ระบบออนไลน์. (อ้างใน อ้างใน สกว สำราญคง 2547: 24)

จากภาพ 3 แสดงให้เห็นถึง ลักษณะของความผูกพันของพนักงาน ทั้งในแง่ของความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงาน ซึ่งสามารถแบ่งแยกประเภทของพนักงานออกได้ 4 ลักษณะ คือ

1. Career Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันในงานที่ทำสูง แต่ขาดความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานจะทำงานให้แก่องค์กร เนื่องจากต้องการประสบการณ์ เพื่อให้มีส่วนช่วยในการส่งเสริม

โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพของคน บุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กร สามารถสร้างผลผลิตให้แก่องค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็เปิดโอกาสให้แก่ข้อเสนอขององค์กรอื่นๆ ด้วยซึ่งสามารถทำลายสัมพันธภาพที่ดีต่อลูกค้า จนส่งผลเสียต่อองค์กรในระยะเวลาค่อยๆ ได้

2. Ambivalent เป็นผู้ที่ขาดทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานที่ทำ บุคคลเหล่านี้จะขาดความตั้งใจในการทำงาน ทำงานไปวันๆ หนึ่ง ขัดแย้งกับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อภาพพจน์ขององค์กร

3. Company Oriented เป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร แต่ขาดความผูกพันในงานที่ทำ บุคคลเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนองค์กร รักและภาคภูมิใจที่ได้อยู่ในองค์กร แต่รู้สึกไม่มีความสุขในงานที่ทำ ทำให้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

4. Ambassador เป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันในงานที่ทำ บุคคลเหล่านี้จะกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีต่อบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า ตั้งใจทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตน ตลอดจนรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำว่ามีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และยินดีที่จะทำงานหนักเพื่อปรับปรุงและเพิ่มผลผลิตซึ่งบุคคลเหล่านี้จัดได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่ยิ่งใหญ่ที่สุดขององค์กร

พนักงานที่ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ขาดความผูกพันในงานหรือความผูกพันในองค์กร ย่อมส่งผลถึงองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงต้องรู้ถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานขาดความผูกพันต่อองค์กร หรือความผูกพันในงาน เพื่อค้นหาวิธีการที่จะแก้ไขและตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของพนักงาน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ในการเกิดความผูกพันต่อองค์กรมีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยในแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันมักเป็นผลมาจากการทำการศึกษาของแต่ละคน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมของธุรกิจนั้นๆ เช่น ลักษณะขององค์กร สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม เชื้อชาติ เป็นต้น โดยตัวอย่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานมีรายละเอียดดังนี้

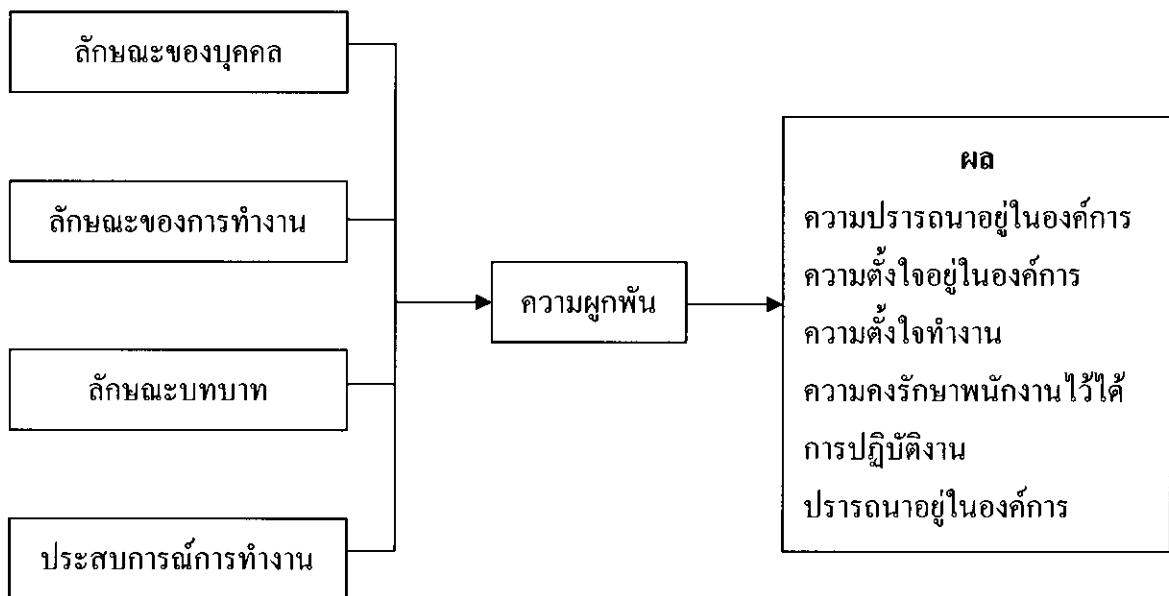
Steer และ Porter (1983 อ้างใน ลัดดา สัจพันโรจน์, 2545) ได้สรุปว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. โครงสร้างขององค์กร (Structural Characteristic) จะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความเป็นทางการ

2. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

3. ลักษณะของบทบาท (Role – related Characteristic) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมีความพยายามของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร เช่น ทักษะคติของกลุ่มทำงานที่มีผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น



ภาพ 2.2 แบบจำลองเบื้องต้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ที่มา: Steers, R.M. และ L.W.Porter, 1983 (อ้างใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2551: 23)

Baron (1986 อ้างใน กฤตวรรณ นวกุล, 2547: 22) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็น ทักษะคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทักษะคติ

ที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือ เป็นทัศนคติที่อยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันของพนักงานเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงานมี 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่ และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเองพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Mottaz (1987 อ้างใน อาจารย์ นาคศุภรังสี, 2540: 18) จากการศึกษาพบว่า รางวัลตอบแทนเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขึ้นอยู่กับคุณค่าที่บุคคลให้กับงาน (Work Value) ว่า บุคคลให้ความสำคัญกับรางวัลตอบแทนมากน้อยเพียงใด หากรับรู้ว่าคุณค่าของงานและผลตอบแทนมีความสอดคล้อง ยุติธรรม ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะมีมากขึ้น

Allen และ Meyer (1990 อ้างใน Susan Surtis, 2001: 60-62) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนื้อ และความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานของสังคม ดังที่ได้กล่าวในขั้นตอนนอกจากยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะของงาน ได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลาย และปฏิภพของหัวหน้างาน เช่น การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสอดคล้องกับการค้นพบของ Steer และ Mottaz ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดสถานการณ์การให้รางวัลภายใน ซึ่งจะพัฒนาให้เกิดความผูกพันด้วยความรู้สึก

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื้อ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจจะลาออก ซึ่งอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับโอกาสของทางเลือก

ในงานอื่นๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้ายการลงทุน เช่น ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน การปลดเกษียณ ความตั้งใจจะลาออก มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อเนื่อง เพราะพนักงานที่ตั้งใจจะลาออกจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ แม้ว่าความผูกพันต่อเนื่องจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของบุคคลก็ตาม นอกจากนี้ ลักษณะของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารและการพึ่งพาอาศัยขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อเนื่อง ซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของพนักงานกับงานอื่นๆ ที่พบ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานของสังคม ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร

Vanderberg และ Scarpello (1990 อ้างใน อาจารย์ นาคศุภรังสี, 2540: 18) ได้ทำการศึกษานักบุคลากรของบริษัทประกันภัย 9 แห่ง พบว่า การได้รับรางวัลและสิ่งตอบแทนตามระดับที่คาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Eisenberger และ others (1990 อ้างใน อาจารย์ นาคศุภรังสี, 2540: 18) ได้ทำการศึกษาและพบว่า การที่พนักงานรู้สึกว่าการระบบขององค์กรสนับสนุนให้เขาก้าวหน้า จะทำให้เขาจงรักภักดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความอดสาหะในงานสร้างสรรค์เพื่อองค์กรรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

Dunham, Grube และ Castaneda (1994 อ้างใน นางเยาว์ แก้วมรกต, 2542: 22) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่ การรับรู้คุณลักษณะของงาน ในแง่ของความเป็นอิสระของงาน ความสำคัญของงาน เอกลักษณะของงาน ความหลากหลายของทักษะ และการให้ผลย้อนกลับของหัวหน้า การพึ่งพาได้ขององค์กร การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานว่า พวกเขามีอิทธิพลในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องกับพวกเรา

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาได้ขององค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาได้ขององค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร

Roy และ Ghose (1997 อ้างใน นางเยาว์ แก้วมรกต, 2542: 22) ได้ศึกษาเรื่องการตระหนักถึงสภาพแวดล้อมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มแพทย์และพยาบาล โดยกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยการตระหนักถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Awareness of Internal Environment) โดยแบ่งเป็นเป้าหมายขององค์กร คุณภาพเครื่องมือและอุปกรณ์ในโรงพยาบาล งานของแต่ละหน่วยงานที่มีส่วนสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร จุดแข็งด้านการเงินของโรงพยาบาล และข้อจำกัดด้านการเงินของโรงพยาบาล

2. ปัจจัยการตระหนักถึงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (Awareness of External Environment) ซึ่งแบ่งเป็น การเปลี่ยนแปลงนโยบาย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ความต้องการต่างๆ ของคนไข้ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล

Charlie Watts, Head of Towers Perrin (2003 อ้างใน สมชীন นาคพลั้ง, 2547: 14) ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการที่เกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์ในการทำงานโดยรวม คือ

1. ปัจจัยด้านวัตถุ (Rational Factors) โดยทั่วไปเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับองค์กร เช่น ขอบเขตของงาน บทบาทหน้าที่ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร

2. ปัจจัยทางด้านอารมณ์ (Emotion Factors) จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจส่วนบุคคลและความรู้สึกของแรงบันดาลใจ พร้อมประกาศตัวเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ได้รับมอบหมายและขององค์กร

Joe Conway, Business Wire (2003 อ้างถึงใน สมชীন นาคพลั้ง, 2547: 9) กล่าวถึง ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในผลการวิจัยของบริษัท Tower Perrin ได้กำหนดลักษณะสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ซึ่งสนับสนุนต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง (Strong Leadership)
2. ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Accountability)
3. ความอิสระในการทำงาน (Autonomy)
4. อำนาจในการควบคุมดูแล (A Sense of Control One's Environment)
5. มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมชะตากรรม (A Sense of Shared Destiny)
6. โอกาสได้พัฒนา ก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ (Opportunities for Development and Advancement)

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า สิ่งที่ดึงดูดพนักงานในการทำงานส่วนใหญ่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและผลประโยชน์ตอบแทนโดยรวมมากกว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างไรก็ตาม ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีนัยสำคัญในการดึงดูดใจพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร และมีผลต่อความผูกพันเช่นกัน

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

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

นอกจากนี้ จากการศึกษาพบว่าในปัจจัยในเรื่องของการมีส่วนร่วม (Involvement) และการมอบอำนาจ (Empowerment) ให้กับพนักงานนั้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร

นอกจากงานวิจัยในต่างประเทศจะได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ในประเทศไทยก็มีงานศึกษา วิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานดังตัวอย่าง

อาจารย์ นาคศุภรังสี (2540: 17) กล่าวว่า องค์กรประกอบหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจบทบาทหน้าที่การทำงาน ความพึงพอใจในตัวเอง ความพึงพอใจในการบริหารของผู้บังคับบัญชา และความพอใจในระบบการเลื่อนตำแหน่งจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542: 48) ได้กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับตำแหน่ง
2. ปัจจัยประเภทธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจพาณิชย์กรรม ธุรกิจบริการและธุรกิจอุตสาหกรรมจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรนั้น จะเห็นได้ว่ามีหลายปัจจัยด้วยกันที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้นต่างเป็นผลที่ได้มาจากการศึกษาของนักวิจัยต่างๆ อย่างไรก็ตาม

ตามแม้ว่าในการศึกษาและวิจัยนั้น จะมีตัวแปรหรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน แต่จะสังเกตได้ว่า ในบางปัจจัยนั้น มีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ แม้ว่าจะเป็นการศึกษาและวิจัยในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างบริบทนั้น แต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรที่พบนั้นมีความคล้ายคลึงกัน เช่น ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์กร ลักษณะของงานในด้านการมีส่วนร่วมในงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

3. ลักษณะการบริหารงานของ บริษัท ออกต้า เมมโมเรียล จำกัด

ลักษณะการดำเนินงานของบริษัท

บริษัท ออกต้า เมมโมเรียล จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทผู้ค้าเวชภัณฑ์สำหรับสัตว์หลักในเมืองไทย ถือกำเนิดขึ้นในปี ค.ศ.1991 โดยการรวมตัวของนักสัตวแพทย์ นักสัตวบาล นักการตลาด ตลอดจนนักบริหาร โดยมีเจตนารมณ์ในการนำสินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐานเข้าสู่ตลาดปศุสัตว์ ทั้งในและต่างประเทศ โดยมุ่งเน้นในการให้บริการด้านวิชาชีพการเลี้ยงสัตว์ ซึ่งได้จัดส่งทีมวิชาการทั้งสัตวแพทย์ และสัตวบาลเข้าร่วมปรึกษาหารือ ตลอดจนอบรมเทคโนโลยีวิชาการเลี้ยงสัตว์สมัยใหม่ให้กับเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ เพื่อให้มีการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้เข้าสู่มาตรฐานฟาร์มเลี้ยงสัตว์สมัยใหม่ สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์

ปรัชญาในการดำเนินงาน Vision : 3's Philosophy

นโยบายการทำงาน 3's เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนในบริษัท ออกต้า เมมโมเรียล จำกัด มีความภาคภูมิใจและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเสมอมา

1. สิ้นค้ามาตรฐาน (Standard)

สินค้าของบริษัท ออกต้า เมมโมเรียล จำกัด มีมาตรฐานตามข้อกำหนดของคณะกรรมการอาหารและยา โดยได้รับทะเบียนยาถูกต้องตามกฎหมาย สินค้าทั้งหมดได้ผลิตตามสูตรยาในโรงงานที่มีมาตรฐาน GMP ตามหลักสากล

2. บริการประทับใจ (Service)

การบริการของบริษัท ออคต้า แมมโมเรียล จำกัด โดยจัดฝ่ายวิชาการที่มีความชำนาญ และประสบการณ์คอยแก้ไขปัญหา ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำในการดำเนินงานปศุสัตว์ได้อย่างถูกต้อง และใกล้ชิดเพื่อผลกำไรที่จะตามมา

3. จริยใจเสมอมา (Sincerity)

ความจริงใจที่บริษัท ออคต้า แมมโมเรียล จำกัด มีต่อลูกค้าในลักษณะเพื่อนคู่คิด มิตรคู่พาร์ม และพร้อมที่จะอยู่ให้คำปรึกษาเคียงข้างพาร์ม ในยามที่พาร์มมีปัญหา โดยมองผลสำเร็จของพาร์มเป็นที่ตั้ง

พันธกิจในการดำเนินงาน Mission : 3's Policy

1. ความมุ่งมั่น (Strong determination)

Identify Environments

ศึกษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกทั้งภาคเศรษฐกิจ, สังคม และการเมืองที่สัมพันธ์กับตลาดยาสัตว์ อาหารสัตว์ และอุปกรณ์

ศึกษา Outside & Inside Influences ที่มีผลกระทบต่อตลาดยาสัตว์ทั้งปัจจุบัน และอนาคต

Identify Products

ศึกษาผลิตภัณฑ์ในหมวดต่างๆ วิเคราะห์ความเป็นไปได้ (Feasible Analysis) และเพิ่มการแข่งขัน (Competitiveness) ศึกษาและวาง Product Positioning ของสินค้าแต่ละตัวอย่างละเอียดรอบคอบ

Identify Market

ศึกษาและวิเคราะห์ตลาดทั้งโครงสร้าง และพฤติกรรมของลูกค้า เช่น Market Size, Market Segmentation, Market Share, Market Coverage, Customer Relation

ศึกษาและหาโอกาสเพิ่มและขีดความสามารถในการแข่งขัน แยกแยะ Key Success Factor, Key problem and Opportunities.

2. สร้างสรรค์ (Sharp Activities)

Social activities

ร่วมมือ, ประสานงานและให้การสนับสนุนกับสมาคมต่างๆ ทั้งด้านการเป็น sponsor ในวารสาร การจัดการประชุมต่างๆ และร่วมในกิจกรรมของสมาคม เช่น สมาคมผู้เลี้ยงไก่เนื้อ สมาคมส่งเสริมการเลี้ยงไก่แห่งประเทศไทย สมาคมผู้เลี้ยงไก่พันธุ์ สมาคมผู้เลี้ยงสุกรแห่งประเทศไทย ฯลฯ

Customer Activities

กำหนดกิจกรรมต่างๆ จากบริษัท ออกด้า เมม โมเรียล จำกัด ผู้ลูกค้า (ผู้บริโภคร) เช่น นโยบายทัวร์ต่างประเทศ จัดงานก้าวสู่ปีที่ 10 งาน VIV ASIA และสนับสนุนการประชุมต่างๆ

Company Activities

ส่งเสริมพนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ แผนกต่างๆ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่เหล่า

3. พัฒนาสู่สัตว์ไทย (Never Stop Development)

Product Development

- พัฒนาสินค้าสู่ระดับมาตรฐานสากล
- ริเริ่มการจดทะเบียนยา โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของคณะกรรมการอาหารและยาอย่างเคร่งครัด
- ปรับปรุงรูปแบบสินค้าและหีบห่อให้สวยงามสะดุดตา เข้าสู่มาตรฐานของการส่งออก
- ขอดราสินค้ารับรองมาตรฐานการส่งออก
- จัดทำคู่มือการใช้งานให้มีรูปเล่มสวยงามน่าใช้ ทำคู่มือการใช้งาน และ ข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ โดยให้ข้อมูลวิชาการอย่างลึกซึ้งถึงผู้บริโภค
- จัดการอบรมด้านวิชาการให้พนักงานและลูกค้า อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
- ปรับปรุง WEB SITE และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในทางปศุสัตว์
- จัดตั้งฝ่ายวิชาการสัมพันธ์ พร้อมให้ข้อมูลปรึกษาแนะนำด้านวิชาการ การเลี้ยงสัตว์ให้กับลูกค้าที่โทรเข้ามาสอบถามปัญหา

Technical Development

พัฒนาทางด้านวิชาการ และเทคโนโลยีการเลี้ยงสัตว์สมัยใหม่อย่างต่อเนื่องเสมอมาโดยไม่หยุดยั้ง

ปรัชญาแนวคิดในการดำเนินธุรกิจ

ปรัชญาแนวคิดในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ คือ

1. คุณภาพของสินค้า ที่มาจากความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า
2. การดำเนินธุรกิจต้องเพื่อประโยชน์ 3 ประการ ได้แก่ เพื่อประโยชน์ต่อประเทศชาติ ประชาชน และต่อบริษัท ดังนั้นบริษัทจึงได้ดำเนินโครงการช่วยเหลือสังคมและสาธารณประโยชน์เสมอมา
3. มี Vision ในการมองธุรกิจในอนาคตที่ต่างไปจากเดิม (เช่น ธุรกิจการส่งสินค้าบริการ เพราะขณะนี้สินค้าเกิดขึ้นมากมาย ดังนั้นการบริการส่งสินค้าจึงเป็นมุมมองใหม่ที่สำคัญ)

การบริหารองค์การ

บริษัทถือว่า บริษัทดีและเจริญเพราะมีบุคลากรที่มีความสามารถ จะให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เป็นอันดับหนึ่ง โดยมุ่งพัฒนาคนสู่ความเป็นเลิศ และส่งเสริมพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ การบริหารจัดการองค์การมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ มีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้เพื่อเป็นต่อการดำเนินการธุรกิจ สร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องนวัตกรรมใหม่ ๆ ผลักดันให้มีระบบประสานและสอดคล้องกันทั้งองค์การ มีความนึกคิดไปในทิศทางเดียวกัน

โครงสร้างการบริหาร

มีความยืดหยุ่นสูงขึ้นกับปริมาณผลงานและความสำคัญของงานที่สามารถจะมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา การบริหาร โดยมีประธานและรองประธาน เป็นหลัก มีการกระจายอำนาจการบริหาร มีคณะกรรมการใหญ่ 1 ชุด และมีคณะกรรมการย่อย ๆ ลงมาในแต่ละฝ่ายโดยประธานและคณะกรรมการใหญ่จะแต่งตั้งบุคคลมาเป็นประธานกรรมการแต่ละฝ่ายดูแลคณะกรรมการย่อย และเป็นผู้คุมเป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์บริษัท และจะมีการประชุมผู้บริหารที่เป็นประธานคณะกรรมการแต่ละฝ่ายทุกเดือนเพื่อกำกับเป้าหมายและติดตาม ประเมินผลร่วมกัน

การบริหารงานบุคคล

ในการดำเนินการการบริการงานบุคคล เชื่อว่า คนเป็นปัจจัยตัดสินความสำเร็จทางธุรกิจ ที่สำคัญที่สุด โดยมีการบริหารจัดการคนที่มีความสามารถมาใช้ประโยชน์มากที่สุด โดยใช้ตัววัฒนธรรมองค์กรเป็นกลไกในการบริหารจัดการ และในการสรรหาบุคลากรต้องเริ่มต้นตั้งแต่การคัดเลือกให้ได้คนที่มีคุณสมบัติ ให้เหมาะสมในแต่ละงานและเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร และมีการให้ผลตอบแทนเป็นที่พอใจ มีการอบรมและพัฒนาอย่างเป็นระบบ มีการบริหารจัดการทำงาน มีการจัดการกับปัญหา อุปสรรค และความเสี่ยงในการบริหารงานบุคคล องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย ส่งเสริมให้บุคลากรกล้าพูด กล้าคิด กล้าแสดงออก

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

จากการศึกษา บริษัทออกต้า เมมโมเรียล จำกัด จะเห็นว่า มีปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จได้แก่

1. การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มองจุดเด่นของผู้อื่นแล้วนำมาปรับปรุงตัวเอง ให้แข็งแกร่งตลอดเวลา มุ่งหามุมมองที่แตกต่าง จิตมุ่งบริการ เน้นคุณภาพของสินค้าและบริการ เป็นสำคัญ
2. เน้น และให้ความสำคัญเรื่องทรัพยากรบุคคล มีระบบการสรรหาคัดเลือก มีการพัฒนาบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเรียนรู้จากกรณีปฏิบัติจริง การเรียนรู้ด้วยตนเอง การหล่อหลอมคนให้เป็นคนที่มีสมรรถนะหลักตามที่องค์กรต้องการ การมีแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจนเป็นระบบ
3. มีโครงสร้างการบริหารที่เป็นเอกภาพมีประธานบริษัทดูแล โครงสร้างมีความยืดหยุ่นสูง การบริหารองค์การมีความสมดุลระหว่างการกระจายอำนาจและการรวมอำนาจ
4. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหัวใจในการทำงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรใน บริษัท ออกค้า เมมโมเรียล จำกัด ผู้ทำการวิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อนำมาเป็น แนวความคิดในการศึกษาดังต่อไปนี้

ประนอม ละอองนวล (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัย หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง และสามารถจัดลำดับความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ จากความพึงพอใจมากที่สุด จนถึงน้อยที่สุดได้ดังนี้ คือ การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้า ในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน ระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน นโยบายในการบริหารงาน ลักษณะงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน/สวัสดิการ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ส่วนตัวแปรด้านลักษณะบุคคลของบุคลากร ได้แก่ จำนวน ปีที่ทำงานที่มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับ ความพึงพอใจในการทำงาน โดยสรุปได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจต่างมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อความทุ่มเทให้กับการทำงาน ความกระตือรือร้นใน การทำงาน

สุทัศน์ ครองชนม์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะ กรณีบริษัท ไทยบริดจ ซีเคียวริตี้ พรินติ้ง จำกัด(มหาชน)” พบว่า พนักงานบริษัทมีความผูกพันต่อ องค์กรระดับค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 จากคะแนนเต็ม 4.00 ส่วนการศึกษาปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง งานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานที่อายุมากมีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำ ส่วนระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กร

อรอุมา ศรีสว่าง (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของ บุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน ไม่พบ ว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยค่าจ้าง และ ปัจจัยจูงใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ

0.05 มีตัวแปร 8 ตัว ที่สามารถพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยจำจน 4 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยจงใจ 3 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ และความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ

จิรากุล วสะพันธุ์ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โอจี เปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ” พบว่าเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงาน รายได้ และประสบการณ์ในการย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

วณิพันธ์ ฉัตรเนตร (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานบริษัท เจ เอส แอล จำกัด ที่อยู่ภายใต้สายงานการบังคับบัญชาของกรรมการผู้จัดการ” มีความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างสูง โดยด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมชื่น นาคพลั้ง และศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด ” และแนวทางที่จะเสริมสร้างให้พนักงานมีความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กร ระยะเวลาและประสบการณ์รวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กร แต่ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงานกับองค์กร และลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กร

ทัศนสิทธิ์ ทวีผลสมเกียรติ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทีโอ ทรานสปอร์ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด ” ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน เพศ การศึกษา สถานภาพการสมรส มีความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรพบว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อปัจจัยในด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า เงินเดือนและสวัสดิการ มีระดับความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า เงินเดือนและสวัสดิการตามลำดับ

กานต์วี จันทร์เจือมาศ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท อุตสาหกรรมแอสซี จำกัด ” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับปานกลาง

จารุวรรณ นิ่มนวล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ทีเอ็นที (ไทยแลนด์) จำกัด ” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรและด้านความตั้งใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้และตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จักรพันธ์ เทพพิทักษ์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลำพูน ซิงเคเนเกิน จำกัด ” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงานและงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากได้แก่ ความรู้สึว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท ออกค้า เมมโมเรียล จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาลำดับขั้นตอน ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็น บุคลากรของบริษัท ออกค้า เมมโมเรียล จำกัด เฉพาะบุคลากรในตำแหน่งระดับต่ำกว่ากรรมการบริหารที่เข้าทำงานก่อนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จำนวนทั้งสิ้น 148 คนใช้หลักการคำนวณ Yamane's ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ตามสูตร ดังนี้

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

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 108 ตัวอย่าง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 วิธีการสุ่มแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) เพื่อให้ได้สัดส่วนที่เท่ากัน โดยโดยวิธีสุ่มขนาดตัวอย่างตามหน่วยงานภายในของบริษัท ออกค้า เมมโมเรียล จำกัด ได้ดังนี้

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พนักงานฝ่ายสำนักงาน	50	36
พนักงานฝ่ายคลังสินค้า	20	15
พนักงานฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	12	9
พนักงานฝ่ายการตลาด(ในประเทศ+ต่างประเทศ)	66	48
รวม	148	108

1.2.2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) ในการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของบริษัท ออคต้า เมมโมเรียล จำกัด เฉพาะบุคลากรในตำแหน่งระดับต่ำกว่ากรรมการบริหารที่เข้าทำงานก่อนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามด้วยตัวเองและให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานให้เก็บข้อมูลให้ตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน

2. เครื่องมือในการศึกษา

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยได้กำหนดแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเป็นทั้งแบบปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของบริษัท ออคต้า เมมโมเรียล จำกัด เป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับสามารถกำหนดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละลำดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	น้ำหนักความสำคัญ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค 2537)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาค} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ต่อองค์กรซึ่งเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended question)

2.2 การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.2.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.2 สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าวิจัยอิสระ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.2.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาแก้ไข ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และภาษา ความถูกต้องของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อความที่ปรากฏในเครื่องมือแล้วนำมาหาค่า IOC ได้เท่ากับ 0.84 (ดังรายละเอียดในภาคผนวก)

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของบริษัท ออกค้า เมม โมเรียล จำกัดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ราย แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วิณิชย์บัญชา 2545: 449) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $-1 \leq \infty \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.899 (ดังรายละเอียดในภาคผนวก)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ส่งให้กลุ่มตัวอย่างและข้อมูลจากแหล่งต่างๆดังนี้

3.1 **ข้อมูลทุติยภูมิ** คือข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหนังสือ ตำรา เอกสารแจกและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกันผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม -31 กรกฎาคม 2553

3.2 **ข้อมูลปฐมภูมิ** คือข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามตั้งแต่วันที่ 1-31 สิงหาคม 2553 โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสำรวจความคิดเห็นจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย แบบสอบถามที่กำหนดและทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการแล้วให้ผู้ศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับและนำข้อมูลที่ได้รับเข้าระบบกระบวนการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 3 นำผลการวิเคราะห์ที่ประมวลได้จากโปรแกรมทางสถิติไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบ โดยพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบสมบูรณ์หรือไม่ เพื่อนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้ 108 ชุด ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (*Descriptive statistics*) ได้แก่การอธิบายโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (*Inferential statistic*) ได้แก่

1) *t-test (Independent Samples t-test)* เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

2) *F-test (Independent Samples F-test)* เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาบริษัท ออคต้า แมม โมเรียล จำกัด ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ออคต้า แมม โมเรียล จำกัด

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การกรณีศึกษาบริษัทออกต้า เมม โมเรียล จำกัด ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปผลได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 108)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
หญิง	62	57.41
ชาย	46	42.59
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	32	29.63
31-40 ปี	55	50.93
41-50 ปี	15	13.89
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	6	5.56
สถานภาพสมรส		
โสด	64	59.26
สมรส	41	37.96
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	2.78
จำนวนปีที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้		
ต่ำกว่า 5 ปี	50	46.30
5 - 10 ปี	32	29.63
11 -15 ปี	20	18.52
15 ปีขึ้นไป	6	5.56
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	14.81
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	85	78.70
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	7	6.48

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 ราย (ร้อยละ 57.41) รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 46 ราย(ร้อยละ 42.59)

เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 55 ราย(ร้อยละ 50.93) รองลงมา คืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 32 ราย(ร้อยละ 29.63) ถัดไปคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 15 ราย (ร้อยละ 13.89) และน้อยที่สุดคือมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 6 ราย(ร้อยละ 5.56)

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรสส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 64 ราย(ร้อยละ 59.26) รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 41 ราย(ร้อยละ 37.96) และน้อยที่สุดสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 3 ราย(ร้อยละ 2.78)

เมื่อจำแนกตามจำนวนปีที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ส่วนใหญ่ทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 50 ราย(ร้อยละ 46.30) รองลงมาทำงาน 5-10 ปี จำนวน 32 ราย(ร้อยละ 29.63) ถัดไปทำงาน 11-15 ปี จำนวน 20 ราย(ร้อยละ 18.52) และน้อยที่สุดทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 6 ราย(ร้อยละ 5.56)

เมื่อจำแนกตามการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 85 ราย(ร้อยละ 78.70) ถัดไปมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 ราย(ร้อยละ 14.81) และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 7 ราย(ร้อยละ 6.48)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การกรณีศึกษาบริษัทออคต้า เมมโมเรียล จำกัด ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน สรุปผลได้ดังตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปลผลระดับความคิดเห็น
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	0.00	2.78	5.56	71.30	20.37	4.09	0.604	มาก
งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ทำด้วยความสามารถของท่าน	0.00	1.85	20.37	52.78	25.00	4.01	0.730	มาก
ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานของท่าน	0.00	6.48	26.85	52.78	13.89	3.74	0.778	มาก
งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ	1.85	6.48	16.67	46.30	28.70	3.94	0.940	มาก
ท่านรู้สึกว่าเป็นสถานที่ที่เหมาะสมที่จะทำงาน (ที่ตั้ง สิ่งแวดล้อม แสง เสียง อุปกรณ์)	0.00	1.85	23.15	60.19	14.81	3.88	0.666	มาก
รวม						3.93	0.743	มาก

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่างานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านการบังคับบัญชา

ปัจจัยลักษณะงานด้านการบังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถเข้า พบผู้บังคับบัญชาได้เสมอ	0.00	9.26	16.67	50.93	23.15	3.88	0.872	มาก
ผู้บังคับบัญชากำกับดูแลการ ทำงานของท่านอย่างเคร่งครัด	1.85	11.11	16.67	59.26	11.11	3.67	0.886	มาก
ผู้บังคับบัญชาให้รางวัลและกล่าว ชมเชยเสมอเมื่อท่านทำงานเสร็จ	8.33	21.30	37.04	25.93	7.41	3.03	1.054	ปานกลาง
เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะกล่าวตักเตือน ในทันที	0.00	0.93	28.70	53.70	16.67	3.86	0.690	มาก
ผู้บังคับบัญชาให้เสรีแก่ท่านในการ ปฏิบัติงาน	3.70	7.41	17.59	54.63	16.67	3.73	0.953	มาก
รวม						3.63	0.891	มาก

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านการบังคับบัญชาในภาพรวมพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับของปัจจัยลักษณะงานด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และผู้บังคับบัญชาให้รางวัลและกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่านทำงานเสร็จมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยลักษณะงานด้านเงินเดือน และสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
เงินเดือนประจำที่ท่านได้รับ เพียงพอต่อการดำรงชีพของท่าน	8.33	20.37	25.00	42.59	3.70	3.13	1.051	ปานกลาง
เงินเดือนประจำและสวัสดิการ อื่นๆ ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ท่านทำอยู่	6.48	20.37	29.63	41.67	1.85	3.12	0.974	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าการเงินประจำและ สวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทตรง กับความต้องการของท่าน	7.41	19.44	36.11	36.11	0.93	3.04	0.946	ปานกลาง
บริษัทได้อำนวยความสะดวกใน การบริการด้านสวัสดิการและ ผลประโยชน์แก่ลูกเช่น ค่า รักษาพยาบาล เงินจูงใจ	7.41	9.26	24.07	50.00	9.26	3.44	1.035	มาก
ท่านมีโอกาสได้ลาพักตามความ จำเป็น เช่น ลาพัก ลาป่วยและลา หยุดพักผ่อนประจำปี	1.85	7.41	7.41	67.59	15.74	3.88	0.828	มาก
	รวม					3.32	0.967	ปานกลาง

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการในภาพรวมพบว่าปัจจัยลักษณะงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าท่านมีโอกาสได้ลาพักตามความจำเป็น เช่น ลาพัก ลาป่วยและลาหยุดพักผ่อนประจำปีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และท่านรู้สึกว่าการเงินประจำและสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทตรงกับความ
ต้องการของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยลักษณะงานด้าน ความก้าวหน้าในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
ระบบบริหารงานของบริษัทใน ปัจจุบันเอื้ออำนวยต่อ ความก้าวหน้าในอาชีพของท่าน การพิจารณาความก้าวหน้าใน หน้าที่การงานเป็นไปตาม ความสามารถของแต่ละคน งานที่ท่านทำอยู่ช่วยส่งเสริมให้ ท่าน ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ การงาน	6.48	8.33	36.11	43.52	5.56	3.33	0.947	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้วยความยุติธรรม	9.26	11.11	20.37	52.78	6.48	3.36	1.072	มาก
ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	4.63	1.85	40.74	46.30	6.48	3.48	0.837	มาก
	รวม					3.46	0.912	มาก

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานในภาพรวมพบว่าปัจจัยลักษณะงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าการพิจารณาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปตามความสามารถของแต่ละคนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) และระบบบริหารงานของบริษัทในปัจจุบันเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าในอาชีพของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยลักษณะงานด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงานได้เสมอ	0.00	0.93	12.96	62.04	24.07	4.08	0.672	มาก
เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็น ซึ่งกันและกัน	0.93	5.56	16.67	59.26	17.59	3.87	0.798	มาก
เพื่อนร่วมงานมีส่วนกระตุ้นให้ ท่านมีกำลังใจในการทำงาน	0.93	4.63	12.96	65.74	15.74	3.91	0.743	มาก
บรรยากาศความร่วมมือในที่ทำงาน เป็นไปอย่างเหมาะสม	1.85	4.63	26.85	55.56	11.11	3.69	0.803	มาก
การปฏิบัติงานในบริษัทไม่มีการ แข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน	1.85	11.11	34.26	40.74	12.04	3.50	0.912	มาก
	รวม					3.81	0.785	มาก

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมพบว่าปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าเมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการปฏิบัติงานในบริษัทไม่มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานในภาพรวม

ปัจจัยลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.00	8.33	76.85	14.81	0.00	3.06	0.479	ปานกลาง
ด้านการบังคับบัญชา	0.00	23.15	70.37	6.48	0.00	2.83	0.521	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	6.48	22.22	69.44	1.85	0.00	2.67	0.627	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	1.85	17.59	75.00	5.56	0.00	2.84	0.532	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	0.93	15.74	68.52	14.81	0.00	2.97	0.587	ปานกลาง
	รวม					2.87	0.546	ปานกลาง

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานในภาพรวม พบว่าปัจจัยลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆอยู่ที่ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.06) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ออกต้า เมมโมเรียล จำกัด

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาบริษัทออกต้า เมมโมเรียล จำกัด ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร สรุปผลได้ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปล ผลระดับ ความ คิดเห็น
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก หากการ ทำงานของท่านทำให้องค์กรประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมาย	0.00	0.00	3.70	62.04	34.26	4.31	0.538	มากที่สุด
ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่อง ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข	0.93	0.00	2.78	50.00	46.30	4.41	0.642	มากที่สุด
ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคน อื่นว่า ท่านเป็นพนักงานในองค์กรนี้	0.93	1.85	12.04	47.22	37.96	4.19	0.791	มาก
ท่านมักพูดถึงคุณงามความดีของ องค์กร ให้เพื่อนๆ ฟังเสมอ	0.00	3.70	18.52	62.96	14.81	3.89	0.688	มาก
เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ ทุกครั้ง	0.00	0.00	7.41	64.81	27.78	4.20	0.560	มาก
ท่านพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อ ความก้าวหน้าขององค์กร	0.00	0.00	12.96	50.93	36.11	4.23	0.664	มากที่สุด
ท่านพอใจที่จะทำงานเกินเวลาปกติ ให้กับองค์กรแม้ว่าท่านจะไม่ได้รับ ค่าตอบแทน	3.70	3.70	17.59	45.37	29.63	3.94	0.979	มาก
ท่านคิดว่าบริษัทนี้เป็นองค์กรที่ดี ที่สุดในบรรดาองค์กรที่นำทำงานด้วย เป็นอย่างมาก	0.00	8.33	36.11	42.59	12.96	3.60	0.820	มาก
ท่านตัดสินใจถูกต้องที่เลือกองค์กรนี้ เป็นที่ทำงาน	0.00	2.78	26.85	51.85	18.52	3.86	0.742	มาก
ถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านยังเลือก ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	10.19	12.96	50.93	18.52	7.41	3.00	1.014	ปานกลาง
	รวม					3.96	0.743	มาก

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมพบว่าความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไขมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) และถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านยังเลือกทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาบริษัทออกค้า แมม โมเรียล จำกัด ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ สรุปผลได้ดังตารางที่ 4.9 -4.19

สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรบริษัท ออกค้า แมม โมเรียล จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ

จากการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรบริษัท ออกค้า แมม โมเรียล จำกัด พบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ จะใช้การทดสอบค่าที โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 2.1

ตัวแปร	เพศ	\bar{X}	SD.	t	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	หญิง	3.98	0.587	1.153	0.28
	ชาย	3.98	0.494		

จากตารางที่ 4.9 เนื่องจากพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.28 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น เพศที่แตกต่างกันของบุคลากรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะบุคคล ด้านอายุ สถานภาพการสมรส จำนวนปีที่ทำงานในองค์กรนี้และระดับการศึกษา จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ก็จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 2.2

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.311	3	0.104	0.340	0.80
ภายในกลุ่ม	31.652	104	0.304		
รวม	31.963	107			

จากตารางที่ 4.10 เนื่องจากพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.80 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันของบุคลากรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.3 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 2.3

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.086	2	1.043	3.666	0.03*
ภายในกลุ่ม	29.877	105	0.285		
รวม	31.963	107			

จากตารางที่ 4.11 เนื่องจากพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
โสด			
สมรส	-0.29	(0.00)*	
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	-0.09	(0.76)	0.20 (0.54)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่า Sig.

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสดแตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.29 หมายความว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสดมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 2.4

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.891	2	0.446	1.505	0.23
ภายในกลุ่ม	31.072	105	0.296		
รวม	31.963	107			

จากตารางที่ 4.13 เนื่องจากพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.23 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 2.5 ระยะเวลาการทำงานจนถึงปัจจุบันที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 2.5

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.043	3	0.014	0.047	0.99
ภายในกลุ่ม	31.920	104	0.307		
รวม	31.963	107			

จากตารางที่ 4.14 เนื่องจากพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.99 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ระยะเวลาการทำงานจนถึงปัจจุบันที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร เฉพาะสถานภาพการสมรสเท่านั้นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยลักษณะงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 3.1

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.664	2	0.832	2.884	0.10
ภายในกลุ่ม	30.299	105	0.289		
รวม	31.963	107			

จากตารางที่ 4.15 เนื่องจากพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.10 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.2 การบังคับบัญชาที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 3.2

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.722	2	1.361	4.888	0.10
ภายในกลุ่ม	29.241	105	0.278		
รวม	31.963	107			

จากตารางที่ 4.16 เนื่องจากพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.10 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น การบังคับบัญชาที่แตกต่างกันที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.3 เงินเดือนและสวัสดิการที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 3.3

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.659	3	0.220	0.730	0.54
ภายในกลุ่ม	31.304	104	0.301		
รวม	31.963	107			

จากตารางที่ 4.17 เนื่องจากพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.54 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น เงินเดือนและสวัสดิการที่แตกต่างกันที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 3.4

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5.183	3	1.728	6.709	0.11
ภายในกลุ่ม	26.780	104	0.258		
รวม	31.963	107			

จากตารางที่ 4.18 เนื่องจากพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.11 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกันที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 3.5 ความก้าวหน้าในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยข้อที่ 3.5

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.574	3	1.191	4.364	0.10
ภายในกลุ่ม	28.389	104	0.273		
รวม	31.963	107			

จากตารางที่ 4.19 เนื่องจากพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.10 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ความก้าวหน้าในการทำงานที่แตกต่างกันที่แตกต่างกันของบุคลากร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยลักษณะงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยลักษณะงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทออกค้า เมมโมเรียล จำกัด ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (n = 108)	ร้อยละ (100.00)
ควรปรับปรุงกระบวนการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน ควรคัดคนที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างบรรยากาศให้การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ทำให้บุคลากรโดยรวมของบริษัทมีความสุขในการทำงานร่วมกัน	15	13.89
การพัฒนากิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคีกันและรู้จักกัน เช่น กีฬา หรือการทัศนศึกษานอกสถานที่ร่วมกัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อเป็น โอกาสให้บุคลากรได้ทำความรู้จักและสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น	16	14.81
ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญและฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	6	5.56
ควรปรับปรุงระบบการสนับสนุนกระบวนการทำงานให้สัมพันธ์กันและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	20	18.52
ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร	3	2.78

จากตาราง 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้ควรปรับปรุงระบบการสนับสนุนกระบวนการทำงานให้สัมพันธ์กันและมี

ประสิทธิภาพมากขึ้น จำนวน 20 ราย(ร้อยละ 18.52) รองลงมาเห็นว่าควรมีการพัฒนากิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคีกันและรู้จักกัน เช่น กีฬา หรือการทัศนศึกษานอกสถานที่ร่วมกัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อเป็น โอกาสให้บุคลากรได้ทำความรู้จักและสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น จำนวน 16 ราย(ร้อยละ 14.81) ถัดไปเห็นว่าควรปรับปรุงกระบวนการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน ควรคัดคนที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างบรรยากาศให้การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ทำให้บุคลากรโดยรวมของบริษัทมีความสุขในการทำงานร่วมกัน จำนวน 15 ราย(ร้อยละ 13.89) ถัดไปเห็นว่าผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญและฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 6 ราย(ร้อยละ 5.56) และน้อยที่สุดเห็นว่าควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร จำนวน 3 ราย(ร้อยละ 2.78)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาบริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา วิธีการแก้ไขและแนวทางในการป้องกันปัญหา ตลอดจนนำผลการศึกษาไปปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ ในอนาคตและสามารถนำปัจจัยต่างๆ นั้นมาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างเพิ่มพูนให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวที่จะทำให้บุคลากร มีความรัก ความพึงพอใจที่จะร่วมงานกับองค์กรต่อไป เพื่อให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อบริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในบริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด

1.1.3 เพื่อเสนอแนะเป็นแนวทางต่อผู้บริหารในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในอนาคต

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้บุคลากรของบริษัท ออกด้า เมมโมเรียล จำกัด เฉพาะบุคลากรในตำแหน่งระดับต่ำกว่ากรรมการบริหารที่เข้าทำงานก่อนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 จำนวนทั้งสิ้น 148 คนใช้หลักการคำนวณ Yamane's ที่แสดงขนาดของกลุ่ม

ตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ตามสูตร ดังนี้

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

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 108 ตัวอย่าง

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้ประเภทการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของบริษัท ออกคำ เมมโมเรียล จำกัด ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ต่อองค์กร

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เก็บข้อมูลจากแหล่งอื่น ที่มีการเก็บข้อมูลไว้แล้วได้จากหน่วยงานราชการและการค้นคว้าจากสื่อต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสาร คู่มือต่างๆ บทความ สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่าที (t-test) และสถิติค่าเอฟ (F-test) การวิเคราะห์เนื้อหาเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนา

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 ราย(ร้อยละ 57.41) มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 55 ราย(ร้อยละ 50.93) สถานภาพโสด จำนวน 64 ราย(ร้อยละ 59.26) ทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 50 ราย(ร้อยละ 46.30) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 85 ราย(ร้อยละ 78.70)

1.3.2 ปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่างานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบงาน ได้ตรงตามความรู้ความสามารถของตนทำให้มีความสุขในการทำงานและเกิดความผูกพันกับองค์กร

ปัจจัยลักษณะงานด้านการบังคับบัญชาในภาพรวมพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับของปัจจัยลักษณะงานด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อ

พบว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และผู้บังคับบัญชาให้รางวัลและกล่าวชมเชยเสมอเมื่อท่านทำงานเสร็จมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.03) แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเข้าพบตลอดเวลาเมื่อมีปัญหา จะช่วยให้บุคลากรลดความเครียดในการทำงานและมีความสุขในการทำงานในองค์กรซึ่งก็ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยลักษณะงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการในภาพรวมพบว่าปัจจัยลักษณะงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าท่านมีโอกาสได้ลาพักตามความจำเป็น เช่น ลาคลอด ลาป่วยและลาหยุดพักผ่อนประจำปีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และท่านรู้สึกว่าการเงินเดือนประจำและสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทตรงกับความต้องการของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) แสดงให้เห็นว่าการได้รับสวัสดิการและสิทธิที่เพียงพอและสมเหตุสมผลจะส่งผลให้บุคลากรขององค์กรมีขวัญกำลังใจที่ดีและเป็นแรงจูงใจในการทำงานและจงรักภักดีต่อองค์กร

ปัจจัยลักษณะงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานในภาพรวมพบว่าปัจจัยลักษณะงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่า การพิจารณาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปตามความสามารถของแต่ละคนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) และระบบบริหารงานของบริษัทในปัจจุบันเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าในอาชีพของท่านมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) แสดงให้เห็นว่าการพิจารณาความก้าวหน้าตามความสามารถของแต่ละบุคคลนั้นจะช่วยให้เกิดการแข่งขันในการทำงานและบุคลากรรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานขึ้นอยู่กับตัวเองและรู้สึกได้รับความยุติธรรมส่งผลให้เป็นแรงขับเคลื่อนให้การทำงานมีคุณภาพเพื่อเป็นผลงานประกอบการพิจารณาความก้าวหน้าต่อไป

ปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมพบว่าปัจจัยลักษณะงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าเมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการปฏิบัติงานในบริษัทไม่มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความสามัคคีและมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีมีการช่วยเหลือกันในการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรมีความรักและจงรักภักดีต่อองค์กร

ปัจจัยลักษณะงานในภาพรวมพบว่าปัจจัยลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆอยู่ที่ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.06) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.67) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันมากที่สุดคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์กรคือ บุคลากรต้องให้ความสำคัญกับงาน ซึ่งถ้าผู้บริหาร สามารถบริหารจัดการด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นด้วย

1.3.3 ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมพบว่าความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นหัวข้อพบว่าท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไขมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆ อยู่ที่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) และถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านยังเลือกทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับหัวข้ออื่นๆอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาขององค์กรเป็นอันดับแรกซึ่งจะส่งผลต่อคือต่อองค์กรเป็นองค์กรที่เข้มแข็งสามารถดำเนินงานผ่านปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมกันในการแก้ปัญหาทำให้เกิดความรักความสามัคคีระหว่างบุคลากรมากยิ่งขึ้นด้วย

1.3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร สรุปผลได้ดังนี้

- ควรปรับปรุงกระบวนการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน ควรคัดคนที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างบรรยากาศให้การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ทำให้บุคลากรโดยรวมของบริษัทมีความสุขในการทำงานร่วมกัน

- การพัฒนากิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคีกันและรู้จักกัน เช่น กีฬา หรือการทัศนศึกษาออกสถานที่ร่วมกัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อเป็น โอกาสให้บุคลากร ได้ทำความรู้จักและสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น

- ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญและฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

- ควรปรับปรุงระบบการสนับสนุนกระบวนการทำงานให้สัมพันธ์กันและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร

1.3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรบริษัท ออคต้า เมมโมเรียล จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์การระดับต่ำ จากการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท ออคต้า เมมโมเรียล จำกัด พบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรเฉพาะสถานภาพการสมรสเท่านั้นที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยลักษณะงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยลักษณะงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยลักษณะงาน กรณีศึกษาบริษัท ออคต้า เมมโมเรียล จำกัด สามารถอภิปรายผลตามผลการศึกษาโดยแยกพิจารณาเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท ออคต้า เมมโมเรียล จำกัด พบว่าอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนสิทธิ์ ทวีผลสมเกียรติ (2548) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ลีโอ ทรานสปอร์ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่าบุคลากรของบริษัท โอ ทรานสปอร์ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$)

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรเฉพาะสถานภาพการสมรสเท่านั้นที่แตกต่างกัน จึงมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนสิทธิ์ ทวีผลสมเกียรติ (2548) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ลีโอ ทรานสปอร์ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน เพศ การศึกษา สถานภาพการสมรส มีความผูกพันในองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพันธ์ เทพพิทักษ์ (2552) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ถ้าพูน ชิงเคนเกิน จำกัด พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานในบริษัท ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยลักษณะงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ เทพพิทักษ์ (2552) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลำพูน ชิงเคนเกิน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยลักษณะงาน กรณีศึกษาบริษัท ออกต้า เมมโมเรียล จำกัด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

เพื่อเสริมสร้างและคงไว้ซึ่งระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท ออกต้า เมมโมเรียล จำกัด ให้มากยิ่งขึ้นตลอดจนดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าของบริษัทฯ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

3.1.1 จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับ “มาก” อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงสามารถเพิ่มระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานให้สูงขึ้นได้ โดยการดูแลระบบบริหารจัดการ ผลตอบแทนต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ต่างในปัจจุบัน การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบริษัทฯ กับพนักงาน การให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับ ทุกสายงาน โดยมีการมอบหมายงานที่เหมาะสม มีการพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง

3.1.2 สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในองค์กรทั้ง 5 นั้น จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นอันดับแรก ถัดมาคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การบังคับบัญชาและอันดับสุดท้ายคือ เงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ ดังนั้น หากบริษัทฯ จะเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรของพนักงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นบริษัทฯ ควรให้ความสนใจในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ บริษัทฯ ควรกำหนดให้มีการหมุนเวียนงาน ในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นอยู่เสมอ ตลอดจนควรให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของบริษัทฯ

2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บริษัทฯสามารถเพิ่มระดับความผูกพันในองค์การของพนักงาน ในด้านนี้ โดยเน้นการสร้างสามัคคีในหมู่พนักงาน ได้แก่ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมสันทนาการต่างๆ เพื่อเพิ่มระดับความสัมพันธ์และความผูกพันของพนักงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

3) ความก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทฯควรออกแบบงาน (Job Design) ให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น เพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) การขยายขอบเขตงานให้มากขึ้น (Job Enlargement) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกท้าทายในงาน และสนุกกับการทำงานมากยิ่งขึ้น

4) การบังคับบัญชา บริษัทฯควรใช้หลักความยุติธรรมในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โดยกล่าวชมเชยหรือให้รางวัลพิเศษเมื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงด้วยดี มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือดำเนินมาตรการทางวินัยหากพนักงานกระทำผิดกฎหรือระเบียบของบริษัทฯ

5) เงินเดือนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่ำสุด เมื่อเทียบกับหัวข้ออื่น ซึ่งบริษัทฯ ควรจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความต้องการให้บริษัทฯตอบสนองความต้องการในปัจจุบันนี้มากขึ้น โดยบริษัทฯอาจจัดสวัสดิการพิเศษเพิ่มขึ้น เช่น การเพิ่มเงินจูงใจ การเพิ่มเงินเบี่ยเลี้ยงพิเศษ การเพิ่มจำนวนวันลาหยุดพักผ่อนประจำปี เป็นต้น โดยที่บริษัทฯควรที่จะศึกษาเปรียบเทียบกับอัตราผลตอบแทนด้านเงินเดือนและสวัสดิการของบริษัท กับองค์การอื่นที่อยู่ในบริษัทหรืออุตสาหกรรมเดียวกันหรือที่ใกล้เคียงกัน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นปัจจัยลักษณะงานเป็นการเก็บเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรในตำแหน่งระดับต่ำกว่ากรรมการบริหารที่เข้าทำงานก่อนวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 เท่านั้น ครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มศึกษาไปยังกลุ่มบุคลากรอื่นๆหรือองค์การอื่นๆหรือองค์การอื่นที่เป็นลักษณะธุรกิจประเภทเดียวกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้น

3.2.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของแต่ละหน่วยงาน หรือองค์กรว่ามีความแตกต่างหรือเหมือนกันอย่างไร เพื่อนำผลที่ได้นำไปปรับปรุงและพัฒนา ปัจจัยต่างที่มีผลต่อหน่วยงานหรือองค์กรเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้นเป็นการชำระรักษาทรัพยากรบุคคลไว้ในองค์กรและจะทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรมีสูงขึ้น

3.2.3 เนื้อหาของคำถามควรมีการเจาะลึกลงไปมากกว่านี้เพื่อให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤตวรรณ นวกุล และนิภาภรณ์ วีระสกุลทอง (2547) “ความผูกพันของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กานต์วี จันทร์เจือมาศ (2548) “การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา: บริษัท อุตสาหกรรมแอมมิ จำกัด” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- เขมฐานีย์ สรโชติ (2544) “ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในบริษัทก่อสร้าง” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ ภาควิชาสังคมและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จกกรรัตน์ วงศ์นาค (2546) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จิตติ ชาตริตานนท์ (2545) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นิตติ ทิพย์รักษ์ (2548) “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษากรมอุตุนิยมวิทยา” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- นุชติมา รอบคอบ (2542) “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การเภสัชกรรม” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปวีณา บุญเจริญ (2540) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกรุงเทพ” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ประนอม ลอองนวล (2542) “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

- พรเทพ ล้อมพรหม (2544) “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคมวิทยากับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีแพทย์ชนบทของประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พัชรินทร์ สุภัทรอกนิษฐ์ (2543) “ความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานการตลาด สำนักงานสาขาประจำประเทศไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิมพ์ชนก เพ็ญนาเรนทร์ (2545) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท รถยนต์” วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ภัทริกา ศิริเพชร (2542) “ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัท ชนากรผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- มาริสาทรงพระ (2546) “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณี และเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ยุวพร จันทร์เทศ (2547) “ความผูกพันต่อองค์กรศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วณิพันธ์ ฉัตรเนตร (2545) “ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท เจ เอส แอล จำกัด” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สกว สำราญคง (2547) “การพัฒนาแบบวัดความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มสมบูรณ” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สมใจ ค่านศิริสมบูรณ และวศินี บุรกิจ (2548) “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา กลุ่มโรงกลั่นน้ำมันในเครือทีพีไอ” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- สมชื่น นาคพลัง และวิรตี โกมุทวิงษ์ (2547) “ความมุ่งมั่น ผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาระดับบริษัทอิว เวลต์ – แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการ บัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์
- สรวรต์น์ สวชนไพบูลย์ (2548) “ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- สุกานดา สุกคติสันต์ (2540) “ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์ศิลป ศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กรสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุวลักษณ์ ศรีพรชัยศักดิ์ (2541) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขาย: กรณีศึกษา บริษัทร่วมเจริญพัฒนาจำกัด (ห้างเวนท์อ็อปเจริญ)” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหา บัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กรสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านแป้น (2551) “แผนงาน/บุคคลากร” [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.banphan.com> (6 มิถุนายน 2551).
- อนุชिरดา เชาว์รัง (2545) “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท บี.ฟู้ดส์ โปรดักส์ อินเตอร์เนชั่นแนล และบริษัท อาหารเบทเทอร์ จำกัด” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์
- อรอุมา ศรีสว่าง (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน” วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรี ปทุม
- Becker, H.S. (1960). “note on Concept of Commitment.” *American Journal of_ Sociology*, 66, (February), 32-42.
- Maslow, A.H. (1970). “A Theory of Human Motivation.” In J.L.Jr. Heckmann & S.G. Huneryager (Eds). *Human Relation in Management*. Cincinnati: South-
- Mathis, R.L. and Jackson, J. H. (2002). “Human Resource Management.: Essential Perspectives.” Ohio: South Western College Publishing.

- Meyer, J. P., Paunonen S.V., Gellatly,I.R, Goffin,R.D. and Jackson,D.N. (1989).
“Organizational Commitment and Job Performance : It’s the nature of the
commitment that counts.”. *Journal of Applied Psychology*. 74(March 1989):
152-156.
- Meyer, J. P., and Allen, N. J. (1991). “A Three – Component Conceptualization of
Organizational commitment.”. *Human Resource Management*. 1: 61-89.
- Miner, J.B. (1992). “Industrial Organizational Psychology.” New York : Mc.Graw – Hill, Inc.
- Morrow, P.C. (1987). “Work Commitment and Job Satisfaction Over Three Career Stage”.
Journal of Vocational Behavior. 24(July 1980): 330-346.
- Mowday, R., R.M. Steers and P. Lyman. (1982). “Employee Organizational Linkage: The
Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover.” New York: Academic
Press.
- Muchinsky, P.M. (1993). “Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and
Organizational Psychology.” California: Cole Publishing Co.
- Schultz, D.P. and S.E. Schultz. (1998). “Psychology and Work Today : An Introduction to
Industrial and Organizational Psychology.” (7th ed.). New Jersey: Prentice – Hall,
Inc.
- Spector, P.E. (1996). “Industrial and Organizational Psychology: Research and practice.”
New York: John Wiley & son, Inc.
- Steers, R.M. (1977). “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment”.
Administrative Science Quarterly. 22(March 1977): 28-56.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยผู้จัดทำวิจัย นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำการวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท ออคต้า เมมโมเรียล จำกัด ” ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษา ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร แบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด เพราะเป็นการแสดงความรู้สึกและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยในการตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
(นางพัชราภรณ์ ร่วมสุข)
ผู้จัดทำวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท ออกต้า เมมโมเรียล จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
2. ผู้ศึกษาขอความกรุณาท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตรงตามความรู้สึกนึกคิดท่านมากที่สุด
3. ข้อมูลจากแบบสอบถามของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อ ที่	คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่มี ความ คิดเห็น (3)	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย (1)	สำหรับ ผู้ศึกษา
ก.	<u>ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ</u> งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน		✓				

ความหมาย

ข้อ ก. หากท่านพิจารณาแล้วเห็นว่างานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านอยู่ในระดับเห็นด้วยท่านจึงเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับเห็นด้วย

แบบสอบถาม

เรื่อง : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท ออกค้า เมมโมเรียล จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรใน บริษัท ออกค้า เมมโมเรียล จำกัด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ออกค้า เมมโมเรียล จำกัด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() 1. หญิง

() 2. ชาย

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 30 ปี

() 2. 31 - 40 ปี

() 3. 41 - 50 ปี

() 4. มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพการสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. จำนวนปีที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้

() 1. ต่ำกว่า 5 ปี

() 2. 5 - 10 ปี

() 3. 11 - 15 ปี

() 4. 15 ปีขึ้นไป

5. การศึกษาสูงสุด

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

สำหรับ
ผู้ศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรใน บริษัท ออกต้า เมมโมเรียล จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวจาก 5ตัวเลือก
คือ (5) = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, (4) = เห็นด้วย, (3) = ไม่มีความเห็น, (2) = ค่อนข้างไม่เห็นด้วย, (1) = ไม่เห็นด้วย

ข้อ ที่	คำถาม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	สำหรับ ผู้ศึกษา
	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร						
	<u>ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ</u>						
6.	งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน						
7.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย ความสามารถของท่าน						
8.	ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ งานของท่าน						
9.	งานที่ท่านทำอยู่ เปิดโอกาสให้ท่านได้ศึกษาหา ความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ						
10.	ท่านรู้สึกว่าเป็นสถานที่เหมาะสมที่จะ ทำงาน (ที่คัง สิ่งแวดล้อม แสง เสียง อุปกรณ์)						
	<u>ด้านการบังคับบัญชา</u>						
11.	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านสามารถเข้าพบ ผู้บังคับบัญชาได้เสมอ						
12.	ผู้บังคับบัญชากำกับดูแลการทำงานของท่าน อย่างเคร่งครัด						
13.	ผู้บังคับบัญชาให้รางวัลและกล่าวชมเชยเสมอ เมื่อท่านทำงานเสร็จ						
14.	เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะ กล่าวตักเตือนในทันที						
15.	ผู้บังคับบัญชาให้เสรีแก่ท่านในการปฏิบัติงาน						
	<u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u>						
16.	เงินเดือนประจำที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการ ดำรงชีพของท่าน						

ข้อ ที่	คำถาม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	สำหรับ ผู้ศึกษา
	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร						
17.	เงินเดือนประจำและสวัสดิการอื่นๆ ที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่						
18.	ท่านรู้สึกว่าเป็นเงินเดือนประจำและสวัสดิการที่ได้รับ จากบริษัทตรงกับความต้องการของท่าน						
19.	บริษัทได้อำนวยความสะดวกในการบริการด้าน สวัสดิการและผลประโยชน์เกี่ยวกับ เช่น ค่า รักษาพยาบาล เงินจูงใจ						
20.	ท่านมีโอกาสได้ลาพักตามความจำเป็น เช่น ลา กิจ ลา ป่วยและลาหยุดพักผ่อนประจำปี						
	<u>ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน</u>						
21.	ระบบบริหารงานของบริษัทในปัจจุบันเอื้ออำนวย ต่อความก้าวหน้าในอาชีพของท่าน						
22.	การพิจารณาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไป ตามความสามารถของแต่ละคน						
23.	งานที่ท่านทำอยู่ช่วยส่งเสริมให้ท่าน ได้รับ ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน						
24.	ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่ด้วยความยุติธรรม						
25.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของ ผู้บังคับบัญชา						
	<u>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>						
26.	เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถขอ ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้เสมอ						
27.	เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน						
28.	เพื่อนร่วมงานมีส่วนกระตุ้นให้ท่านมีกำลังใจในการ ทำงาน						
29.	บรรยากาศความร่วมมือในที่ทำงานเป็นไปอย่าง เหมาะสม						
30.	การปฏิบัติงานในบริษัทไม่มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น กัน						

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ออกต้า เมมโม เรียล จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวจาก 5 ตัวเลือก
คือ (5) = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, (4) = เห็นด้วย, (3) = ไม่มีความเห็น, (2) = ค่อนข้างไม่เห็นด้วย, (1) = ไม่เห็นด้วย

ข้อ ที่	คำถาม ความผูกพันต่อองค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	สำหรับ ผู้ศึกษา
31.	ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก หากการทำงาน ของท่านทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมาย						
32.	ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรเป็นเรื่องที่ พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข						
33.	ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่า ท่านเป็นพนักงานในองค์กรนี้						
34.	ท่านมักพูดถึงคุณงามความดีขององค์กรให้ เพื่อนๆ ฟังเสมอ						
35.	เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่งท่านจะ ทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง						
36.	ท่านพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้า ขององค์กร						
37.	ท่านพอใจที่จะทำงานเกินเวลาปกติให้กับ องค์กรแม้ว่าท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทน						
38.	ท่านคิดว่าบริษัทนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดใน บรรดาองค์กรที่น่าทำงานด้วยเป็นอย่างมาก						
39.	ท่านตัดสินใจถูกต้องที่เลือกองค์กรนี้เป็นที่ ทำงาน						
40.	ถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทน สูงกว่า ท่านยังเลือกทำงานกับองค์กรนี้ ต่อไป						

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้

.....

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. นาย ปสันน์ ชื่นพุดิ ตำแหน่ง กรรมการบริหาร
2. นาย ดิเรก ศรีเชวงทรัพย์ ตำแหน่ง กรรมการผู้อำนวยการส่วนการตลาด
3. นาย ศิวจน์ วิมลนพลักษณ์ ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาดด้านโภชนศาสตร์อาหารสัตว์

ภาคผนวก ค
ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - Objective Congruence หรือ IOC) ซึ่งแสดงสูตร

$$IOC = \sum R / N$$

เมื่อ $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินค่า IOC คือ

ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.50-1.0

สามารถคัดเลือกไว้ใช้ได้ แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์นั้น

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

จากการตรวจสอบแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ลงคะแนนความเห็น ว่าข้อคำถามแต่ละข้อวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์แต่ละด้านที่ต้องการวัดหรือไม่ สามารถแสดงค่า IOC และการแปลสรุปผลข้อคำถามแต่ละข้อได้ดังตาราง

ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	0	+1	+1	2	0.6
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	0	+1	2	0.6
9	+1	+1	0	2	0.6
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	0	+1	2	0.6
13	+1	0	+1	2	0.6
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	0	+1	+1	3	1
19	+1	+1	0	2	0.6
20	+1	0	+1	2	0.6
21	+1	+1	0	2	0.6
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	0	+1	+1	2	0.6
25	+1	0	+1	2	0.6

ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	+1	0	+1	2	0.6
27	+1	0	+1	2	0.6
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1
31	+1	+1	+1	3	1
32	+1	+1	+1	3	1
33	+1	+1	+1	3	1
34	+1	+1	0	2	0.6
35	+1	+1	+1	3	1
36	+1	+1	+1	3	1
37	+1	0	+1	2	0.6
38	+1	+1	0	2	0.6
39	+1	+1	+1	3	1
40	+1	+1	0	2	0.6
รวม					33.6

ภาคผนวก
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	20	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	35

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางพัชราภรณ์ ร่วมสุข
วัน เดือน ปีเกิด	5 ตุลาคม 2519
สถานที่เกิด	กิ่งอำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	บัญชีศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2542
สถานที่ทำงาน	บริษัท ออกค้าแมมโมเรียล จำกัด กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายบัญชี