

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร
บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

นางพิกุล อุดมวงษ์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Engagement of Employees at the Building Management Division, Krungthai
General Business Services Company Limited**

Mrs. Pikul Udomwong



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

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร
บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด
ชื่อ และนามสกุล นางพิภูล อุคมวงษ์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุชุมาลัย ชำนิง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุชุมาลัย ชำนิง)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร
บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

ผู้ศึกษา นางพิศุล อุดมวงษ์ **รหัสนักศึกษา** 2533000267 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุขุมาลัย ชำนิง

ปีการศึกษา 2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (2) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด จำนวน 91 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ในรายชื่อ ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงาน พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีและระหว่าง 41-50 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี และ 30-40 ปี ซึ่งมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป 11-15 ปี และ 5-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในรายชื่อ คือรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง (3) แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานที่สำคัญคือการประชาสัมพันธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย การจัดการสัมมนา และการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสามัคคี ความตระหนักถึงจิตสำนึกความผูกพันต่อองค์กร และการจัดกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดทัศนคติเชิงบวกกับพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กร พนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

Independent Study title: Engagement of Employees at the Building Management Division, Krungthai General Business Services Company Limited

Author: Mrs. Pikul Udomwong; **ID:** 2533000267;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Sukumarn Shumnij, Associate Professor;

Academic year: 2014

Abstract

The objectives of the study were (1) to study the level of employees' engagement at the building management division, Krungthai General Business Services Company Limited (KTBGS); (2) to compare the level of employees' engagement at the building management division, KTBGS classified by personal factors; and (3) to recommend the ways to enhance the employees' engagement at the building management division, KTBGS.

The total population was 91 employees at the building management division, KTBGS. The data was collected by using a questionnaire and was analyzed by using frequency, percentage and standard deviation.

The results showed that (1) the level of employees' engagement at the building management division, KTBGS was high ($\mu = 4.00$); (2) employees was promoted based on their performance. Employees, aged lower than 30 and between 41-50, had moderate engagement compared with employees, aged over 51 and between 30-40 who had high engagement. Employees with working experience more than 15 years, 11-15 years and 5-10 years had high engagement in terms of the success while employees with working experience less than 5 years, had moderate engagement; and (3) the way to enhance the employees' engagement at the building management division, KTBGS was using public relations about vision, mission, goals, continuing seminar and training in order to enhance the unity and the awareness of company engagement and also set up the activities to improve the positive attitude of the employees at the operational level.

Keywords: Engagement, Building management division, Krungthai General Business Services Company Limited (KTBGS)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความปรารถนาดีและความกรุณาจากท่านรองศาสตราจารย์สุขุมลย์ ชำนิจ ให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนการตรวจแก้ไข ปรับปรุง ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จ เรียบร้อยสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของผู้เรียน

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณท่านคณาจารย์ แขนงวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ ประสบการณ์ จากการศึกษา ค้นคว้า ในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอขอบคุณ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด กลุ่มงานบริหารอาคาร ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประโยชน์คุณค่าของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้ศึกษาจะเกิดทุนความเมตตา จากครู อาจารย์ ทุกท่าน ได้สร้างความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะทำความดีต่อองค์กร ตลอดจนผู้ที่มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความรู้ประสบการณ์ในงาน เป็นพื้นฐานของการศึกษาจนสำเร็จเป็นมหาบัณฑิต

พิกุล อุดมวงษ์

มิถุนายน 2558



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	7
ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	20
ข้อมูลของบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร.....	39
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร.....	42
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	50
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ.....	56
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
สรุปการศึกษา.....	57
อภิปรายผล.....	61
ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	70
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	71
ข แบบสอบถาม.....	73
ค การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา.....	79
ง การหาความเชื่อมั่นแบบสอบถาม.....	83
ประวัติผู้ศึกษา.....	86

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตารางระดับความผูกพันของพนักงานและการปฏิบัติ.....	16
ตารางที่ 3.1 ตารางประชากรพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด.....	35
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล.....	40
ตารางที่ 4.2 ตารางระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน.....	42
ตารางที่ 4.3 ตารางระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความเชื่อมั่นเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร.....	43
ตารางที่ 4.4 ตารางระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความเต็มใจอุทิศตนเพื่อ องค์กร.....	44
ตารางที่ 4.5 ตารางระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความต้องการคงไว้ซึ่ง ความความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร.....	45
ตารางที่ 4.6 ตารางระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความภาคภูมิใจในการเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร.....	46
ตารางที่ 4.7 ตารางระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสำเร็จของการทำงาน.....	47
ตารางที่ 4.8 ตารางระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความก้าวหน้าการทำงาน.....	48
ตารางที่ 4.9 ตารางระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในองค์กร.....	49
ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด จำแนกตามเพศ.....	50
ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	51
ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด รายชื่อท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงาน จำแนกตามอายุ.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัดจำแนกตามระดับการศึกษา.....	53
ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัดจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	54
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจอุทิศตนเพื่อ องค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด รายชื่อผู้สืบทอดความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	55
ตารางที่ 4.16 ตารางความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน.....	56



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความสำเร็ขององค์กรและ ความผูกพันของพนักงาน.....	10
ภาพที่ 2.2 Hewiff Associates.....	12
ภาพที่ 2.3 ความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์.....	22
ภาพที่ 2.4 ผังโครงสร้างองค์กรของบริษัททอศักรกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด.....	30



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาของปัญหาและความสำคัญของปัญหา

สภาพแวดล้อมของการทำงานมีความสำคัญต่อพนักงาน ปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญกับการปรับตัวขององค์กรที่มีความรุนแรง และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจะน้อยลงเนื่องจาก มีความขัดแย้ง และ ขาดเสถียรภาพในการทำงานของพนักงานบางคนทำงานสถานภาพเดิมอยู่ถึง 16 ปี ไม่มีการโอนย้าย การฝึกอบรมพัฒนาด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เป็นผลทำให้พนักงานจะไม่มีภาวะกระตือรือร้นในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันนั้นเกิดจากความพึงพอใจและการยอมรับของพนักงานต่อองค์กร เชื่อมโยงมาเป็นทัศนคติที่ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการคิดของพนักงาน จะส่งผลทำให้เกิดสัมพันธ์กับความผูกพันขึ้นระหว่างพนักงานกับองค์กรหรือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ปัจจัยที่จะทำให้องค์กรอยู่ได้ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร Structure งานหรือภารกิจ (Task) เทคโนโลยี (Technology) และพนักงาน (People) แต่ละองค์กรหรือหน่วยงานได้พิสูจน์ประจักษ์แล้วว่า ทรัพยากรนั้นเป็นทรัพยากรอันมีค่าสูงสุดขององค์กร เป็นผู้ที่ทำงานให้กับองค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการได้ ในการพัฒนาประเทศ ผู้บริหารย่อมคำนึงถึงความเจริญเติบโตและความก้าวหน้าทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นสำคัญ ประชากรทุกคนถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า เป็นปัจจัยจำเป็นพื้นฐานในการพัฒนาต่างๆ ดังจะเห็นได้ว่าองค์กรปัจจุบันเริ่มให้ความสำคัญกับบุคลากรอย่างมากทั้งหน่วยงานที่อยู่ในภาครัฐและองค์กรในภาคเอกชน

บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยธนาคารกรุงไทยถือหุ้น 100 เปอร์เซ็นต์ ดำเนินธุรกิจภายใต้การเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจสนับสนุนในสภาพแวดล้อมของการทำงาน บุคลากรถูกส่งตัวไปปฏิบัติงานตามสถานที่อาคารสำนักงาน ร่วมกับพนักงานธนาคารกรุงไทยตามลักษณะของงานที่ธนาคารกรุงไทย มอบหมาย ลักษณะงานเป็นงานด้านบริการ จากสาเหตุดังกล่าวพนักงานที่บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัดที่ทำงานร่วมกับ ธนาคารกรุงไทย มีความผูกพันดีกับองค์กรของ ธนาคารกรุงไทย และ บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัดเช่น สถานที่ทำงาน การประสานงาน การรับคำสั่งการ ที่จะตอบสนอง

การให้บริการ ฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด เปรียบเสมือนบริษัทเป็นผู้จัดหาแรงงาน การส่งเสริมการเลื่อนตำแหน่ง การจัดการฝึกอบรม การสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงาน ค่อนข้างน้อย ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด เพื่อที่จะสร้างความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

จากสาเหตุดังกล่าว พนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด จะถูกส่งตัวมาปฏิบัติงานตามอาคารสำนักงานใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ จำนวน 8 อาคาร มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 91 คน มีความสัมพันธ์กับองค์กร ของธนาคารกรุงเทพ มาก คือการทำงานในสถานที่เดียวกัน การประสานงาน การรับคำสั่งการที่จะให้บริการกับ ธนาคารกรุงเทพ บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด เปรียบเสมือนบริษัทที่รับสภาพจ่ายเงินเดือน ความสัมพันธ์กับความผูกพัน เกรงว่า จะขาดหายไป ในโครงสร้างประกอบด้วย หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ซุปเปอร์ไวเซอร์/หัวหน้าชุด ระดับปฏิบัติการ ผู้ศึกษามองว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่า เป็นผู้ทำงานให้กับองค์กร ผู้บริหารย่อมคำนึงถึงความสัมพันธ์ ความผูกพัน ความเจริญเติบโต ความก้าวหน้า ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของการทำงานเป็นสำคัญ พนักงานเป็นปัจจัยที่จำเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ

ปัญหาดังกล่าว องค์กรสามารถแก้ไข โดยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานในด้านความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนขององค์กร ผู้บริหารต้องคำนึงถึงบุคลากรในแต่ละหน้าที่ สถานที่ ตำแหน่งงาน การกระตุ้นสิ่งเร้าและมอบหมายงานให้ทำร่วมกันรับผิดชอบความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง อาจสามารถเอาชนะ ปัญหาด้านความคิดเอาชนะปัญหาด้านค่าตอบแทน ลดการขัดแย้ง ลดการลาออก หากผู้บริหารทราบว่าการสร้างแรงจูงใจหรือเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้พนักงานได้อย่างถูกต้องเพื่อตอบสนองความต้องการและเสริมสร้างแรงจูงใจ อาจเป็นการป้องกันให้เกิดการเบียดเบียนเหยียดชား พนักงานเกิดความผูกพัน มีความจงรักภักดี มีความซื่อสัตย์ สุจริต ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการต่อธนาคารกรุงเทพ ให้มีความพึงพอใจในการบริการตรงความคาดหวัง ของธนาคารกรุงเทพ กับพนักงานของฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด โดยพนักงานมีสุขภาพจิต, ร่างกาย, อารมณ์, และความคิด มีความมุ่งมั่นในงาน มีความต้องการดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท ไทยธุรกิจบริการ จำกัด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท ไทยธุรกิจบริการ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของ พนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท ไทยธุรกิจบริการ จำกัด

3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท ไทยธุรกิจบริการ จำกัด

3.1 ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท ไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 7 ด้าน ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร
3. ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
4. ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
5. ความสำเร็จของการทำงาน
6. ความก้าวหน้าในการทำงาน
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่พนักงานของฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท ไทยธุรกิจบริการ จำกัด จำนวน 19 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2556)

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ สถานภาพส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ เพศ และอายุ การศึกษา สถานภาพครอบครัว ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน

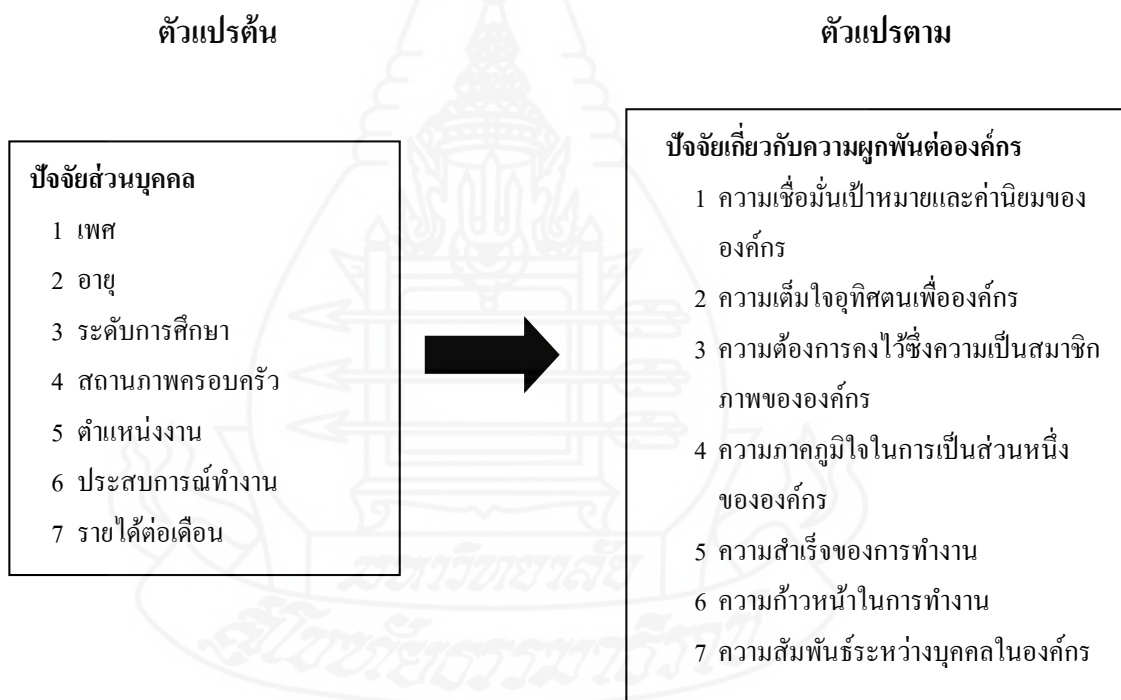
3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ เดือน กรกฎาคม ถึง ธันวาคม 2556

4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษานี้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ได้กำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกคิด พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการยอมรับต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่แตกต่าง หรือมีความเห็นตามการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนองค์กรให้สำเร็จตามที่องค์กรได้มอบหมายในงานและมีความจงรักภักดี ต่อองค์กรและจะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไปประกอบด้วยปัจจัย 7 ด้าน ได้แก่

5.1.1 ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมองค์กร หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในองค์กรมีทศนคติเชิงบวกต่อองค์กรมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมพร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย

5.1.2 ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร หมายถึง ลักษณะของบุคคลเต็มใจที่จะเสียดสละอุทิศตนและมีความพยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายเกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร

5.1.3 ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึงลักษณะของบุคคลแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติต่อองค์กรนี้ตลอดไปมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

5.1.4 ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ทำงานด้วยความรู้สึกว่างานนั้นมีความตื่นเต้นอยู่เสมอมีสิ่งท้าทายรออยู่ทำให้งานมีคุณค่าในตัวของมันและผลงานที่ทำนั้นมีส่วนสำเร็จของฝ่ายงานและองค์กรมีความรู้สึกภาคภูมิใจและยินดีที่จะทำงานให้กับองค์กรนี้

5.1.5 ความสำเร็จของการทำงาน หมายถึงลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานและการแก้ปัญหาในการทำงานได้สำเร็จ การได้รับการชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานยอมรับในผลงาน

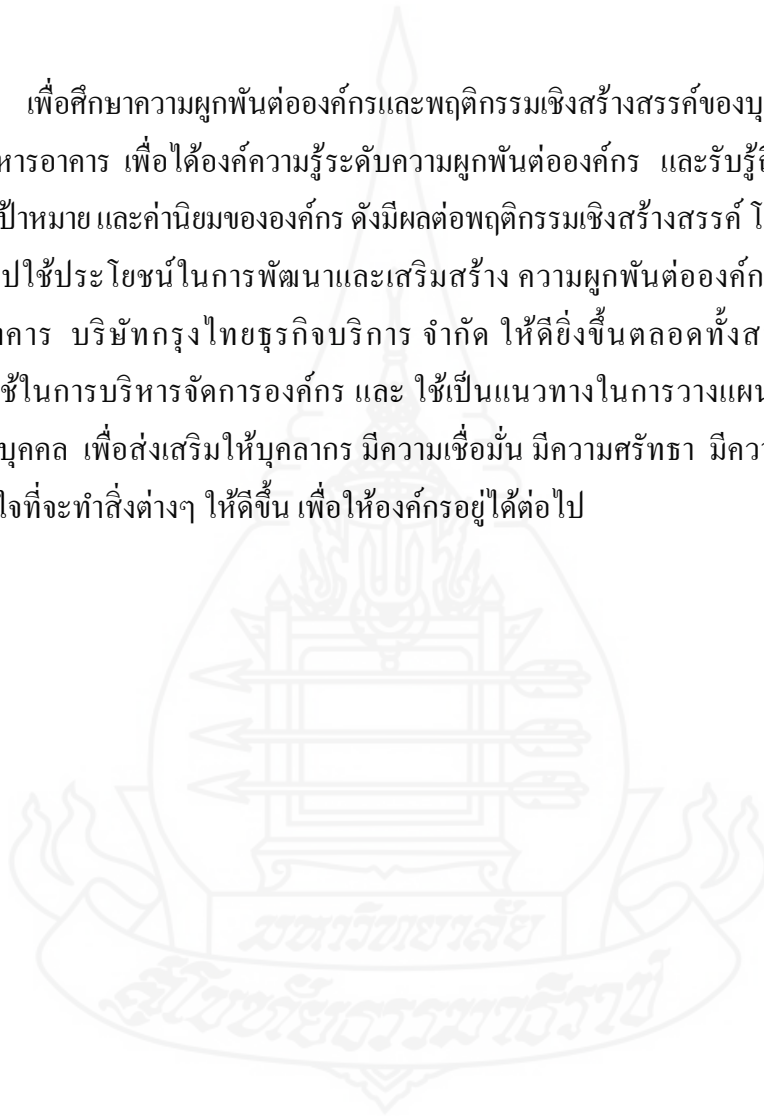
5.1.6 ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ลักษณะบุคคลของบุคคลที่ทำงานอย่างมีเป้าหมาย พัฒนาตนเองตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จนประสบความสำเร็จในงานได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

5.1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีการติดต่อประสานงาน ที่แสดงถึงการใช้วาจา การให้การช่วยเหลือ ที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถปฏิบัติงานด้วยกัน โดยไม่มีข้อขัดแย้ง มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน และการทำงานเป็นทีม

5.2 พนักงาน หมายถึง บุคลากรของฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ตามอาคารต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ซุปเปอร์ไวเซอร์/หัวหน้าชุดปฏิบัติการ และระดับปฏิบัติการ

6. ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร ของพนักงาน ในฝ่ายบริหารอาคาร เพื่อได้องค์ความรู้ระดับความผูกพันต่อองค์กร และรับรู้ถึงความเชื่อมั่น ความศรัทธาในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ดังมีผลต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ โดยนำผลการศึกษาที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและเสริมสร้าง ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ให้ดียิ่งขึ้นตลอดทั้งสามารถนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร และ ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การพัฒนาบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมให้บุคลากร มีความเชื่อมั่น มีความศรัทธา มีความผูกพัน กับองค์กร พร้อมเต็มใจที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น เพื่อให้องค์กรอยู่ได้ต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษามีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้า และนำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด โดยแบ่งลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ข้อมูลของ บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

สันติชัย อินทร์อ่อน กล่าวถึงความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันสูงทำให้องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวให้พร้อมสำหรับการแข่งขัน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับต้นๆ และเป็นเสมือนจุด แข็งหลักขององค์กร (Core Competency) หนีไม่พ้นที่จะกล่าวถึง “ทรัพยากรมนุษย์” หลายองค์กรปรับตัวโดยมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่าง เพื่อดึงดูดคนที่มีคุณภาพมีความรู้ความสามารถ ทักษะ รวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันกับองค์กรให้เข้ามาทำงานร่วมกัน ซึ่งเมื่อได้มาแล้วก็ต้องหาวิธีการรักษาคนดี คนเก่งเหล่านี้ ไว้ให้อยู่กับองค์กรอย่างยาวนานที่สุด ซึ่งแต่เดิมการรักษาคนดี คนเก่งไว้ มักจะมีการกล่าวถึงว่าที่คนที่จะอยู่กับองค์กรได้นานๆ แปลว่าเขาเหล่านั้นจะต้องมีข้อผูกมัด (Commitment) กับองค์กร และหรือมีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) และหรือมีความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อองค์กร

ในปัจจุบันนับตั้งแต่ทศวรรษที่ 1990 เป็นต้นมามีคำใหม่คำหนึ่งที่เพิ่มความขลังมากขึ้นว่าไม่ใช่แต่ความผูกมัด จงรักภักดี และพึงพอใจต่อองค์กรเท่านั้น แต่เป็นในเรื่องการผูกใจ หรือสร้างความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) เพื่อให้พนักงาน ได้อยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน ได้อย่างไร

1.1 ความหมายของความผูกพันของพนักงาน

Employee Engagement มีผู้แปลคำว่าความผูกพันไว้ในหลายแห่งในชื่อเรียกที่แตกต่างกัน บ้างใช้คำว่า การผูกใจพนักงาน ความผูกพันพนักงาน ความผูกพันในการทำงาน สายใยในองค์กร ซึ่งผู้เขียนยังมั่นใจว่าคำแปลใดจะถูกต้องมากกว่ากัน แต่ผู้เขียนเชื่อว่าหากพิจารณาจากความหมายของแต่ละคน หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ให้ความหมายไว้ จากนั้นนำมาสรุปรวมเป็นองค์ประกอบน่าจะให้ความหมายที่ชัดเจนมากกว่า

Institute for Employment Studies หรือ IES (2007) ให้ความหมายของ Engagement ว่าเป็นทัศนคติเชิงบวกของพนักงานต่อองค์กรและต่อคุณค่าขององค์กร พนักงานที่มี Engage จะตระหนักต่อบริบททางธุรกิจ และทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร องค์กรต้องทำการพัฒนาและให้การอบรมเพื่อสร้าง Engagement โดยใช้ความสัมพันธ์แบบสองทางระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

ชัยทวี เสนาะวงศ์ (2550) ให้ความหมายของ Employee Engagement ว่าเป็นกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้บริหาร และพนักงานในการที่จะพัฒนา หรือสร้างให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร ชัยทวี อธิบายเพิ่มเติมว่า เมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร พวกเขาจะตระหนักถึงประสิทธิผลในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรอยู่ตลอดเวลาพนักงานเหล่านี้พร้อมจะทุ่มเทร่วมมือในการปรับปรุงงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในความหมายของชัยทวี สิ่งสำคัญในการสร้าง Employee Engagement จึงเป็นกระบวนการสร้างทัศนคติเชิงบวกให้กับพนักงาน

กล่าวโดยสรุป Employee Engagement เป็นคุณลักษณะภายในของพนักงาน โดยมีความเชื่อว่าการที่พนักงานจะทำงานได้ดี อยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน และสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถก็ต่อเมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อตนเอง โดยความรู้สึกล้วน จะยั่งยืนหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณค่าของพนักงานเพียงใด ได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงบทบาท ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมหรือไม่ เพื่อที่ว่าในท้ายที่สุดทั้งพนักงานและองค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ชนะ-ชนะ (Win-Win Situation) หรือเป้าหมายแห่งความสำเร็จด้วยกันทั้งคู่

จากผลสรุปดังกล่าว ผู้เขียนจึงขอแปลคำว่า Employee Engagement ว่าความผูกพันของพนักงาน และใช้คำแปลดังกล่าวในบทความนี้

Corporate Leadership Council (2004) ให้ความหมายของ Employee Engagement ว่าหมายถึงผลรวมที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานผูกพันต่อบางสิ่งบางอย่าง หรือบางคนในองค์กรของเขาเหล่านั้น ซึ่งผลของการแสดงออกว่ามีความผูกพันหรือต้องใจกับองค์กรเพียงใด คือ การที่พนักงานทำงานหนักและอยู่กับองค์กรยาวนาน

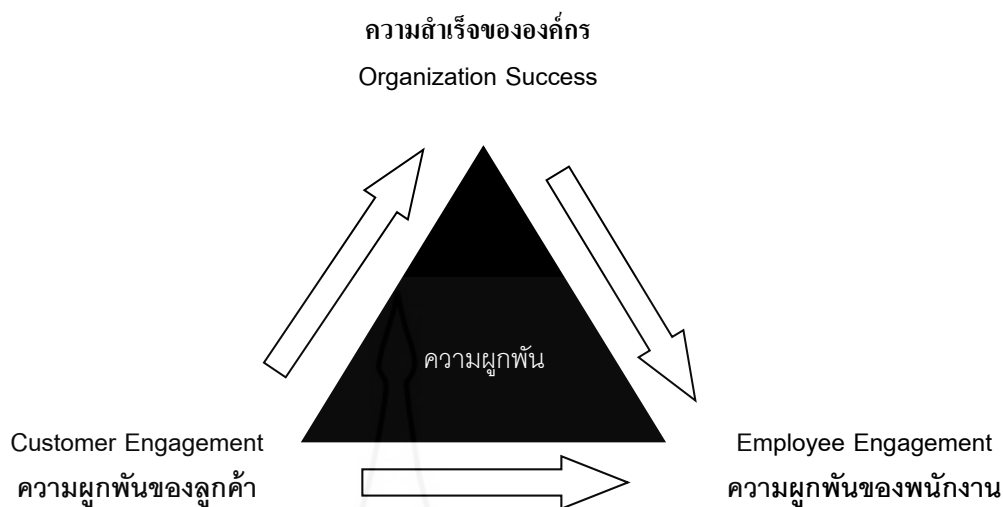
1.2 ประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร ในงานศึกษาของ Institute for employment Studies (IES) ซึ่งเป็นองค์กรที่ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานพบว่า องค์กรที่สนใจในการพัฒนาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างจริงจัง จะพบว่าพนักงานมีสิ่งต่างๆ ดังนี้ (ชัยทวี เสนะวงษ์, 2007

1. เชื่อมมั่นในคุณค่าขององค์กร
2. พัฒนา ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. มีความเข้าใจในกระบวนการบริหารงานขององค์กรอย่างลึกซึ้ง ทั้งในภาพกว้างและภาพย่อย
4. ยอมรับ เชื่อมมั่นให้เกียรติในคนอื่นๆ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ อยู่เสมอ
5. มีความพร้อมเต็มใจและร่วมมือที่จะทำงานในเชิงรุกไปข้างหน้า
6. พัฒนาตนเองอยู่เสมอ
7. สถิติการหยุดงาน ลาออกต่ำ
8. ผู้นำเป็นผู้นำที่มีวิสัยภาวะทางอารมณ์และสังคมดี

นอกเหนือจากความสำเร็จทางธุรกิจ และคุณภาพของพนักงานที่มีมากขึ้น งานศึกษาของ Gallup ยังค้นพบข้อมูลเพิ่มเติมว่าความผูกพันของพนักงาน ไม่เพียงเป็นปัจจัยที่มีผลสำคัญต่อการรักษาพนักงาน ประสิทธิภาพการผลิตและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรเท่านั้น แต่ความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรยังเชื่อมโยงไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า ชื่อเสียงของบริษัท และคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดด้วย (Gallup, 2007) ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ Solanova, Agut and Maria ซึ่งค้นพบความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรขององค์กร เช่น การฝึกอบรมเทคโนโลยี ความเป็นอิสระ และความผูกพันของพนักงานในหน่วยงานว่ามีผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและความซื่อสัตย์ของลูกค้า โดยเมื่อพนักงานรู้สึกพอใจมากๆ กับงานของพวกเขา บรรยากาศ และการให้บริการจะดีขึ้น ซึ่งลูกค้าก็จะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและนำไปสู่ความจงรักภักดีของลูกค้าต่อองค์กรมากขึ้นธุรกิจบริการต่างๆ เช่น ธนาคาร โรงแรม ภัตตาคาร สมาคม รวมถึงธุรกิจที่ต้องมีการสมัครสมาชิก จึงควรจะเน้นในเรื่องนี้ (Salanova, Agut and Maria, 2005)

ความผูกพันของพนักงานมีประโยชน์ต่อทั้งคน และองค์กร เป็นผลที่ได้จากการศึกษาในทศวรรษที่ 2000 ซึ่งเริ่มให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับความสำเร็จขององค์กร



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความสำเร็จขององค์กรและ
ความผูกพันของพนักงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน เช่น ผลงานการศึกษาของ Hewitt (2007) ซึ่งพบว่าบริษัทที่มีวิธีการรักษาความผูกพันต่อองค์กรได้สร้างผลประกอบการที่ดีและผลตอบแทนคืนกลับสู่ผู้ถือหุ้นได้มากกว่าด้วย โดย 63% ของบริษัทที่สามารถรักษาการเติบโตด้วยตัวเลข 2 หลักอย่างต่อเนื่อง (Double-digit growth: DDG) มีค่าเฉลี่ยของระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า บริษัทที่มีอัตราการเติบโตด้วยตัวเลขหลักเดียว (Single-digit growth: SDG) ถึง 20% นอกจากนี้ ผลการศึกษายังค้นพบข้อสรุปเพิ่มเติมอื่น ๆ อีกได้แก่

1. บริษัทในกลุ่ม DDG มีผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงในการสร้างความภาคภูมิใจและพัฒนาระบบวิธีคิดนี้ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน
2. พนักงานในบริษัทที่มี DDG สามารถเชื่อมโยงงานเข้ากับธุรกิจ เพราะตนเองเข้าใจในเป้าหมายและทิศทางของธุรกิจ รู้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับงานของตนพวกเขาจึงสามารถสร้างผลผลิตได้ตรงกับเป้าหมายที่ต้องการ
3. บริษัท DDG มีผู้นำที่มีความผูกพันของพนักงานมากกว่าบริษัทแบบ SDG
4. ผู้นำของบริษัท DDG มีผลกระทบทางตรงต่อความผูกพันของพนักงานในระดับสูง
5. ในบริษัท DDG มีความลึกซึ้งในเรื่องการสร้างสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมการทำงานเชิงบวก
6. บริษัท DDG เตรียมโอกาสก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงานจำนวนมากและสนับสนุนพนักงานให้ได้พัฒนา
7. บริษัทแบบ DDG มีระดับความผูกพันของพนักงานในอัตราสูงและมีอัตราส่วนของพนักงานที่ไม่รู้สึกผูกพันของพนักงานอยู่น้อย

8. บริษัทแบบ DDG พิสูจน์ให้เห็นว่ายังมีระดับความผูกพันของพนักงานในระดับสูงหมายถึงระดับการอยู่โยงกับองค์กรเพิ่มสูงขึ้นด้วย ผลการวิเคราะห์นี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ The Corporate Leadership Council (CLC) ซึ่งพบว่า การเพิ่มระดับของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรสามารถปรับปรุงศักยภาพของพนักงานต่อองค์กรได้ถึง 20% และลดความน่าจะเป็นของการที่พนักงานจะลาออกจากงานได้ถึง 87% (The Corporate Leadership Council, 2004)

9. บริษัท DDG มักได้รับผลสะท้อนกลับของข้อเรียกร้องที่ต้องการ และสิ่งนี้มีมากกว่าบริษัทแบบ SDG

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกับความสำเร็จของธุรกิจ อาจดูได้จากสุขภาพของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กร เพราะจากงานวิจัยของ พบว่าสุขภาพทางกายและความอยู่ดีสุขทางใจมีผลกระทบต่อคุณภาพและปริมาณงาน ตัวอย่างเช่นพบว่า มี 62% ของพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กร และ 22% สำหรับคนที่ไม่ผูกพันต่อองค์กรในทางเดียวกัน 54% ของคนที่ไม่ผูกพันต่อองค์กรจะบอกว่างานของพวกเขาเป็นลบต่อสุขภาพ และ 51% เชื่อว่ามีผลลบต่อความอยู่ดีมีสุขของตนเอง

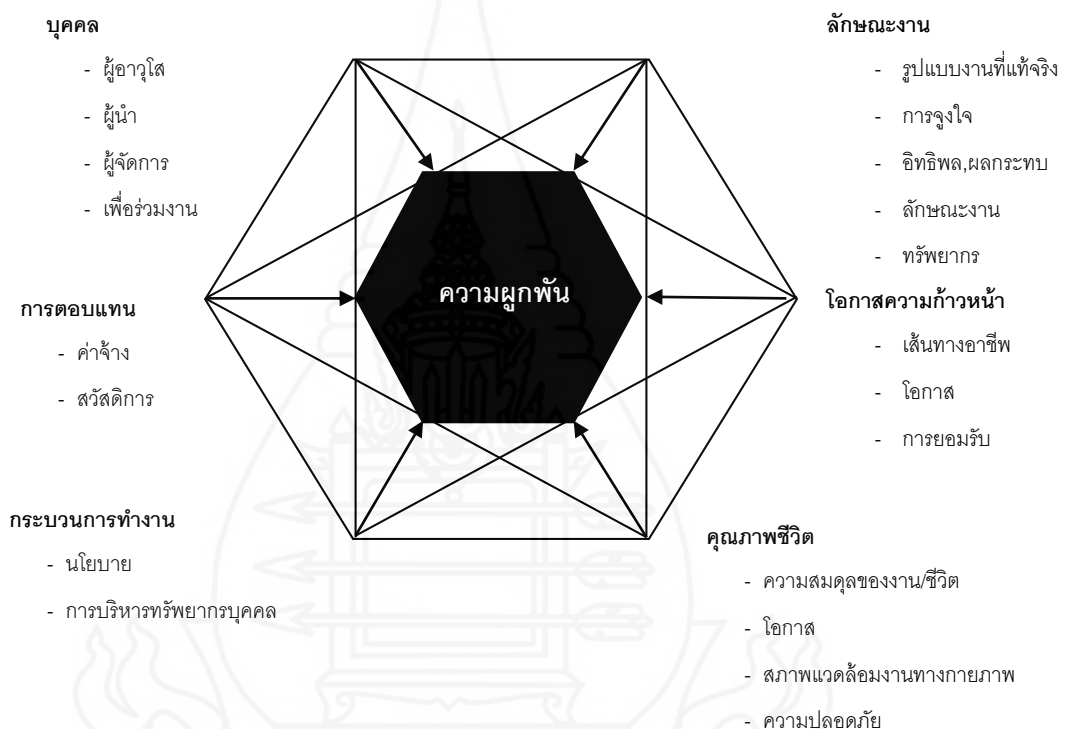
1.3 แนวโน้มที่นำไปสู่การเน้นย้ำความผูกพันของพนักงาน

1. ความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและนายจ้างเปลี่ยนไปสู่การเป็นพันธมิตร
2. ความต้องการสำหรับความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานเพิ่มขึ้น
3. บทบาทสำคัญของนักทรัพยากรมนุษย์ (HR) ในการสนับสนุนให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของพนักงานกับเป้าหมายทางธุรกิจ
4. มุ่งเน้นการดูแล (ที่ถูกเลือกสรรไว้อย่างดี) เพื่อรักษาพันธกิจที่สำคัญของคนเก่งไว้ให้มากขึ้น
5. การเพิ่มคุณภาพงาน หมายถึง นายจ้างเพิ่มผลิตภาพการทำงาน โดยใช้พนักงานและทรัพยากรที่น้อยลง
6. การได้มาและเก็บรักษาคณิศ คนเก่งที่สำคัญเอาไว้ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องให้ความใส่ใจ
7. ลดวิธีการติดต่อสื่อสารแบบเดิมๆ และเพิ่มการติดต่อสื่อสารแบบไซเบอร์
8. ความจำเป็น ความต้องการ และพฤติกรรมของคนดี คนเก่ง เป็นตัวขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในวิธีการดึงดูด การคัดเลือก และการดูแลรักษาพนักงาน (ปรับปรุงจาก Society for Human resource Management 2006 SHRM Special Expertise Panels 2006 trends resort, Alexandria, VA)

1.4 ความผูกพันต่อองค์กรเรื่องของกระแสหรือความจำเป็น

Chartered Institute of Personnel and Development หรือ DIPD (2007) ชี้ให้เห็นถึงผลงานวิจัยของตนว่าปัจจัยที่ผลักดัน (Driver) ให้พนักงานเกิดความต้องการจะผูกพันต่อองค์กรมี 3 ปัจจัยหลักคือ

- มีโอกาสที่จะเสนอความคิดเห็นของตนเองสู่เบื้องบน
- รู้สึกว่าได้รับการบอกเล่าๆ เกี่ยวกับสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นในองค์กร
- เชื่อว่าผู้จัดการสนใจใจไว้กับองค์กร



ภาพที่ 2.2 HEWIFF ASSOCIATES

งานศึกษาของ Institute of Employment Studies (IES) นำเสนอถึงปัจจัยผลักดันหลักที่ส่งผลต่อความรู้สึกในคุณค่าและการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับองค์กรนี้

- เกี่ยวข้องในการตัดสินใจ
- มีอิสระในการเสนอความคิดกับผู้จัดการซึ่งเป็นผู้รับฟัง
- รู้สึกว่ามีผลการทำงานที่ดี
- มีโอกาสในการพัฒนางาน
- รู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับสุขภาพและความสุขของพนักงาน

แนวคิดของ Burke (2007) ได้กำหนดองค์ประกอบของความผูกพันไว้ 6 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

- องค์กร (Company)
- ผู้บริหาร (Manager)
- ทีมงาน (Work group)
- ลักษณะงาน (Job)
- ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career)
- ลูกค้ำ (Custom)

ขณะที่ Hewitt Associates (2007) ได้กล่าวถึงปัจจัยขับเคลื่อนที่นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรว่า ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ

จากภาพที่ 2.2 Hewitt Associates เชื่อว่าปัจจัยด้านบุคคลด้านลักษณะงาน ด้าน โอกาส ความก้าวหน้า ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านกระบวนการทำงาน และด้านค่าตอบแทน เป็น 6 ปัจจัยหลักที่นายจ้างและผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR) ในฐานะเป็นนักกลยุทธ์ขององค์กรต้องให้ความสำคัญ

สามารถแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ 2 ส่วนหลักๆ คือ ส่วนที่ 1 อยู่ภายในตัวพนักงาน อันหมายถึง ความรู้สึกภายในต่างๆ ได้แก่ความพึงพอใจ ความเชื่อ ความคาดหวังส่วนบุคคล ทัศนคติเชิงบวก และความรู้สึกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการภายในจิต (Internalization) ที่ออกมาเนื่องจากผลกระทบจากส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นปัจจัยที่อยู่ภายนอกเห็นได้ชัดเจน ได้แก่ กระบวนการทำงาน เนื้องาน ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน รวมถึงโอกาสในการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร

ความผูกพันที่แท้จริงจึงไม่ใช่การทำงานหนัก (Chartered Institute and Development, 2007) แต่เกี่ยวข้องกับการสร้างเงื่อนไขให้พนักงานทุ่มเทและมุ่งมั่นทำงานอย่างไรให้กับองค์กรเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ หรืออีกความหมายหนึ่งคือ การช่วยให้พนักงานมีพฤติกรรมปลดปล่อยและมีอำนาจที่จะตัดสินใจในงานได้ด้วยตนเอง (Discretionary) มีการมอบอำนาจให้กับพนักงานอย่างเด่นชัด ดังนั้น ผลของความผูกพันต่อองค์กรจึงไม่ใช่เพียงแต่ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานหรือจากการทำงานหลายๆ ชั่วโมงต่อวัน แต่การมีความสุขจากการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เห็นว่าพนักงานกำลังผูกพันกับองค์กร การสังเกตว่าพนักงานกำลังผูกพันกับองค์กรหรือไม่ สามารถพิจารณาได้จาก 3 ส่วนดังนี้

1. ความผูกพันทางความรู้สึก (Emotional Engagement): เป็นความรู้สึกเกี่ยวข้องอย่างมากต่องานของตนเอง (คำถามที่วัด คือ พนักงานรู้สึกอย่างไรต่อบริษัท)
2. ความผูกพันทางความเข้าใจ (Cognitive Engagement): มุ่งเน้นที่การทำงานหนัก (คำถามที่วัด คือ พนักงานมีความเชื่อต่อบริษัทอย่างไร)

3. ความผูกพันทางกายภาพ (Physical Engagement): เป็นความตั้งใจที่จะทำผลงานให้ประสบความสำเร็จ (คำถามที่ใช้วัดคือ พนักงานรู้สึกอย่างไรต่อบริษัท)

ความผูกพันของพนักงาน ไม่ใช่เรื่องทำตามกระแสอย่างแน่นอน บทพิสูจน์ที่สำคัญยืนยันได้จากรายงานสถานการณ์แนวโน้มจากการประชุมผู้เชี่ยวชาญพิเศษของสมาคมการจัดการงานบุคคล (SHRM Special Expertise Panels 2006: Trends Report) โดยผลของการประชุมได้ชี้ให้เห็นถึงประเด็นการพูดคุยและตัวอย่างของการบริหารงานบุคคลที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในอนาคตนั้น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของความต้องการความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน การเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเป็นแบบเกื้อกูล ความต้องการผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้ามาสร้างกลยุทธ์ต่างๆ ให้องค์กรกับพนักงานสามารถทำงานร่วมกัน รู้และเข้าใจเป้าหมายพร้อมจะเดินไปในทิศทางเดียวกันในขณะเดียวกันก็พัฒนาและผลักดันให้มี คนดีและเก่ง (Talent) เกิดขึ้นในทุกระดับไปพร้อมกันด้วย

จากรายงานฉบับดังกล่าว ซึ่งเป็นการประชุมของผู้นำทั่วโลกที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ชี้ให้เห็นตรงกันว่าให้ ได้มาซึ่งคนดีคนเก่ง และดูแลรักษาพวกเขาเหล่านั้นไว้เป็นอย่างดี เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ซึ่งนอกเหนือจากองค์กรจำได้ประโยชน์ในแง่ประสิทธิภาพการทำงานของคนที่ผูกพันกับองค์กรมอบให้มากกว่าแล้ว กรณีศึกษาของบริษัท Caterpillar ซึ่งเป็นบริษัทเครื่องจักรก่อสร้างยักษ์ใหญ่ได้ชี้ให้เห็นเพิ่มเติมว่าเจ้าของธุรกิจยังสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้นจากการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร โดยภายหลังจากที่บริษัทเริ่มใช้ทำให้ธุรกิจสามารถประหยัดได้ถึง 8.8 ล้านดอลลาร์ จากการลดค่าสึกหรอ การขาดงานและการลดการทำงานล่วงเวลาในโรงงานที่ยุโรป ขณะที่ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นถึง 70% ในเวลาน้อยกว่า 4 เดือน ในโรงงานแถบเอเชียแปซิฟิก และมีกำไรเพิ่มขึ้น 2 ล้านดอลลาร์ ดัชนีสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น 84% ในโรงงานที่เริ่มดำเนินกิจการ (Vance, R.J., 2006) อะไรที่บ่งบอกว่าความผูกพันของพนักงานมีขึ้นแล้วในองค์กร

กล่าวถึงตรงนี้แล้ว หลายคนคงอยากสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นภายในองค์กรบ้างแล้ว อะไรที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ความผูกพันต่อองค์กรประสบความสำเร็จ งานศึกษาของหลายสำนักต่างให้ความเห็นต่อปัจจัยผลักดันนี้แตกต่างกัน

1.5 แรงผลักดันให้ต้องมีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

เมื่อความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญและธุรกิจในปี 2000 ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้อย่างไรก็ตาม หากเราไม่ได้อยู่ในธุรกิจที่มีการแข่งขันมากจนเกินไป (เช่น ธุรกิจแบบผูกขาด) ธุรกิจไม่ต้องใช้แรงงานขั้นสูง สามารถหาแรงงานได้เหลือเฟือ (เช่น ธุรกิจซื้อขายไป) สามารถทดแทนได้ด้วยเครื่องจักรที่มีคุณภาพดีกว่าหรือว่าเป็นธุรกิจที่สามารถโยกย้ายเปลี่ยนแปลงปรับตัวได้ง่ายแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรนี้จะมีผลจำเป็นน้อยกว่าการปรับกระบวนการผลิต หรือขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ แล้วธุรกิจประเภท

ไคควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ Corporate Leadership Council (2004) ได้ทำการศึกษาและรายงานว่า ความผูกพันจะยังมีความจำเป็น เมื่อ

1. ธุรกิจมีความเสี่ยงสูง (Business Risk): เพราะความผูกพันมีส่วนช่วยให้มีการดึงดูดคนดี และเก่งให้อยู่กับองค์กร คอยช่วยเหลือ และร่วมกันเติบโตไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ
2. มีผู้ช่วยผลักดันหลัก (Key Contributors): ผู้เป็นกำลังหลัก คือ ผู้บริหารระดับสูงซึ่งต้องเข้ามาเป็นแกนหลักสำคัญยิ่งต่อการผลักดันทั้งเรื่องนโยบายและงบประมาณ ส่วนผู้บริหารระดับกลางเป็นกำลังในการประสานข้อมูลเพื่อเผยแพร่ ทำความเข้าใจ และเป็นผู้ขยายความเข้าใจนี้ให้ทั่วถึงทั้งองค์กร ซึ่งบุคคลที่ได้รับข้อมูลต้องรวมไปถึงผู้มีศักยภาพสูงเพราะพวกเขาเป็นคุณค่าหลักที่สำคัญต่อองค์กร
3. อุปสรรคของความผูกพัน (Engagement Barriers): เพราะเมื่อองค์กรมีปัญหาพนักงานลาออกอย่างต่อเนื่องย่อมแสดงว่าธุรกิจแม้จะได้คนคิดค้นเก่งมารวมงานจำนวนมาก ก็ไม่มีทางผ่านพ้นวิกฤติแห่งความล้มเหลวไปได้
4. วัฒนธรรมองค์กร (Culture): องค์กรที่ประสบความสำเร็จมักขาดความใส่ใจต่อความคิดเห็นร่วมกันของพนักงานภายใน เพราะเมื่อต่างคนต่างคิด อยากทำอะไรตามใจ ไม่มีวัฒนธรรมองค์กรหลักที่ชัดเจน ความผูกพันยังมีความสำคัญ เพราะความผูกพันเน้นในเรื่อง 3Cs ได้แก่ ความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน (Connection) การสนับสนุนเกื้อกูล (Contribution) และความน่าเชื่อถือ (Credibility)

1.6 ระดับความผูกพันของพนักงานและการปฏิบัติ

ตารางที่ 2.1 ตารางระดับความผูกพันของพนักงานและการปฏิบัติ

ระดับความผูกพัน	การปฏิบัติ
พนักงานที่ผูกพันกับองค์กร (Engage Employee)	คนกลุ่มนี้จะทำงานด้วยความชอบและรู้สึกหลงใหลต่อการทำงานร่วมกันในองค์กร พวกเขาจะเป็นผู้ผลักดันให้เกิดสิ่งใหม่ๆ และผลักดันองค์กรไปสู่การเติบโตข้างหน้า
พนักงานที่ไม่ผูกพันต่อองค์กร (Not engage employee)	-
พนักงานที่อยู่ระหว่างกลาง (Actively disengaged employee)	-พนักงานเหล่านี้เพียงแค่มองไม่มีความสุขกับการทำงาน และจะถอนตัวอยู่กับการแสดงความรู้สึกไม่มีความสุขกับการทำงานออกมา ทุกวันพนักงานเหล่านี้จะถูกบั่นทอนโดยเพื่อนร่วมงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร

ที่มา : ปรับปรุงจาก “Engaged Employees inspire company innovation “2006 Gallup Management Journal,
<http://gmj.gallup.com>

1.7 วิธีวัดความผูกพันของพนักงาน

ดังที่รู้กันมาแล้วว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีความจำเป็นและมีประโยชน์มากต่อความสำเร็จของธุรกิจ แต่จะรู้ได้อย่างไรว่า พนักงานของเรามีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด การวัดเป็นวิธีการที่จะช่วยไขปัญหาในจุดนี้ โดยการวัดเป็นการหาช่องว่างหรือช่วงห่างระหว่างสถานการณ์ของสิ่งที่เรากำลังเผชิญกับสิ่งที่ควรจะเป็น เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางและกลยุทธ์นำไปสู่จุดหมายที่ดีกว่า ในงานวิจัยของ Gallup Organization เชื่อว่าวิธีวัดด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ ซึ่งพัฒนามาจากงานวิจัยของตนเอง หรือ Gallup Q จะเป็นเครื่องมืออย่างดีสำหรับวัดในองค์กรว่าพนักงานมีความผูกพันมากน้อยเพียงใด

ในเนื้อหาคำถามของ Gallup ทั้ง 12 ข้อ สามารถนำมาจัดกลุ่มคำถามตาม 4 ลำดับขั้นของความผูกพัน ได้ 4 กลุ่ม คือ

ความผูกพันขั้นที่ 1 ด้านความต้องการพื้นฐาน เพื่อตอบโจทย์ว่า ฉันได้อะไร (What do I get)

ความผูกพันขั้นที่ 2 ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร เพื่อตอบโจทย์ว่า ฉันให้อะไร

(What do I give)

ความผูกพันขั้นที่ 3 ด้านสัมพันธภาพเพื่อตอบโจทย์ว่า ฉันมีคุณค่าหรือไม่ (Do I belong)

ความผูกพันขั้นที่ 4 ด้านความก้าวหน้าในงานเพื่อตอบโจทย์ว่าแล้วฉันสามารถเติบโตได้
อย่างไร (How can we grow)

จุดที่น่าสังเกตตามข้อคำถามของ Gallup คือ

1. ลูกจ้าง/พนักงานต้องคำนึงถึงสิ่งที่ตัวเองควรได้รับก่อน แล้วจึงมองถึงบุคคลอื่น/
องค์กร
2. สิ่งที่ได้รับในระดับต้นๆ คือ ความพอเพียงทางวัตถุ (Objectives) จิตใจในเชิงคุณค่า
การยอมรับ การเห็นคุณค่า
3. ความผูกพันในระดับสูงสุด คือ การเชื่อมโยงไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับ
พนักงาน องค์กร คือการผลักดัน ไปสู่จุดสูงสุดนี้ให้ได้ คำถาม 12 ข้อ จึงเหมือนเป็นระดับที่ต้องก้าวไปที่ละ
ขั้นมากกว่าการก้าวกระโดดโดยมี 4 ขั้น เป็นตัวกำหนด

การวัดโดยใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กร
สามารถแบ่งแยกและทำนายผล เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์/แนวทางในการเสริมให้มี ความผูกพันที่ดี
สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวัดนั้นมีหลายแบบ ขึ้นอยู่กับเป้าหมาย แต่ถ้าไม่ต้องการความยุ่งยากและมีปัญหา
เรื่องความน่าเชื่อถือของแบบวัด ในปัจจุบันมีบริษัทที่ปรึกษาให้บริการในการวัดผลหลายบริษัท เครื่องมือที่
ใช้ส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายกัน คือ เป็นการสำรวจภายใน (Internal Surveys) และหรือการทำประชุมกลุ่มย่อย
(Focus Group) แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ความต่างหรือช่วงห่าง (Gap Group) ต่อไป

ในหลายองค์กรใช้การสำรวจเป็นเครื่องมือวัดลำดับแรกในการทำความเข้าใจสถานการณ์
ภายในองค์กร และเพื่อนำไปใช้จัดการกลุ่มคนดี คนเก่ง สำหรับกำหนดมาตรการชักจูงให้กลุ่มคนเหล่านี้อยู่
กับองค์กรไปให้ยาวนาน บางแบบสำรวจต้องการมากกว่าการสำรวจความผูกพันก็มีระดับด้วยว่าต้องการแก้
ไข เช่น อยากรู้ว่าจะอยู่ยาวนานเท่าใดความสามารถของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร

1.8 การสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

เมื่อเรารับทราบถึงสถานการณ์ในปัจจุบันแล้วว่ามีพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรกี่คน
จำนวนที่ไม่ผูกพันต่อองค์กรเท่าใด และปัจจัยที่พนักงานรู้สึกว่ามีผลต่อการสร้างความผูกพันในองค์กรได้
มากกว่ากันแล้ว ก็ถึงวิธีการสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งมีเทคนิคต่างๆ ที่ควรให้ความสำคัญ ดังนี้

1. แสดงให้พนักงานเห็นว่าเราให้คุณค่าต่อพวกเขาโดยให้เวลาสำหรับการพูดคุยเกี่ยวกับ
งานที่แต่ละคนรับผิดชอบ (แบบตัวต่อตัว)
2. ความสำเร็จเกิดขึ้นก่อนได้ หากเราให้ความใส่ใจตั้งแต่เริ่มต้น ทั้งการให้รางวัล การ
ชมเชย และความใส่ใจ
3. สอนพนักงานใหม่ด้วยการปฐมนิเทศให้รู้ว่าองค์กรต้องการอะไร และพนักงานจะได้รับ
อะไรเป็นสิ่งตอบแทน

4. การสัมภาษณ์กับพนักงานถึงสิ่งที่จะทำให้เขาอยู่หรือไปจากองค์กร
5. ส่งเสริม สนับสนุนพนักงานให้มีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์ดี
6. ให้การยอมรับเมื่อพนักงานได้ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาในหลักสูตรต่างๆ
7. จะสร้างความผูกพันในองค์กรให้ยั่งยืน ได้ต่อเมื่อสามารถนำไปผูกติดไว้กับวัฒนธรรมองค์กร ด้วยวิธีการดังนี้

- 7.1 ให้งานวัดกับผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ
- 7.2 สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้
- 7.3 สร้างชุมชนในการแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน
- 7.4 ขจัดการกับการเปลี่ยนแปลง ลงทางวัฒนธรรม เช่น เมื่อองค์กรต้องผนวกหรือควมรวมกับองค์กรอื่น หรือมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาและ

7.5 ตระเตรียมโอกาสสำหรับความก้าวหน้าและการเติบโตให้กับพนักงาน การจูงใจพนักงานไม่จำเป็นต้องลงทุนมากมายเสมอไป บางครั้งการจูงใจโดยไม่ใช้เงินอาจให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า โดยตัวอย่างของการจูงใจโดยไม่ใช้เงินได้แก่ (Woodruffe, 2005: 38)

- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement)
- ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)
- การปฏิบัติอย่างผู้ดีต่อลูกจ้าง (Civilized Treatment)
- ความผูกพันของนายจ้างต่อลูกจ้าง (Employer Commitment)
- สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Environment)
- การเปิดกว้างของผู้บังคับบัญชา (Exposure to Senior People)
- การยกย่องสรรเสริญเป็นรางวัลที่มีค่า (Praise is Awarded)
- การให้การสนับสนุน (Support is Available)
- ความท้าทาย (Challenge)
- ความเชื่อถือและศรัทธา (Trust)
- ความเชื่อว่าได้ทำงาน ในองค์กรที่ดี และมีความน่าเชื่อถือ (Feeling of Working for a Good and Reliable Organization)
- การมอบหมายในสิ่งที่มีคุณค่า (Useful Assignments) และ
- เอาใจใส่ต่อความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน (The work/Life Balance is Respected)

ความเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ “ทรัพยากรมนุษย์” ถือเป็นปัจจัยวิกฤติสำหรับผู้นำที่จะต้องจับตาและให้ความสำคัญสำหรับโลกการจ้างงานในปัจจุบันซึ่งรูปแบบสัญญาการจ้างสมัยใหม่ผูกพันต่อลูกจ้างน้อยลง คนทำงานต่างมีวิถีชีวิตที่แตกต่าง และมีความเป็นอิสระของตนเองพนักงานมีทางเลือกมากขึ้นในการทำงาน

ข้ามขอบเขตของประเทศ การแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้การค้นหาและดูแลรักษาคนดี คนเก่ง กลายเป็นสิ่งที่ท้าทายมากขึ้นและมากขึ้น การสร้างความผูกพันในองค์กร หวังว่าจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะผูกใจคนดีและเก่งเข้าไปในองค์กร ความน่าเชื่อถือและความจงรักภักดีเป็นสิ่งจำเป็นลำดับต้นในธุรกิจของโลกที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ต้องให้ความสำคัญ เช่นเดียวกับสิ่งที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไป คือการสร้างภาวะผู้นำในทุกระดับ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานและภาพลักษณ์ขององค์กร (Employee Branding)

เลือกใช้ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่องค์กรประสบอยู่ เพราะแม้ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจะเป็นสากล แต่ก็เป็นเรื่องยากที่จะทำให้มีความผูกพันของพนักงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้เหมือนกัน ในทุกองค์กร

ความสำเร็จในการทำงาน ซึ่ง หมายถึงบริษัทได้เห็นความสามารถและขึ้น เงินเดือนให้พนักงานที่มีผลงานดีเด่นสูงกว่าพนักงานที่ทำงานผลงานด้อยกว่า และแจ้งพนักงานให้ทราบถึงเหตุผลในการขึ้น เงินเดือนให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง ส่วนปัจจัยเรื่องความรับผิดชอบ ก็สามารถให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวบอกให้พนักงานทราบว่าเขาต้องมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น มีเงินที่ท้าทายมากขึ้น ซึ่งในส่วนนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเงิน โดยตรง ส่วนปัจจัยด้านการเจริญเติบโตในบริษัท บริษัทต้องทำการออกแบบ Career path ซึ่งเป็นเส้นทางสายอาชีพของพนักงานที่เข้ามาทำงานในบริษัทให้พนักงานทราบว่าเขามีโอกาสเติบโตเจริญเติบโตในงานได้มากขึ้นแค่ไหนและในการเลื่อนระดับแต่ละครั้งก็ควรจะมีการปรับเงินเดือนให้ตามความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ตามความเหมาะสมจะเห็นได้ว่าเราสามารถใช้จ่ายเงินมาเชื่อมโยงกับปัจจัยของ Herzberg ได้ และสามารถที่จะใช้ในการจูงใจพนักงานให้อยากทำงานกับบริษัทได้ด้วย แต่ปัจจัยด้านตัวเงินนี้ไม่ใช่สิ่งที่รับประกันว่าพนักงานจะไม่ลาออกไปไหน ยังมีอีกหลายปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่อยากทำงาน สาเหตุที่พบบ่อยที่สุดจากผู้มีประสบการณ์ในวงการบริหารงานบุคคลคือ สาเหตุจากหัวหน้างาน บางบริษัทมีระบบการจูงใจที่ดีมาก แต่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงมาก ซึ่งเมื่อทำงานศึกษาลึกลงๆ แล้วพบว่าสาเหตุมาจากหัวหน้างาน เช่นหัวหน้างานไม่ให้โอกาสในการคิดหรือแสดงความคิดเห็นเชิงผลงาน หรือโยนความผิดพลาดให้ลูกน้องไม่สามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกน้องได้เป็นต้น

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1 ทฤษฎีความต้องการของ McClelland

เป็นทฤษฎีซึ่ง เสนอว่าความต้องการของบุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น คือ (บริษัท เอชอาร์ ดี กรุ๊ป จำกัด, 2553)

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch Person) จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายให้บังเกิดผลดี เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัวดังนี้

1.1 ชอบสถานการณ์ที่ทำให้คนมี โอกาสได้รับผิดชอบต่อผลงานที่ออกมาโดยตรงจึงไม่ชอบงานที่สถานการณ์เอื้อให้เกิดความสำเร็จได้โดยบังเอิญ เพราะถือว่าทำให้ตนพลาดโอกาสที่จะเรียนรู้ต่อการสร้างความสำเร็จด้วยตนเอง

1.2 ชอบตั้ง เป้าหมายการทำงานในระดับที่ยากปานกลาง มีความเสี่ยงแต่อยู่ในวิสัยคิดว่า จะสำเร็จได้ ทั้งนี้เพราะเห็นว่าความสำเร็จที่มาจากเป้าหมายง่าย ๆ ไม่มีประโยชน์อะไรเช่นเดียวกัน ถ้ากำหนดเป้าหมายยากเกินไปก็อาจพบความสำเร็จได้น้อยมาก ความเสี่ยงต่อความสำเร็จจึงเป็นเครื่องจูงใจ สำหรับผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch Person)

1.3 ต้องการ ได้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานของตน ทั้งนี้เพราะต้องการใช้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงกลยุทธ์ที่จะให้บรรลุเป้าหมายเพื่อให้นำทางในการไปสู่ความสำเร็จในครั้งต่อไป รวมทั้ง เป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จ อีกด้วยผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมุ่งแข่งขันกับตนเองและผู้อื่น เพื่อให้ได้ผลงานดีขึ้น สนใจต่อการริเริ่มเป้าหมายที่แปลกใหม่และเป็นเป้าหมายระยะยาว โดยการกระทำดังกล่าวมิได้มุ่งหมายที่จะเอาใจใครหรือทำให้ใครเสียหายแต่ที่แท้ก็เพื่อมุ่งตอบสนองแรงจูงใจภายในของตน ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงตามทฤษฎีนี้เป็นตัวอย่างของผู้มีความต้องการที่ได้ทำในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self-Actualization) และผู้ที่มีความต้องการงอกงาม (Growth Needs) ในทฤษฎีของมาสโลว์และแอลเดอเฟอร์ตามลำดับ

2. ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation) ผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff Person) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพ ยึดมั่น ต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ เป็นคนที่รักใคร่ผูกพันต่อผู้อื่นและต้องการได้ผลตอบแทนทำนองเดียวกันจากผู้อื่น เป็นผู้มีความสามารถพิเศษในการสร้างเครือข่ายกับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว เก่งในการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบวิธีการต่าง ๆ เป็นคนที่ชอบหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและแข่งขันกับผู้อื่น บางครั้งชอบผูกพันตนเองกับความต้องการของผู้อื่น ผู้มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันตามทฤษฎีนี้จึงตรงกับผู้มี

ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) และผู้ที่มีความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ของทฤษฎีมาสโลว์ และทฤษฎี อี อาร์ จี ตามลำดับ

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power เขียนย่อว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow Person) มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่น ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงจะพยายามสร้างสถานการณ์ หรือสถานะแวดล้อมทางสังคมขึ้น เพื่อให้ตนสามารถใช้อิทธิพลควบคุมกำกับผู้อื่น บางครั้งผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงยอมที่จะอยู่ในตำแหน่งที่เสี่ยงอันตรายสูง ผูกพันกับการมีเกียรติศักดิ์ศรีของตน อย่างไรก็ตามความต้องการอำนาจสูงเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ด้วยเหตุที่อำนาจสามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ในขณะที่บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อจะใช้ในการให้บริการแก่คนอื่น และทำประโยชน์แก่องค์กรได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความต้องการมีอำนาจสูงตามทฤษฎีนี้ค่อนข้างใกล้เคียงกับความ ต้องการได้ทำตั้งใจปรารถนา (Self-Actualization) ตามทฤษฎีมาสโลว์มากที่สุดจากทฤษฎีนี้แมคเคลลเลนด์คาด ว่า คนจะเกิดแรงจูงใจเมื่อได้ค้นพบและทำงานที่ตรงกับความต้องการของตน กล่าวคือ คนที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง (nAch Person) จะเหมาะกับงานด้านการตลาดหรือพนักงานขาย หรือเป็นผู้ประกอบการธุรกิจอิสระของตนเอง เนื่องจากงานเหล่านี้ต้องการได้ข้อมูลป้อนกลับ ต้องอาศัยความรับผิดชอบส่วนตัวสูง รวมทั้งเปิดโอกาสให้กำหนดเป้าหมายของงานได้เอง ส่วนผู้ที่มีความต้องการความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff Person) มักมีแรงจูงใจต่องานประเภทงานบริการ สังคม งานลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากงานเหล่านี้ จำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และประการสุดท้าย สำหรับผู้ที่มีความต้องการอำนาจ (nPow Person) มีแรงจูงใจสูงที่ต้องการมีอิทธิพลและผลกระทบต่อผู้อื่น จึงเหมาะสำหรับงานหนังสือพิมพ์หรืองานด้านบริหาร อย่างไรก็ตาม จากผลงานวิจัยของแมคเคลลเลนด์พบว่า ผู้บริหารที่มีประสิทธิผลที่สุด ควรมีความต้องการการด้านความรักใคร่ผูกพันอยู่ในระดับต่ำ มีความต้องการด้านอำนาจสูง โดยมีความสามารถในการใช้อำนาจเพื่อเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น แมคเคลลเลนด์ระมัดระวังไม่ด่วนสรุปว่า ความต้องการของบุคคลมีความสอดคล้องกับพฤติกรรม ทั้งนี้เพราะความต้องการเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม โดยปัจจัยอื่นที่มีส่วนสำคัญร่วมอยู่ด้วย เช่น ค่านิยม อุปนิสัย และทักษะของบุคคล ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมอื่นที่ส่วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ผู้ที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง ไม่จำเป็นต้องมีแรงจูงใจสูงกว่าผู้ที่มีความต้องการด้านอื่นสูงเสมอไป ตัวอย่างเช่นผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง อาจมีผลงานเหนือกว่าผู้ที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูงเมื่อทำงานแบบทีม ซึ่งยึดเกณฑ์เรื่องมิตรภาพช่วยให้เกิดความร่วมมือที่ดี เป็นต้น

2.2 ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer 1969: 142-175 อ้างถึงใน สิริ นาคย์ กฤษณาธาร, 2552) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

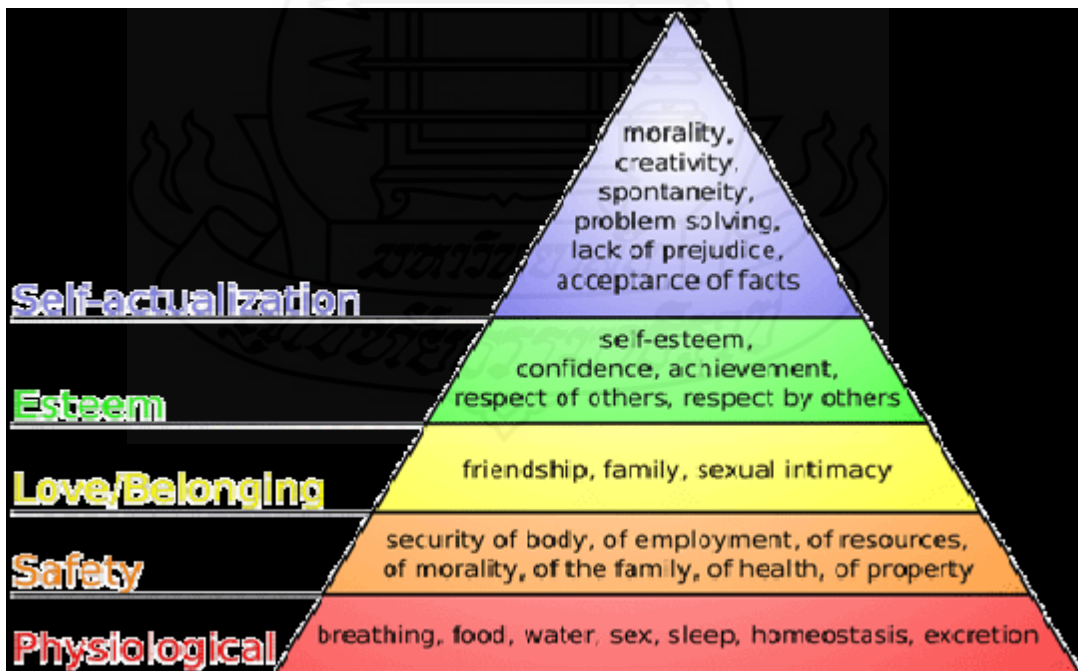
1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence: E) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี ความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตความต้องการทางวัตถุดิบเดือนประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness: R) คือ ความต้องการผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สี่ระหว่างกันต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สามารถทุ่มเทความรู้ ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย

2.3 ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

Maslow เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดีส์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา Maslow ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด (อนิซวัง แก้วจันทน์, 2552: 66-68)



ภาพที่ 2.3 ความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow) เรียกลำดับความต้องการนี้ว่า “Hierarchy of Needs” ซึ่ง ประกอบด้วย ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูง 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological Needs) คือ เป็นความต้องการด้านร่างกายเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยความต้องการลำดับที่สองของ Maslow จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ ความมั่นคงในการทำงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) คือ ความต้องการระดับที่สาม โดยความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเกี่ยวพัน การมีเพื่อนและการ ถูกยอมรับ โดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือ ความต้องการระดับที่สี่เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญตัวเอง มีความภาคภูมิใจในสถานภาพทางสังคมต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) คือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการ โอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ซึ่งความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ทำทลายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่การศึกษาทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์นั้น มีลำดับขั้น ตอนที่แน่นอนจากขั้นต่อไปขั้นสูงซึ่ง ความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนเองมุ่งหวังแต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละระดับได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน เพื่อที่จะทำให้เกิดความต้องการในระดับต่อไป ซึ่งถ้าบุคลากรที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษาของ Herzberg

Herzberg ศึกษาถึงเรื่องของการจูงใจ โดยเสนอว่ามีปัจจัย 2 อย่างที่มีผลต่อการจูงใจพนักงานให้ทำงานคือ (ประคัลภ์ ปัญญาพิณกุล, 2551)

1. Hygiene Factors หรือเรียกว่าปัจจัยอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ต้องมีในการทำงานถ้าขาดส่วนนี้ไปจะมีปัญหาเกี่ยวกับพนักงาน แต่ปัจจัยอนามัยนี้ไม่ได้เป็นปัจจัยที่จูงใจให้พนักงานอยากทำงานโดยตรง ประกอบด้วย

- 1.1 เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Benefits)
- 1.2 การบังคับบัญชา (Supervision)
- 1.3 สภาพการทำงาน (Work Condition)
- 1.4 สถานภาพในการทำงาน (Status)
- 1.5 ความมั่นคงในการทำงาน (Security)
- 1.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations)
- 1.7 นโยบายต่าง ๆ ในการทำงาน (Policy)

จะเห็นว่าเงินเดือนรวมอยู่ในปัจจัยอนามัยนี้ด้วย Herzberg มองว่าเงินเดือนเป็นปัจจัยที่ต้องมีและต้องจ่ายเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของพนักงาน แต่การใช้เงินเดือนเป็นตัวจูงใจโดยตรง จะไม่ได้ผลในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร

2. Motivator Factors เป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจพนักงานให้อยากทำงานได้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบไปด้วย

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- 2.2 การได้รับความสำคัญ (Recognition)
- 2.3 ความรับผิดชอบในงานที่ทำ (Responsibility)
- 2.4 ความน่าสนใจในงาน (Task Interest)
- 2.5 การเจริญเติบโตในการทำงาน (Growth)

ปัจจัยจูงใจดังกล่าวข้างต้น เป็นปัจจัยที่ Herzberg มองว่าสามารถจูงใจพนักงานให้อยากทำงาน ดังนั้น การใช้เงินเพื่อจูงใจพนักงาน จะต้องมีวิธีการหรือเหตุผลในการจูงใจ เช่น ในการบริหารค่าจ้างเงินเดือนเพื่อจูงใจพนักงาน นักบริหารค่าจ้างจะต้องเชื่อมโยงทฤษฎีปัจจัยจูงใจนี้กับการบริหารเงินเดือนให้ได้ กล่าวคือในปัจจัยด้านความสำเร็จ และความตระหนักในความสำคัญของพนักงานนั้น เราสามารถใช้การขึ้นเงินเดือนประจำปีตามผลงาน และการขึ้นเงินเดือนกรณีเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวบอกพนักงานได้ว่าเขากำลังประสบความสำเร็จ พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง ส่วนปัจจัยเรื่องความรับผิดชอบ ก็สามารถใช้การเลื่อนตำแหน่งเป็นตัวบอกให้พนักงานทราบว่าเขาคือมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น มีงานที่ท้า

ทายมากขึ้นซึ่ง ในส่วนนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเงินโดยตรง ส่วนปัจจัยด้านการเจริญเติบโตในบริษัท บริษัทต้องทำการออกแบบ Career path ซึ่งเป็นเส้นทางสายอาชีพของพนักงานที่เข้ามาทำงานในบริษัทให้พนักงานทราบว่าเรามีโอกาสเติบโตเจริญเติบโตในงานได้มากน้อยแค่ไหน และในการเลื่อนระดับแต่ละครั้ง ก็ควรจะมีการปรับเงินเดือนให้ตามความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ตามความเหมาะสมจะเห็นได้ว่าเราสามารถนำตัวเงินมาเชื่อมโยงกับปัจจัยของ Herzberg ได้ และสามารถที่จะใช้ในการจูงใจพนักงานให้อยากทำงานกับบริษัทได้ด้วย แต่ปัจจัยด้านตัวเงินนี้ไม่ใช่สิ่งที่รับประกันว่าพนักงานจะไม่ลาออกไปไหน ยังมีอีกหลายปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่อยากทำงาน สาเหตุที่พบบ่อยที่สุดจากผู้มีประสบการณ์ในวงการบริหารงานบุคคล คือ สาเหตุจากหัวหน้างาน บางบริษัทมีระบบเงินเดือนและระบบการจูงใจที่ดีมาก แต่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงมาก ซึ่งเมื่อทำการศึกษาเชิงลึกแล้ว พบว่ามีสาเหตุมาจากหัวหน้างาน เช่น หัวหน้างานไม่ให้โอกาสในการคิดหรือแสดงความคิดเห็น แย่งชิงผลงาน หรือ โยนความผิดพลาดให้ลูกน้องไม่สามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกน้องได้ เป็นต้น

2.5 Hewitt Associates (2005 อ้างใน สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์ 2550: 15) ซึ่งอธิบายว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม กล่าวคือ สามารถสังเกตได้จากการพูดถึงองค์การในแง่บวกและพิจารณาได้จากการดำรงอยู่ นั่นคือ พนักงานปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกองค์การต่อไปโดยดูว่าพนักงานใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์การจึงเห็นได้ว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การมีความสำคัญ เพราะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกในทางบวกมีความจงรักภักดีโดยปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งและก้าวหน้าไปพร้อมกับองค์การซึ่งสิ่งนี้เป็นเสมือนสิ่งกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ข้อมูลของ บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

3.1 ความเป็นมาของบริษัท

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (Krungthai General Business Services Company Limited, KTBGS) จัดตั้งเมื่อปี 2540 ทุนจดทะเบียน 60 ล้านบาท โดยมี บริษัท ธนาคารกรุงไทยมหาชนจำกัด ถือหุ้น 100% บริษัทเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 140 ล้านบาท ในเดือน พฤศจิกายน 2545

3.1.1 การให้บริการกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ตั้งแต่ วันที่ 1 เดือนกันยายน 2540 มีดังนี้

- 1) การขนส่งทรัพย์สินและตราสารทางการเงิน
- 2) การเดินเอกสารและบริการทั่วไป
- 3) การบริการพนักงานทำความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานขับรถ
- 4) การบริหารศูนย์ฝึกอบรมพนักงานและบริหารอาคาร

5) การบริการธุรกิจการพิมพ์และพับบรรจุของอัตโนมัติ

3.1.2 สถานที่ตั้งบริษัท

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

เลขที่ 96/12 ซอยลาดพร้าว 106

ถนนลาดพร้าว แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง

กรุงเทพฯ 10310

โทรศัพท์ : 0-2791-9800-20 ต่อ 0-2935-3719

โทรสาร : 0-2935-3706-11

เว็บไซต์ : www.kgs.co.th

3.1.3 โดยกำหนดเป้าหมายขององค์กร

1) วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นผู้นำในธุรกิจบริการเพื่อสนับสนุนธุรกิจของสถาบันการเงิน

2) พันธกิจ (Mission)

เราจะพัฒนา และเสริมสร้างคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่องในทุกบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าและให้ทันต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ โปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้น คู่ค้า และบุคลากรของบริษัท

3) ค่านิยมองค์กร (Shared Value)

(1) บริการมอบด้วยใจ (Service Mind)

(2) ไม่ปิดความรับผิดชอบ (Accountability)

(3) งานโปร่งใสทำเป็นทีม (Teamwork)

(4) ไม่ขาดความซื่อสัตย์ (Integrity)

(5) พัฒนาความรู้ ความสามารถ (Development Competence)

3.2 ตัวอย่างปัจจัยจูงใจและธำรงรักษาพนักงานของบริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

ที่สร้างความสัมพันธ์กับความผูกพัน เป็นนโยบายตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (ประกาศ ณ วันที่ 03 มกราคม 2550)

3.2.1 หมวดสวัสดิการ

1) เป็นการช่วยเหลือ หรือการบรรเทาภาระค่าใช้จ่าย และเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ตลอดจนเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิต ทั้งของพนักงานหรือลูกจ้างและครอบครัวตามสมควร บริษัทจะจัดให้มีสวัสดิการสำหรับพนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ การจัดสวัสดิการของธุรกิจทั่วไป ที่มีลักษณะคล้ายกันและมีขนาดใกล้เคียงกัน ตลอดจนพิจารณาจากนโยบายของ บมจ.

ธนาคารกรุงไทย เป็นหลัก ซึ่งรายละเอียดของสวัสดิการแต่ละประเภท บริษัทจะแจ้งให้พนักงานและลูกจ้างได้รับทราบเป็นกรณีไป

บริษัทสนับสนุนให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ซึ่งบริษัทจะแจ้งในรายละเอียดให้ทราบเป็นกรณีไป

(1) เงินเดือนและสวัสดิการ

การจ่ายเงินเดือน ค่าเบี้ยเลี้ยงเป็นต้น และค่าตอบแทนจูงใจระยะยาว เช่น โบนัสแบบผันแปร ขึ้นอยู่กับนโยบายของธนาคาร และผลงานที่แตกต่างกันไป (Variable Bonus) ส่วนค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เป็นสวัสดิการที่จัดไว้ให้กับพนักงาน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามลักษณะธุรกิจขององค์กร เช่นรถประจำตำแหน่ง ค่าตำแหน่งงานตามหน้าที่ สपोर्टคลับ แบบฟอร์มพนักงาน มือถือ โน้ตบุ๊ก เป็นต้น

(2) สวัสดิการเพื่อความมั่นคงและสุขภาพ ได้แก่ การประกันสุขภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี โดยกำหนดการจ่ายรักษาพยาบาล ตามตำแหน่งงาน

ก) องค์กรมีสวัสดิการการรักษาพยาบาล (Medicare Benefits)

โดยปกติรัฐได้กำหนดให้องค์กรจัดสวัสดิการในการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ลูกจ้างพนักงานอยู่แล้ว เช่นจัดห้องพยาบาล มีพยาบาลประจำ หรือกรณีฉุกเฉินส่งรพที่ใกล้ที่สุด เพื่อบริการลูกจ้างตามขนาดของกิจการ องค์กรธุรกิจบางแห่งจัดสวัสดิการการรักษาพยาบาลให้แก่ลูกจ้างเองนอกเหนือจากสิทธิที่ลูกจ้างได้รับจากกองทุนประกันสังคม องค์กรหลายแห่งใช้วิธีประกันสุขภาพพนักงานหรือประกันอุบัติเหตุกับบริษัทประกัน โดยนายจ้างเป็นผู้จ่ายเบี้ยประกันให้ การให้การรักษาพยาบาลต้องกำหนดลงไปรายละเอียดว่าจะครอบคลุมมากน้อยแค่ไหนเช่น

(ก) การรับการรักษาแบบผู้ป่วยนอก (Outpatient)

(ข) การผ่าตัดรักษา (Operation)

(ค) การใช้บริการห้องปฏิบัติการพิเศษ (Laboratory) ขอบเขตของการให้สวัสดิการชนิดนี้อาจครอบคลุมไปถึง ครอบครัวของลูกจ้างด้วยขอบเขตและระดับการรักษาพยาบาลขึ้นอยู่กับตำแหน่งของลูกจ้าง นโยบายขององค์กร

ข) องค์กรมีการให้เงินทดแทน (Disability Benefits or Employment Injury Benefits) เป็นสวัสดิการที่ให้กับพนักงานที่ไม่สามารถทำงานได้ เนื่องจากการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการทำงาน ตามปกติพนักงานเหล่านี้ก็จะได้รับผลประโยชน์เป็นเงินทดแทนตามสิทธิของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมอยู่แล้ว ซึ่ง รายละเอียดเกี่ยวกับการจ่ายเงินทดแทนได้กำหนดไว้ในประกาศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เรื่องกำหนดระยะเวลาการจ่ายค่าทดแทนหลักเกณฑ์และ

วิธีการคำนวณค่าจ้างรายเดือน ลงวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2537 แต่องค์กรอาจจัดสวัสดิการให้เพิ่มเติมจากนี้ก็ได้

ค) องค์กรมีการประกันชีวิต (Life Insurance)

การประกันชีวิตพนักงานลูกจ้างเป็นการให้หลักประกันความมั่นคงแก่ครอบครัวของลูกจ้างในกรณีที่ลูกจ้างเสียชีวิต ซึ่ง นับเป็นสวัสดิการให้แก่ทายาทที่ยังมีชีวิตอยู่ (Survivor Benefits) ของลูกจ้างด้วยการประกันชีวิตนี้ องค์กรนิยมทำประกันชีวิตกับบริษัทประกัน และมักเป็นการประกันกลุ่มซึ่ง ค่าเบี้ยประกันจะถูกกว่าสำหรับวงเงินประกันจะมากหรือน้อยแล้วแต่นโยบายของบริษัท

ง) องค์กรมีสวัสดิการอื่นๆ (Other Benefits)

องค์กรสามารถจัดสวัสดิการแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากข้อที่กล่าวมาข้างต้นได้ตามความเหมาะสมเช่น

(ก) องค์กรมีบำเหน็จเป็นเงินก้อนแก่พนักงานครั้ง เดียวเมื่อเกษียณงาน (Lump Sum Payment)

(ข) ค่าชดเชยเมื่อเลิกจ้าง (Severance Pay)

(ค) ให้สิทธิ ในการลาโดยไม่รับค่าจ้างเป็นระยะเวลาหนึ่ง (Leave Without Pay) เนื่องจากความจำเป็นหรือเหตุผลส่วนตัว เช่น ลาศึกษาอบรม ลาเลี้ยงดูบุตร หรืออุปการี โดยไม่ได้รับค่าจ้างขณะลาแต่ยังคงสภาพของสมาชิกองค์กรไว้ เป็นต้น

(ง) องค์กรจ่ายเงินช่วยค่ารักษาฟัน ปีละ 2 ครั้ง เหมือนกับพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยจ่ายครั้งละ 800 บาท

จ) องค์กรมีการฝึกอบรมและพัฒนา

การฝึกอบรมรูปแบบต่าง ๆ ที่มุ่งเพิ่ม ความถนัดและทักษะให้แก่พนักงานตามระดับของพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การฝึกอบรมทางเทคนิค (Technical Training) การฝึกอบรมทักษะเฉพาะทาง (Special Skill Training) การฝึกอบรมการจัดการ (Management Training) และการพัฒนานักบริหาร (Executive Development) เป็นต้น

ฉ) การยกย่องชมเชย

องค์กรมีการยกย่องชมเชย (Recognition) จากผู้บริหารตามที่พนักงานปฏิบัติดี สร้างชื่อเสียง หรือทำความดี โดยกำหนดเป็น โล่ และใบประกาศเกียรติคุณ แสดงให้เห็นว่ามองเห็นคุณค่าเห็นความสำคัญ ของพนักงานอยู่เสมอ ก็จะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน พร้อมทุ่มเทกายใจในการทำหน้าที่

ข) องค์กรมีแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path)

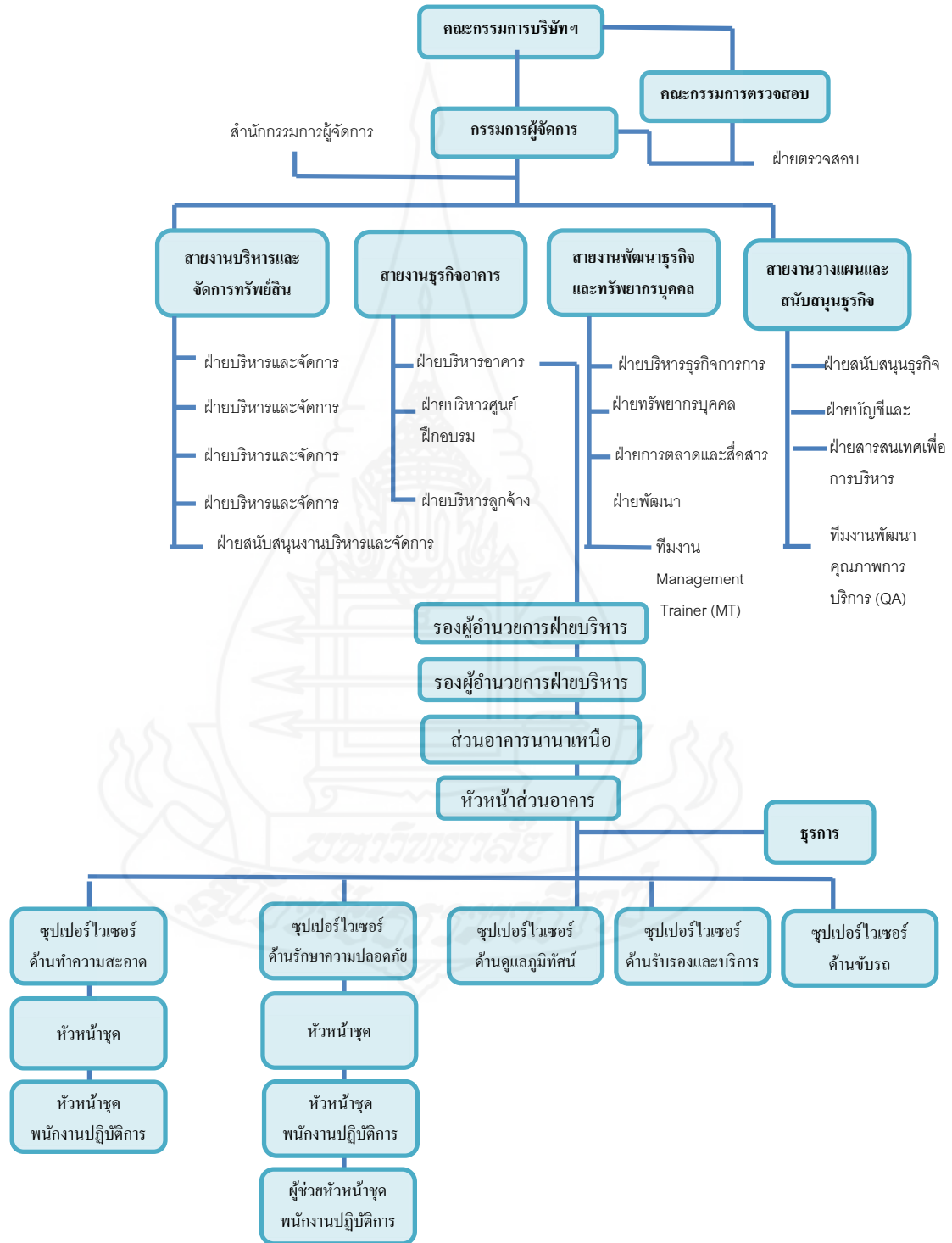
หมายถึงการพัฒนาอาชีพของพนักงานในองค์กร โดยการวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงาน (Competency Analysis) และการสำรวจความสนใจในการพัฒนาอาชีพของพนักงาน (Career Inventory) แล้วนำมาจัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อเตรียมพัฒนาพนักงานขึ้นรองรับตำแหน่งระดับสูงที่จะต้องขยับตามกันขึ้นไป พร้อม ๆ กับการวางแผนทดแทน (Succession Planning) เพื่อเตรียมคนขึ้นดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไป กิจกรรมการพัฒนาอาชีพของพนักงานมีหลายกิจกรรมย่อย เช่น การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On-The -Job Training) การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) การบริหารผลงาน (Performance Management) เป็นต้น



3.3 โครงสร้างขององค์กร

โครงสร้างการบริหารของบริษัทแบ่งออกเป็น 4 สายงาน และขึ้นกับกรรมการผู้จัดการ

ดั่งภาพ



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างองค์กรบริษัททรูจิวไทยธุรกิจบริการ จำกัด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ถนอมพรรณ เพิ่มพูน (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ข้าราชการกับลูกจ้างประจำ และลูกจ้างประจำกับพนักงานราชการ มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 ส่วนพนักงานราชการกับข้าราชการ มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร รองลงมา ได้แก่ ผลป้อนกลับของงานและทัศนคติของกลุ่มงาน

จันทนา เสียงเจริญ (2554) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ เพศ ในส่วนของอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนของพนักงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าแตกต่างกันระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานใหญ่มีระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์ (2555) การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ร่วมเจริญ พัฒนา จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ร่วมเจริญพัฒนา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ร่วมเจริญพัฒนา จำกัด พนักงานบริษัท อยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านความต้องการรักษาสมาชิกภาพในองค์กร รองลงมาคือ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรและด้านที่มีผลน้อยที่สุดคือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน สำหรับความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า เพศ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์การทำงานต่างกันมีผลทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ส่วนอายุและการระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ของพนักงาน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

เนตรนภานันทพรวิญญู (2551) ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท เซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย: เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเซ็นทรัล

รีเทลคอร์ปอเรชั่น จำกัด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่พนักงานบริษัทเซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 456 คน วิธีการวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร รองลงมา คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยที่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็นทรัล รีเทล แตกต่างกันได้แก่ สถานภาพรายได้ และอายุงาน

วัตนะ พรหมเพชร และจิระวัฒน์ ดันสกุล (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งวิชาการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงาน รองลงมา ปัจจัยด้านความสามารถในการทำงานด้าน ได้รับการยอมรับนับถือด้านความก้าวหน้าในการทำงานด้าน นโยบายและการบริหารและด้านลักษณะของงานที่ทำตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 66 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์เท่ากับ 2.17

ศันสนีย์ ศรีภิรมย์ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร: กรณีศึกษา บริษัทวิศวกรที่ปรึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของบริษัทวิศวกรที่ปรึกษา จากการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทวิศวกรที่ปรึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ จำนวน 100 คน ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีสถานภาพสมรสมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป มีอัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานประจำสำนักงาน ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมปัจจัยทั้งสองส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ในส่วนความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

ศิริเกศ สิงห์ศิริ (2551) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาเจ้าหน้าที่องค์กรการค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยลักษณะงาน

ที่ปฏิบัติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ไม่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร

ศรยา มหาคณานท์ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสาธิตสาธิตวิเทศบางบอน พบว่าครู โรงเรียนสาธิตสาธิตวิเทศบางบอนมีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่ครูมีระดับแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านปริมาณงานและความรับผิดชอบ พบว่าแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรความรู้มีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและด้านความมั่นคงในอาชีพ

อภิสิทธิ์ บุญความดี (2554) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ข.การช่าง (ลาว) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ข.การช่าง (ลาว) จำกัด เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท ข.การช่าง (ลาว) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ข. การช่าง (ลาว) จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานบริษัท ข.การช่าง (ลาว) จำกัด ที่มี เพศ อายุงาน ระดับรายได้ และลักษณะสัญญาจ้างแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานบริษัท ข.การช่าง (ลาว) จำกัด ที่มีอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน

อาภาพร บุญจันทร์ (2552) ศึกษาเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร กรณีศึกษาวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะจูงใจด้านความสำเร็จของงานในประเด็นความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ ภาพรวมของแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

อุษณะ อานาจสกุลฤทธิ์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เงินเดือน และระดับตำแหน่งที่ต่างกัน ให้ความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศที่ต่างกันไม่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันปัจจัยทางด้านงานทั้ง 5 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจขององค์กร การพิจารณาความดีความชอบและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพมหานคร จำกัด และเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพมหานคร จำกัด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนวทางเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพมหานคร จำกัด วิธีการศึกษาเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ผู้วิจัยศึกษาจากประชากรทั้งหมด คือ พนักงานของฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพมหานคร จำกัด จำนวนทั้งหมด 91 ราย ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนอาคาร หัวหน้างาน ซุปเปอร์ไวท์เซอร์/หัวหน้าชุดปฏิบัติการ และระดับปฏิบัติการ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

หน่วยงาน/ อาคาร/ ตำแหน่งงาน	อาคาร นานา เหนือ	อาคาร สุขุมวิท	อาคาร ถนนศรี อยุธยา	อาคาร ไสยบรรณ	อาคาร ปทุม วัน	อาคาร สวน มะลิ	อาคาร หอ ศิลป์	อาคาร ทิบูล สงคราม	รวม
หัวหน้าส่วน	1	1	-	-	-	-	-	-	2
หัวหน้างาน	6	5	1	-	-	1	-	-	13
ซูเปอร์ไวเซอร์/ หัวหน้าชุด	10	9	3	1	2	3	1	1	30
ปฏิบัติการ	22	19	5	-	-	-	-	-	46
รวม	39	34	9	1	2	4	1	1	91

ที่มา: ฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (2556)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพครอบครัว ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด มีข้อความจำนวนทั้งหมด 35 ข้อ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำนวน 5 ข้อ
2. ความเต็มใจเพื่ออุทิศตนเพื่อองค์กร จำนวน 5 ข้อ
3. ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร จำนวน 5 ข้อ
4. ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จำนวน 5 ข้อ
5. ความสำเร็จของการทำงาน จำนวน 5 ข้อ
6. ความก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ กำหนดคะแนน ดังนี้ (ชานินทร์, 2557: 77)

- คะแนน 5 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรระดับ มากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรระดับ มาก
- คะแนน 3 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรระดับ ปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรระดับ น้อย
- คะแนน 1 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open – Ended)

2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือที่จะใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 2.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามและกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา
- 2.2.2 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความและงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งปรึกษาผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้ และประสบการณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม
- 2.2.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการศึกษา
- 2.2.4 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด
- 2.2.5 นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบตามแบบประเมินแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปคำนวณหาค่าดัชนีความเที่ยงตรง (IOC) ได้ค่า = .886 และนำค่าดังกล่าวพร้อมแบบประเมินของผู้เชี่ยวชาญใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
- 2.2.6 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงาน บริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่อยู่ในเครือธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏว่าได้ค่า = 0.868

2.2.7 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผลจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษารั้งนี้

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2556 – วันที่ 14 ธันวาคม 2556 โดยดำเนินการ ดังนี้

3.1 ผู้ศึกษาได้ขออนุญาตด้วยวาจาต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริหารอาคาร โดยประสานงานกับหัวหน้าส่วนอาคาร ทางโทรศัพท์เพื่อขอประชากรกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถาม ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ผู้ศึกษาชี้แจงการกรอกแบบสอบถาม และวัตถุประสงค์ในการศึกษารั้งนี้ พร้อมดำเนินการส่งแบบสอบถาม ทั้งนี้ในวันส่งแบบสอบถามคืน

3.2 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยให้ผู้กรอกแบบสอบถามส่งคืนโดยตรง

3.3 ผู้ศึกษารวบรวมแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมา ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลในครั้งนีวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กร กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กรมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

4.3 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว ตำแหน่งงานและ ประสบการณ์ทำงาน ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทั้ง 7 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความสำเร็จของการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน วิเคราะห์โดยการหาค่า t-Test สำหรับสถานภาพด้านเพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Anova) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างตัวแปรเป็นรายกลุ่ม กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffe Analysis

4.4 ข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปเป็นค่าความถี่ (Frequency) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด นำเสนอในรูปแบบตารางและประกอบคำบรรยาย แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพ
ธุรกิจบริการ จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N=91)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	42	46.20
หญิง	49	53.80
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	27	29.70
30-40 ปี	40	44.00
41-50 ปี	22	24.20
มากกว่า 51 ปี	2	2.20
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช.	20	22.00
อนุปริญญา /ปวส.	21	23.10
ปริญญาตรี	34	37.40
สูงกว่าปริญญาตรี	16	17.60
สถานภาพครอบครัว		
โสด	50	54.90
สมรส	34	37.40
หย่าร้าง	2	2.20
หม้าย	5	5.50
ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	46	50.50
ระดับซูเปอร์ไวเซอร์/หัวหน้าชุดปฏิบัติการ	30	33.00
หัวหน้างาน	13	14.30
หัวหน้าส่วน	2	2.20
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	34	37.40
5-10 ปี	32	35.20
11-15 ปี	9	9.90
15 ปี ขึ้นไป	16	17.60
รวม	91	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N=91)	ร้อยละ (100.00)
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	18	19.78
10,000-15,000 บาท	37	40.66
15,001-20,000 บาท	16	17.58
20,001 บาทขึ้นไป	20	21.98
รวม	91	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบริหาร
อาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด สรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารอาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 และเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20

อายุ พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารอาคารส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และน้อยที่สุด อายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารอาคารส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 มัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60

สถานภาพครอบครัว พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารอาคารส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาคือสมรสแล้ว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 หม้าย จำนวน 5 คน และน้อยที่สุด คือหย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารอาคารส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 50.55 รองลงมาเป็นหัวหน้าชุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 หัวหน้างาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และน้อยที่สุดเป็นหัวหน้าส่วน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารอาคารส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน อายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมา อายุงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 อายุงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 และน้อยที่สุดคือ อายุงาน ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90

รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานฝ่ายบริหารอาคารส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 40.66 รองลงมา มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.98 มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.78 และน้อยที่สุด มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.58

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร

อาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด แสดงในตารางที่ 4.2 ถึง ตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ในภาพรวม

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร	μ	σ	ระดับความผูกพัน
1. ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	4.53	0.41	มากที่สุด
2. ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.41	0.52	มากที่สุด
3. ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร	4.38	0.43	มากที่สุด
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.86	0.49	มาก
5. ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.71	0.65	มาก
6. ความสำเร็จของการทำงาน	3.63	0.58	มาก
7. ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.48	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ($\mu = 4.53$) ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\mu = 4.41$) และความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร ($\mu = 4.38$) ตามลำดับ

ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\mu = 3.86$) ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ($\mu = 3.71$) ความสำเร็จของการทำงาน ($\mu = 3.63$) และความก้าวหน้าในการทำงาน ($\mu = 3.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ในด้านความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	μ	σ	ระดับความผูกพัน
1. ท่านเชื่อมั่นว่าค่านิยมของบริษัทมีความชัดเจน	4.48	0.56	มากที่สุด
2. ท่านมีความมั่นใจในความมั่นคงของบริษัท	4.44	0.56	มากที่สุด
3. ท่านเชื่อมั่นและยอมรับในการบริหารองค์กร	4.41	0.56	มากที่สุด
4. เป้าหมายและค่านิยมในการดำเนินงานสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน	4.40	0.56	มากที่สุด
5. ท่านเชื่อมั่นว่าเป้าหมายของบริษัทมีความชัดเจน	4.36	0.56	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ในภาพรวมด้านความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.41$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เชื่อมั่นว่าค่านิยมของบริษัทมีความชัดเจน ($\mu = 4.48$) รองลงมาคือ มีความมั่นใจในความมั่นคงของบริษัท ($\mu = 4.44$) ความเชื่อมั่นและยอมรับในการบริหารองค์กร ($\mu = 4.41$) เป้าหมายและค่านิยมในการดำเนินงานสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน ($\mu = 4.40$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เชื่อมั่นว่าเป้าหมายของบริษัทมีความชัดเจน ($\mu = 4.36$)

ตารางที่ 4.4 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด
ในด้านความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร

ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร	μ	σ	ระดับความผูกพัน
1. ท่านทุ่มเททำงานให้กับองค์กรเพื่อประสบความสำเร็จ	4.48	0.52	มากที่สุด
2. ท่านเต็มใจทำงานอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร	4.46	0.52	มากที่สุด
3. ท่านมีความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ	4.46	0.54	มากที่สุด
4. ท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	4.55	0.56	มากที่สุด
5. หัวหน้ามอบหมายงานให้ทุกคนอย่างเหมาะสม	3.97	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ด้านความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.38$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การทุ่มเททำงานให้กับองค์กรเพื่อประสบความสำเร็จ ($\mu = 4.48$) รองลงมา คือ เต็มใจทำงานอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร ($\mu = 4.46$) และมีความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ($\mu = 4.46$) การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร ($\mu = 4.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หัวหน้ามอบหมายงานให้ทุกคนอย่างเหมาะสม ($\mu = 3.97$)

ตารางที่ 4.5 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด
ในด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	μ	σ	ระดับความผูกพัน
1. ท่านพอใจทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไปตราบเท่าที่บริษัทนี้ ดำรงอยู่	4.68	0.49	มากที่สุด
2. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร	4.59	0.49	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน	4.58	0.51	มากที่สุด
4. ท่านเข้าใจในบทบาทตนเองและมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.44	0.63	มากที่สุด
5. ท่านทำงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดี	4.36	0.70	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.53$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พอใจทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไปตราบเท่าที่บริษัทนี้ ดำรงอยู่ ($\mu = 4.68$) รองลงมาคือ ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร ($\mu = 4.59$) ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ($\mu = 4.58$) ท่านเข้าใจในบทบาทตนเองและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ($\mu = 4.44$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านทำงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดี ($\mu = 4.36$)

ตารางที่ 4.6 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด
ในด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	μ	σ	ระดับความผูกพัน
1. ท่านมีความภาคภูมิใจที่บอกกับบุคคลทั่วไปว่าเป็นพนักงานของบริษัท	3.85	0.85	มาก
2. ท่านภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่องค์กรมอบให้	3.84	0.73	มาก
3. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะเป็นตัวแทนของบริษัทเข้าร่วมกิจกรรมกับธนาคารกรุงไทย	3.71	0.79	มาก
4. ท่านคิดว่าบริษัทที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ทำให้ท่านมีความสุข	3.69	0.87	มาก
5. ท่านคิดว่าท่านเป็นพนักงานคนสำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร	3.47	0.79	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.71$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความภาคภูมิใจที่บอกกับบุคคลทั่วไปว่าเป็นพนักงานของบริษัท ($\mu = 3.85$) รองลงมาคือ ท่านภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่องค์กรมอบให้ ($\mu = 3.84$) ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะเป็นตัวแทนของบริษัทเข้าร่วมกิจกรรมกับธนาคารกรุงไทย ($\mu = 3.71$) ท่านคิดว่าบริษัทที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ทำให้ท่านมีความสุข ($\mu = 3.69$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านคิดว่าท่านเป็นพนักงานคนสำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร ($\mu = 3.47$)

ตารางที่ 4.7 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด
ในด้านความสำเร็จของการทำงาน

ด้านความสำเร็จของการทำงาน	μ	σ	ระดับความผูกพัน
1. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี	3.70	0.65	มาก
2. ความสำเร็จในงานตามที่ท่านคาดหวังเกิดขึ้น กำลังใจที่จะทำงานต่อไป	3.69	0.74	มาก
3. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน	3.66	0.67	มาก
4. ผลงานเป็นที่ชื่นชมของผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	3.57	0.70	มาก
5. ท่านได้รับความร่วมมือกับแผนกและฝ่ายงาน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.55	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท
กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ด้านความสำเร็จของการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.63$)
เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานให้สำเร็จ
ลุล่วงด้วยดี ($\mu = 3.70$) รองลงมาคือ ความสำเร็จในงานตามที่ท่านคาดหวังเกิดขึ้นกำลังใจที่จะทำงาน
ต่อไป ($\mu = 3.69$) เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน ($\mu = 3.66$) ผลงานเป็นที่ชื่นชมของ
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.57$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับความร่วมมือ
กับแผนกและฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\mu = 3.55$)

ตารางที่ 4.8 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด
ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ความก้าวหน้าในการทำงาน	μ	σ	ระดับความผูกพัน
1. ท่านมีความชำนาญในการทำงานตามตำแหน่งงาน	3.74	0.68	มาก
2. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงาน	3.49	0.76	มาก
3. ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน	3.44	0.83	มาก
4. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า	3.41	0.86	มาก
5. บริษัทฯ มีการพิจารณาความดี ความชอบในการทำงานตามความรู้ความสามารถอย่างเป็นธรรม	3.35	0.88	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ด้านความก้าวหน้าในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.48$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีความชำนาญในการทำงานตามตำแหน่งงาน ($\mu = 3.74$) รองลงมาคือ ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงาน ($\mu = 3.49$) รู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน ($\mu = 3.44$) งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า ($\mu = 3.41$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริษัทฯ มีการพิจารณาความดี ความชอบในการทำงานตามความรู้ความสามารถอย่างเป็นธรรม ($\mu = 3.35$)

ตารางที่ 4.9 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	μ	σ	ระดับความผูกพัน
1. ท่านมีความสุขที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.97	0.60	มาก
2. ในการทำงานท่านมีความสามัคคีกันดีในการทำงาน	3.95	0.65	มาก
3. ในการทำงานของท่าน เมื่อเกิดปัญหามักจะได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.92	0.61	มาก
4. ท่านเป็นบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.75	0.64	มาก
5. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานของท่านได้	3.73	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.86$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความสุขที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.97$) รองลงมาคือ ในการทำงานท่านมีความสามัคคีกันดีในการทำงาน ($\mu = 3.95$) ในการทำงานของท่าน เมื่อเกิดปัญหามักจะได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ ($\mu = 3.92$) ท่านเป็นบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.75$) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานของท่านได้ ($\mu = 3.35$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร อาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความสำเร็จของการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ผลโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.10 ถึงตารางที่ 4.31 ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	เพศชาย (N=42)		เพศหญิง (N=49)		t-Value	P-Value
	μ	σ	μ	σ		
1. ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.51	0.42	4.33	0.58	1.74	0.08
2. ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร	4.38	0.45	4.38	0.41	0.02	0.98
3. ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	4.55	0.38	4.51	0.445	0.43	0.66
4. ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.62	0.63	3.78	0.67	-1.12	0.26
5. ความสำเร็จของการทำงาน	3.67	0.53	3.60	0.62	0.62	0.53
6. ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.46	0.63	3.50	0.67	-0.25	0.79
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.75	0.52	3.95	0.45	-1.87	0.06
ภาพรวม	3.99	0.30	4.00	0.28	-0.18	0.85

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์พบว่า ในภาพรวม พนักงานหญิงและพนักงานเพศชายมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร
บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	น้อยกว่า 30 ปี		30-40 ปี		41-50 ปี		มากกว่า 51 ปี		F-Value	P-Value
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ		
1. ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.42	0.49	4.46	0.46	4.29	0.65	4.70	0.14	0.74	0.53
2. ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร	4.48	0.42	4.39	0.423	4.20	0.43	4.50	0.14	2.177	0.09
3. ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพ ขององค์กร	4.58	0.42	4.58	0.42	4.54	0.41	4.60	0.28	0.333	0.80
4. ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร	3.57	0.59	3.72	0.72	3.83	0.56	3.90	1.27	0.69	0.56
5. ความสำเร็จของการทำงาน	3.58	0.50	3.64	.65	3.75	0.51	4.20	0.00	1.53	0.21
6. ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.31	0.73	3.54	.64	3.55	0.55	4.00	0.56	1.23	0.30
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.71	0.42	3.96	.52	3.86	0.51	3.80	0.56	1.28	0.28
ภาพรวม	3.94	0.27	4.03	0.31	4.00	0.26	4.27	0.30	1.05	0.37

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด จำแนกตามอายุในภาพรวมและรายด้าน ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 รายการ ได้แก่ ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงาน ผู้ศึกษาจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร
บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด รายชื่อท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	μ	ต่ำกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41 -50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.33	3.55	3.45	5.00
ต่ำกว่า 30 ปี	3.33		0.22*	0.12	1.67*
30-40 ปี	3.55			0.10*	1.45*
41 -50 ปี	3.45				1.55*
51 ปีขึ้นไป	5.00				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด รายชื่อ คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้
มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงานจำแนกอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 จำนวน 5 คู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับ
ความผูกพันต่อองค์กรในท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงานน้อยกว่า
พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30– 40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร
บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	มัธยมศึกษา/ ปวช		อนุปริญญา/ ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F-Value	P-Value
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ		
1. ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร	4.49	0.42	4.61	0.42	4.34	0.57	4.21	0.55	2.31	0.08
2. ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร	4.48	0.39	4.38	0.46	4.36	0.44	4.31	0.41	0.48	0.69
3. ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิก ภาพขององค์กร	4.54	0.41	4.63	0.34	4.51	0.44	4.41	0.45	0.90	0.44
4. ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร	3.91	0.48	3.50	0.71	3.66	0.72	3.83	0.57	1.58	0.19
5. ความสำเร็จของการทำงาน	3.65	0.37	3.62	.63	3.64	0.69	3.60	0.50	0.02	0.99
6. ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.45	0.50	3.59	0.63	3.45	0.73	3.46	0.71	0.22	0.87
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.88	0.42	3.72	0.49	3.92	0.53	3.87	0.52	0.75	0.52
ภาพรวม	4.05	0.26	4.01	0.34	3.98	0.30	3.95	0.24	0.37	0.77

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม
และรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร
บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	อายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี		อายุงาน 5-10 ปี		อายุงาน 11 -15 ปี		อายุงาน 15 ปีขึ้นไป		F-Value	P-Value
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ		
1. ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร	4.39	0.46	4.50	0.46	4.28	0.52	4.37	0.72	0.50	0.68
2. ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร	4.48	0.37	4.34	0.47	4.35	0.31	4.27	0.48	1.03	0.38
3. ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิก ภาพขององค์กร	4.52	0.42	4.55	0.38	4.48	0.51	4.52	0.44	0.07	0.97
4. ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร	3.61	0.66	3.66	0.71	3.88	0.42	3.90	0.62	0.93	0.42
5. ความสำเร็จของการทำงาน	3.52	0.55	3.67	0.54	3.80	0.59	3.68	0.71	0.70	0.55
6. ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.29	0.67	3.60	0.71	3.53	0.54	3.62	0.48	1.61	0.19
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.87	0.50	3.79	0.55	3.93	0.28	3.92	0.46	0.34	0.79
ภาพรวม	3.95	0.27	4.02	0.31	4.04	0.33	4.04	0.27	0.43	0.72

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด จำแนกตามประสบการณ์ทำงานใน
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่
แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
จำนวน 1 รายการ ได้แก่ รู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน ผู้ศึกษาจึงทดสอบความแตกต่างเป็น
รายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร
บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด รายข้อรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน จำแนก
ตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน		อายุงานต่ำกว่า 5 ปี	อายุงาน 5-10 ปี	อายุงาน 11 -15 ปี	อายุงาน 15 ปีขึ้นไป
	μ	3.31	3.54	3.55	4.00
อายุงานต่ำกว่า 5 ปี	3.31	-	0.23*	0.24*	0.69*
อายุงาน 5-10 ปี	3.54			0.01	0.46
อายุงาน 11 -15 ปี	3.55				0.45
อายุงาน 15 ปีขึ้นไป	4.00				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด ด้านประสบความสำเร็จในการทำงาน
จำแนกตามประสบการณ์ทำงานพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน
3 คู่ ได้แก่ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้าน
ประสบความสำเร็จในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป ระหว่าง 11-15 ปี
และ ระหว่าง 5-10 ปี ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อให้พนักงานเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการจำกัด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ประชาสัมพันธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย	4
2. จัดการสัมมนา และมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความสามัคคี และจิตสำนึกที่ผูกพันต่อองค์กร	3
3. จัดกิจกรรมร่วมกัน	2
4. ทักษะคิดเชิงบวกกับพนักงานระดับปฏิบัติการ	1
5. ขอให้ดูแลสวัสดิการพนักงาน	1
6. พร้อมร่วมมือร่วมใจกับองค์กร	1
7. พร้อมทุ่มเทแรงกายและใจให้กับองค์กร	1
8. การติดตามการทำงานเป็นระยะ โดยการออกมาตรวจเยี่ยม	1

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพของงานพนักงานมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือในด้านการประชาสัมพันธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย จำนวน 4 ราย รองลงมาด้านจัดการสัมมนา และมีการฝึกอบรมพนักงาน อย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความสามัคคี ความตระหนักถึงจิตสำนึกความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 ราย การจัดกิจกรรมร่วมกันจำนวน 2 ราย และมีค่าเท่ากันคือมีทัศนคติเชิงบวกกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ขอให้ดูแลสวัสดิการภายในองค์กร พร้อมให้ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน พร้อมทุ่มเทกายและใจให้กับองค์กร และ การติดตามการทำงานเป็นระยะโดยการออกมาตรวจเยี่ยม จำนวนข้อละ 1 ราย

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรของฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ทั้งหมด จำนวน 91 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระดับความผูกพันต่อองค์กร

1.2.3 วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบตามแบบประเมินแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปคำนวณหาค่าความเที่ยงตรง (IOC) ได้เท่ากับ 0.886 จากนั้นนำค่าดังกล่าวพร้อมแบบประเมินของผู้เชี่ยวชาญใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงาน บริษัทกรุงเทพธุรกิจคอมพิวเตอร์เซอร์วิสเซส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่อยู่ในเครือธนาคาร กรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) ปรากฏค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าเท่ากับ 0.868 จึงนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามรวมจำนวนทั้งสิ้น 91 ราย จากนั้นผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากข้อคำถามที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด นำไปวิเคราะห์ผลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนด้วย t-test และ F-test และทดสอบสมมติฐาน โดยการหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้วย Sheffe นอกจากนี้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดใช้การวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด สรุปผลได้ดังนี้

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีระดับการศึกษาส่วนมากอยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.40 พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.90 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 50.50 ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.40 รายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.66

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.00$) เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่า ระดับความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ($\mu = 4.53$) ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\mu = 4.41$) ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร ($\mu = 4.38$) ระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\mu = 3.86$) ทัศนคติในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ($\mu = 3.71$) ความสำเร็จของการทำงาน ($\mu = 3.63$) และความก้าวหน้าในการทำงาน ($\mu = 3.48$) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเชื่อมั่นในค่านิยมของบริษัทที่มีความชัดเจน ($\mu = 4.48$) รองลงมาคือ ความมั่นใจในความมั่นคงของบริษัท ($\mu = 4.44$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเชื่อมั่นว่าเป้าหมายของบริษัทมีความชัดเจน ($\mu = 4.36$)

2) ด้านความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร ($\mu = 4.55$) รองลงมาคือ ความทุ่มเททำงานให้กับองค์กรเพื่อประสบความสำเร็จ ($\mu = 4.48$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หัวหน้ามอบหมายงานให้ทุกคนอย่างเหมาะสม ($\mu = 3.97$)

3) ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพอใจทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไปตราบเท่าที่บริษัทนี้ดำรงอยู่ ($\mu = 4.68$) รองลงมาคือ ท่านมีความหวังใจต่อความอยู่รอดขององค์กร ($\mu = 4.59$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านทำงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดี ($\mu = 4.36$)

4) ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความภาคภูมิใจที่บอกกับบุคคลทั่วไปว่าเป็นพนักงานของบริษัท ($\mu = 3.85$) รองลงมาคือ ท่านภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่องค์กรมอบให้ ($\mu = 3.84$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าท่านเป็นพนักงานคนสำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร ($\mu = 3.47$)

5) ด้านความสำเร็จของการทำงาน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ($\mu = 3.70$) รองลงมาคือ ความสำเร็จในงานตามที่ท่านคาดหวังเกิดขึ้นจริงตามที่ท่านตั้งใจที่จะทำงานต่อไป ($\mu = 3.69$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านได้รับความร่วมมือกับแผนกและฝ่ายงาน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\mu = 3.55$)

6) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความชำนาญในการทำงานตามตำแหน่งงาน ($\mu = 3.74$) รองลงมาคือ ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงาน ($\mu = 3.49$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริษัทฯ มีการพิจารณาความดี ความชอบในการทำงานตามความรู้ความสามารถอย่างเป็นธรรม ($\mu = 3.35$)

7) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความสุขที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.97$) รองลงมาคือ มีความสามัคคีกันดีในการทำงาน ($\mu = 3.95$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานได้ ($\mu = 3.73$)

1.3.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหาร
อาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการจำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1) เพศ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

2) อายุ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงาน พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี และ ระหว่าง 41-50 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ มากกว่า 51 ปี และ 30-40 ปี

3) ระดับการศึกษา ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

4) ประสบการณ์ทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 15 ปีขึ้นไป 11-15 ปี และ 5-10 ปี

1.3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

แนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพของงานพนักงานมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดคือในด้านประชาสัมพันธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย รองลงมาด้านจัดการสัมมนา และมีการฝึกอบรมพนักงาน อย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความสามัคคี ความตระหนักถึงจิตสำนึกความผูกพันต่อองค์กร และการจัดกิจกรรมร่วมกัน มีทัศนคติเชิงบวกกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ขอให้ดูแลสวัสดิการภายในองค์กร พร้อมให้ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน พร้อมทุ่มเทกายและใจให้กับองค์กร และ การติดตามการทำงานเป็นระยะ โดยการออกมาตรวจเยี่ยม ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

ระดับความผูกพันต่อองค์กร อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเกิดปัญหาการเข้า-ออก และการขาด ลา มา สายของพนักงาน ทำให้องค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรจากปัญหาดังกล่าว เช่น การฝึกอบรมพนักงานใหม่ หรือการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งความทุ่มเทท้อใจในการทำงานให้กับองค์กร ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำมักจะมีชีวิตส่วนตัวค่อนข้างไปทางลบ การสำรวจเจตคติของพนักงานภาครัฐการพบว่า ผู้ที่มีความรู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กร มักจะไม่พอใจต่อชีวิตส่วนตัวด้วยเช่นกัน การส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน และการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อพนักงานและองค์กรอีกด้วย

ดังนั้นองค์กรควรมีนโยบาย หรือแนวทางในการเสริมสร้างเพื่อจูงใจและรักษาบุคลากรขององค์กรให้มีความผูกพันต่อองค์กรตราบนานเท่านาน

จากการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่า ระดับความผูกพันเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร ตามลำดับ และระดับความผูกพันอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความสำเร็จของการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เนตรนภา นันทพรและวิญญู (2551) การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เช่น ทรูสทีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เช่น ทรูสทีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร รองลงมา คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิลิทธิ์ บุญความดี (2554) ที่พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ช.การช่าง (ลาว) จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชีรภัทร วาณิชพิทักษ์ (2555) การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ร่วมเจริญ พัฒนา จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท

ร่วมเจริญพัฒนา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ร่วมเจริญพัฒนา จำกัด พนักงานบริษัท อยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านความต้องการรักษาสมาชิกภาพในองค์กร รองลงมาคือ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรและด้านที่มีผลน้อยที่สุดคือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2.2 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคารบริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

2.2.1 พนักงานชายและพนักงานหญิง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และ ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความสำเร็จของการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งไม่มี ความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมือนกัน และนโยบายในการทำงานเดียวกัน จึงทำให้พนักงานทั้งชายหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของคันสนีย์ ศรีภิรมย์ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของ องค์กรบริษัทวิศวกรที่ปรึกษา ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัย ค้ำจุน โดยภาพรวมปัจจัยทั้งสองส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ในส่วนความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.2.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปี และ 30-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีและ ระหว่าง 41-50 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่มีอายุต่างกัน ถึงแม้จะทำงานภายใต้ต้องการเดียวกัน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ต่างกันแต่มีความต้องการที่ต่างกัน และจากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor Theory) Herzberg (1968:9-10) ได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากแนวคิดของ Taylor และ Maslow โดยมุ่งเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้น เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติแตกต่างกันไปในลักษณะเฉพาะตน ซึ่งเป็นตัวแปรให้ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ พนักงานมีอายุแตกต่างกัน จึงทำให้ระดับความผูกพันต่อ องค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรข้าราชการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับ

ปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เงินเดือน และระดับตำแหน่งที่ต่างกันให้ความผูกพัน องค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศที่ต่างกันไม่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันปัจจัยทางด้าน งานทั้ง 5 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจขององค์กร การพิจารณาความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และสรยา มหาภานนท์ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสาธิตสาสน์วิเทศบางบอน พบว่า ครูโรงเรียนสาธิตสาสน์วิเทศบางบอนมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่ ครูมีระดับแรงจูงใจมากที่สุด คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านปริมาณงานและความรับผิดชอบ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีผล ต่อความผูกพันต่อองค์กรความรู้มีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ ด้าน โอกาสและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความมั่นคงใน อาชีพ

2.2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความระดับความผูกพันต่อองค์กรใน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความผูกพันต่อองค์กรเรียงลำดับจาก มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจอุทิศตนเพื่อองค์กร ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ มาก ที่สุด และ ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความสำเร็จของการทำงาน ความก้าวหน้าใน การทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่ มีความแตกต่างกัน

2.2.4 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรใน ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ รู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 15 ปี ขึ้นไป 11-15 ปี และ 5-10 ปี ตามลำดับ มีความผูกพัน ต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีระดับความผูกพันมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน มานาน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับหัวหน้า ผู้บริหารจัดการ มีความมุ่งมั่นใน การทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ย่อมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมาก สอดคล้องกับงานวิจัย ของ จันทนา เสียงเจริญ (2554) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านค่าตอบแทนและปัจจัยด้านประสบการณ์จาก

การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

3.1.1 องค์กรควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กรเองความชัดเจนและเร่งผลักดันให้เห็นเป็นรูปธรรม

3.1.2 ด้านการจัดสัมมนา และการฝึกอบรมพนักงานควรมีอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานของพนักงาน และความสามัคคี

3.1.3 ควรสร้างจิตสำนึก และตระหนักถึงความผูกพันต่อองค์กร โดยการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันอย่างเหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติเชิงบวกกับพนักงานระดับปฏิบัติการ

3.1.4 ควรดูแลสวัสดิการภายในองค์กรซึ่งจะส่งผลต่อความพร้อมในการให้ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานและความพร้อมทุ่มเทกายและใจให้กับองค์กร

3.1.5 ควรติดตามการทำงานเป็นระยะ โดยการออกมาตรวจเยี่ยม เป็นครั้งคราว เพื่อลดความเสี่ยงต่อความผิดพลาดหรือแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษานี้เน้นระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด เท่านั้น เห็นควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ของฝ่ายอื่นๆ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกับว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อการปรับปรุง พัฒนาให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร และสร้างไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ

3.2.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

3.2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึก เช่น คุณภาพชีวิตกับกรณีศึกษาที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

3.2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อทราบถึงความต้องการของพนักงานที่จะให้บริษัทกำหนดสวัสดิการเพื่อเป็นแนวทางในการจูงใจให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

3.2.4 ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อทราบถึงแนวคิด และความต้องการ ในการจัดกิจกรรม การจัดการฝึกอบรม ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่ง ของการกำหนดหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากร



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรกฎ พลพานิช. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- กฤษกร ดวงสว่าง. (2546). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เกศรี ศรีเสถียร. (2543). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทในเครือเกษตร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จันทนา เสียงเจริญ. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- จิรารัตน์ ศรีเจริญ. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาสำนักงานเขตสายไหม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชไมพร พิกุล. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีพัฒนาผลิตภัณฑ์ จำกัด (มหาชน). (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ชวนชม กิจพันธ์. (2540). ความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณสำนักงานงบประมาณ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการ อำเภอ: กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10 กรุงเทพมหานคร. (ภาคินพนธ์ปริญญาธรม. ไม่ได้ตีพิมพ์). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยทวี เสนาะวงศ์. (2550). การผูกใจในการทำงาน Employee Engagement. สืบค้นจาก URL:hito//www.Gotoknow. Blogs/posts/114919

- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 11).
กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์. (2555). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทร่วมเจริญ
พัฒนา จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- เนตรนภา นันทพรและวิญญู. (2551). การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
เซ็นทรัลรีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- นารี หมุ่มมาก. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานกลุ่มธุรกิจภาษา และคอมพิวเตอร์ในเขตบางเขน. (วิทยานิพนธ์ ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,
กรุงเทพมหานคร.
- ประคัลภ์ ปันทพลังกร. (2551). ความท้าทายในการบริหารบุคคลในอนาคตอันใกล้. สืบค้นจาก
<http://prakal.wordpress.com>.
- เพ็ญนิภา แสงชื่น. (2545). ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี สำนักงานทรัพย์สินส่วน
พระมหากษัตริย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วรพล นันทเกษม. (2540). ความผูกพันต่อองค์กรข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการตำรวจ
ทางหลวง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- วัฒนา ศรีสม. (2542). แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการ
ขายสินค้าวัสดุอุปโภคของบริษัท ไปโอคอนซูเมอร์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วารุณี คำแก้ว. (2550). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- ศันสนีย์ ศรีภิรมย์. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัททิวศวรรที่
ปริกษา. (การค้นคว้าอิสระด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี

- สิรินาถย์ กฤษณากร. (2552). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, กรุงเทพฯ.
- อภิสิทธิ์ บุญความดี. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ช.การช่าง (ลาว) จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- อรพินท์ สุขสถาพร. (2542). ความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษากรมส่งเสริมการเกษตร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อาจารย์ มากศุภรังษี. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อารีย์ใจ หนักแน่น. (2547). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีธัญญา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Council, C. L. (1997). Corporate Executive Board. *Aligning Human Resources, Business Units, and Corporate Strategy*. Washington, DC: October.
- Kompaso, S. M., & Sridevi, M. S. (2010). Employee engagement: The key to improving performance. *International Journal of Business and Management*, 5(12), p89.
- Lockwood, N. R. (2007). Leveraging employee engagement for competitive advantage. *Society for Human Resource Management Research Quarterly*, 1, 1-12.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจความถูกต้องด้านเนื้อหา



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา

เรื่อง ปัจจัยต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด

1. ชื่อ-สกุล นางสาวสุปริญา สระบัว
วุฒิการศึกษา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต(Master of Economics Program)
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ตำแหน่งงาน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด
2. ชื่อ-สกุล นายวสันต์ คงชนโกศล
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Master Business Administration)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งงาน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด
3. ชื่อ-สกุล นายขุนทอง ศาลางาม
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Master Business Administration)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำแหน่งงาน หัวหน้าส่วนบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด ศูนย์ฝึกอบรม
ธนาคารกรุงเทพ





ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม

เรื่อง **กรณีศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการจำกัด**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สนับสนุน การศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อประกอบการศึกษาใน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ผู้ค้นคว้าอิสระ ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถาม (เครื่องมือวิจัย) ตามความคิดเห็นของท่าน ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา ขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด



คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจ
บริการ จำกัด

1) เพศ

- ชาย หญิง

2) อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี 30 ปี – 40 ปี
 41 ปี -50 ปี 51 ปี ขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ อนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4) สถานภาพครอบครัว

- โสด สมรส
 หย่าร้าง หม้าย

5) ตำแหน่งงาน

- ระดับปฏิบัติการ ระดับซูเปอร์ไวเซอร์/หัวหน้าชุดปฏิบัติการ
 หัวหน้างาน หัวหน้าส่วน

6) ประสบการณ์ทำงาน

- อายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี อายุงาน 5 ปี -10 ปี
 อายุงาน 11 ปี 15 ปี อายุงาน 15 ปี ขึ้นไป

7) รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 10,000 บาท 10,000-15,000 บาท
 15,001-20,000 บาท มากกว่า 20,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารอาคาร บริษัทกรุงไทยธุรกิจ
บริการ จำกัด

ลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1. ท่านเชื่อมั่นว่าเป้าหมายของบริษัทมีความชัดเจน					
2. ท่านเชื่อมั่นว่าค่านิยมของบริษัทมีความชัดเจน					
3. ท่านเชื่อมั่นและยอมรับในการบริหารองค์กร					
4. เป้าหมายและค่านิยมในการดำเนินงานสร้าง แรงบันดาลใจในการทำงาน					
5. ท่านมีความมั่นใจในความมั่นคงของบริษัท					
ความเต็มใจ อุทิศตนเพื่อองค์กร					
6. ท่านได้รับมอบหมายงานอย่างเสมอภาค					
7. ท่านเต็มใจทำงานอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร					
8. ท่านทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
9. ท่านมีความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะทำงานเพื่อให้ได้ผล งานที่มีประสิทธิภาพ					
10. ท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อ ความก้าวหน้าขององค์กร					
ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร					
11. ท่านเข้าใจในบทบาทตนเองและมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
12. ท่านทำงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดี					
13. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร					
14. ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน					
15. ท่านพอใจทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไปตราบเท่าที่ บริษัทนี้ดำรงอยู่					

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
16. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะเป็นตัวแทนของบริษัทเข้าร่วมกิจกรรมกับธนาคารกรุงไทย					
17. ท่านภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่องค์กรมอบให้					
18. ท่านคิดว่าท่านเป็นพนักงานคนสำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร					
19. ท่านมีความภาคภูมิใจที่บอกกับบุคคลทั่วไปว่าเป็นพนักงานของบริษัท					
20. ท่านคิดว่าบริษัทที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ทำให้ท่านมีความสุข					
ความสำเร็จของการทำงาน					
21. ความสำเร็จในงานตามที่ท่านคาดหวังเกิดขึ้นจริงกำลังใจที่จะทำงานต่อไป					
22. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน					
23. ผลงานเป็นที่ชื่นชมของผู้บังคับบัญชา/และเพื่อนร่วมงาน					
24. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานให้สำเร็จ คล่องตัวดี					
25. ท่านได้รับความร่วมมือกับแผนกและฝ่ายงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องอย่างสะดวกและรวดเร็ว					
ความก้าวหน้าในการทำงาน					
26. ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน					
27. ท่านมีความชำนาญในการทำงานตามตำแหน่งงาน					
28. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงาน					

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

29. บริษัทฯ มีการพิจารณาความดี ความชอบในการทำงานตามความรู้ความสามารถอย่างเป็นธรรม					
30. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร					
31. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานของท่านได้					
32. ท่านเป็นบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
33. ในการทำงานท่านมีความสามัคคีกันดีในการทำงาน					
34. ในการทำงานของท่าน เมื่อเกิดปัญหามักจะได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
35. ท่านมีความสุขที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระดับความผูกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด

นางพิกุล อุดมวงษ์
ตำแหน่งหัวหน้าส่วนอาคารสุขุมวิท
ฝ่ายบริหารอาคาร

ภาคผนวก ค

การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา



ลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum x$	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1. ท่านเชื่อมั่นว่าเป้าหมายของบริษัทมีความชัดเจน	1	1	1	3	1
2. ท่านเชื่อมั่นว่าค่านิยมของบริษัทมีความชัดเจน	1	0	1	2	0.67
3. ท่านเชื่อมั่นและยอมรับในการบริหารองค์กร	1	0	1	2	0.67
4. เป้าหมายและค่านิยมในการดำเนินงานสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน	1	1	1	3	1
5. ท่านมีความมั่นใจในความมั่นคงของบริษัท	1	1	1	3	1
ความเต็มใจ อุทิศตนเพื่อองค์กร					
6. ท่านได้รับมอบหมายงานอย่างเสมอภาค	1	0	1	2	0.67
7. ท่านเต็มใจทำงานอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร	1	1	1	3	1
8. ท่านทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1
9. ท่านมีความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ	0	1	1	2	0.67
10. ท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	1	1	1	3	1
ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร					
11. ท่านเข้าใจในบทบาทตนเองและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	3	1
12. ท่านทำงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดี	1	1	1	3	1
13. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร	0	1	1	2	0.67
14. ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน	0	1	1	2	0.67
15. ท่านพอใจทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไปตราบเท่าที่บริษัทนี้ดำรงอยู่	1	1	1	3	1

ลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum x$	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
16. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะเป็นตัวแทนของบริษัทเข้าร่วมกิจกรรมกับธนาคารกรุงไทย	1	1	1	3	1
17. ท่านภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่องค์กรมอบให้	1	1	1	3	1
18. ท่านคิดว่าท่านเป็นพนักงานคนสำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร	1	1	1	3	1
19. ท่านมีความภาคภูมิใจที่บอกกับบุคคลทั่วไปว่าเป็นพนักงานของบริษัท	1	1	1	3	1
20. ท่านคิดว่าบริษัทที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ทำให้ท่านมีความสุข	1	1	1	3	1
ความสำเร็จของการทำงาน					
21. ความสำเร็จในงานตามที่ท่านคาดหวังเกิดขึ้นจริงกำลังใจที่จะทำงานต่อไป	0	1	1	2	0.67
22. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1
23. ผลงานเป็นที่ชื่นชมของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1
24. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานให้สำเร็จคล่องตัวดี	0	1	1	2	0.67
25. ท่านได้รับความร่วมมือกับแผนกและฝ่ายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสะดวกและรวดเร็ว	1	0	1	2	0.67
ความก้าวหน้าในการทำงาน					
26. ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน	1	1	1	3	1
27. ท่านมีความชำนาญในการทำงานตามตำแหน่งงาน	0	1	1	2	0.67
28. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงาน	1	1	1	3	1

ลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum x$	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
29. บริษัทฯ มีการพิจารณาความดี ความชอบในการทำงานตามความรู้ความสามารถอย่างเป็นธรรม	1	1	1	3	1
30. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า	1	1	1	3	1
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร					
31. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานของท่านได้	1	1	1	3	1
32. ท่านเป็นบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1
33. ในการทำงานท่านมีความสามัคคีกันดีในการทำงาน	1	1	1	3	1
34. ในการทำงานของท่าน เมื่อเกิดปัญหามักจะได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	0	1	1	2	0.67
35. ท่านมีความสุขที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1

ภาคผนวก ง

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเชื่อมั่นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	135.78	102.840	.191	.868
1. ท่านเชื่อมั่นว่าเป้าหมายของบริษัทมีความชัดเจน				
2. ท่านเชื่อมั่นว่าค่านิยมของบริษัทมีความชัดเจน	135.66	102.249	.235	.867
3. ท่านเชื่อมั่นและยอมรับในการบริหารองค์กร	135.74	102.130	.239	.867
4. เป้าหมายและค่านิยมในการดำเนินงานสร้าง แรงบันดาลใจในการทำงาน	135.75	102.613	.185	.868
5. ท่านมีความมั่นใจในความมั่นคงของบริษัท	135.70	104.522	.025	.872
ความเต็มใจ อุทิศตนเพื่อองค์กร				
6. ท่านได้รับมอบหมายงานอย่างเสมอภาค	136.18	103.969	.057	.872
7. ท่านเต็มใจทำงานอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร	135.68	101.442	.347	.865
8. ท่านทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	135.66	103.160	.182	.868
9. ท่านมีความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะทำงานเพื่อให้ ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ	135.68	104.331	.067	.870
10. ท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานเพื่อ ความก้าวหน้าขององค์กร	135.59	102.466	.227	.867
ความต้องการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	135.70	100.967	.313	.866
11. ท่านเข้าใจในบทบาทตนเองและมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย				
12. ท่านทำงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดี	135.78	103.796	.074	.871
13. ท่านมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร	135.55	103.917	.120	.869
14. ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน	135.56	102.694	.229	.867
15. ท่านพอใจทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไปตราบเท่าที่ บริษัทนี้ดำรงอยู่	135.46	104.007	.112	.869
ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	136.43	95.959	.565	.860
16. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะเป็นตัวแทนของบริษัทเข้าร่วม กิจกรรมกับธนาคารกรุงไทย				
17. ท่านภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่องค์กรมอบให้	136.31	96.904	.548	.860
18. ท่านคิดว่าท่านเป็นพนักงานคนสำคัญของหน่วยงาน หรือองค์กร	136.67	97.090	.489	.862
19. ท่านมีความภาคภูมิใจที่บอกกับบุคคลทั่วไปว่าเป็น พนักงานของบริษัท	136.30	95.811	.527	.860
20. ท่านคิดว่าบริษัทที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ทำให้ ท่านมีความสุข	136.45	93.517	.652	.857

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความสำเร็จของการทำงาน				
21. ความสำเร็จในงานตามที่ท่านคาดหวังเกิดขึ้น กำลังใจที่จะทำงานต่อไป	136.45	96.606	.564	.860
22. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน	136.48	98.319	.496	.862
23. ผลงานเป็นที่ชื่นชมของผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน	136.57	96.914	.576	.860
24. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานให้สำเร็จ คล่องตัวดี	136.44	98.871	.463	.863
25. ท่านได้รับความร่วมมือกับแผนกและฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างสะดวกและรวดเร็ว	136.59	97.488	.484	.862
26. ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน	136.70	96.255	.515	.861
27. ท่านมีความชำนาญในการทำงานตามตำแหน่งงาน	136.41	98.333	.487	.862
28. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้า เหมาะสมกับผลงาน	136.65	98.208	.433	.863
29. บริษัทฯ มีการพิจารณาความดี ความชอบในการ ทำงานตามความรู้ความสามารถอย่างเป็นธรรม	136.79	95.411	.529	.860
30. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับ ความก้าวหน้า	136.74	96.019	.505	.861
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร				
31. ท่านสามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนร่วมงาน ของท่านได้	136.42	99.246	.366	.865
32. ท่านเป็นบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจและยอมรับจาก เพื่อนร่วมงาน	136.40	99.975	.387	.864
33. ในการทำงานท่านมีความสามัคคีกันดีในการทำงาน	136.20	99.316	.430	.863
34. ในการทำงานของท่าน เมื่อเกิดปัญหาหมักจะได้รับการ ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	136.22	99.462	.447	.863
35. ท่านมีความสุขที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	136.18	98.880	.509	.862

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30

N of Items = 35

Alpha = 0.868

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางพิกุล อุดมวงษ์
วัน เดือน ปีเกิด	28 กรกฎาคม 2500
สถานที่เกิด	พระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ครุศาสตร์บัณฑิต (เอกเทคโนโลยีทางการศึกษา) สถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
สถานที่ทำงาน	บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการจำกัด
ตำแหน่ง	หัวหน้าส่วน อาคารนานาชาติ ปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการอาคารนานาชาติ

