ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

นางสาวธิดารัตน์ โนภูเขียว

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2555

The Organizational Commitment of Employees towards Total Water Company Limited

Miss Thidarat Nophukhieo

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

ชื่อและนามสกุล นางสาวธิดารัตน์ โนภูเขียว

แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา)

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด
ผู้ศึกษา นางสาวธิดารัตน์ โนภูเขียว **รหัสนักศึกษา** 2533003162 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์ **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด (2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และ (3) เสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลาการบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำปางและโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาเชียงราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 50 คน โดยใช้เป็นประชากรทั้งหมด และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.9238 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า (1) บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) แนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ ควรเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในองค์การ ให้มีการอธิบายเป้าหมายและความสำคัญการทำงานของแต่ละแผนกส่งผลต่อองค์การและสังคม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในรายละเอียด ให้ความสำคัญในการปรับเปลี่ยนสายงาน ด้านสวัสดิการควรมีการปรับรายได้และผลตอบแทนประจำปี ให้มีการจัดกิจกรรมภายในองค์การและปลูกฝังจิตสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ เพิ่มความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน

คำสำคัญ ความผูกพันต่อองค์การ บุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

Independent Study title: The Organizational Commitment of Employees towards Total Water Company Limited

Author: Miss Thidarat Nophukhieo; **ID:** 2533003162; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Chanin Chunhapuntharuk, Associate Professor; **Academic year:** 2012

Abstract

The purposes of this study were (1) to examine the level of organizational commitment of employees towards Total Water Company Limited; (2) to compare the level of organizational commitment of employees towards Total Water Company Limited based on personal characteristics; and (3) to recommend the ways to develop the organizational commitment of employees towards Total Water Company Limited.

Population was 50 employees of Total Water Company Limited who have been working at the Non-Revenue Water Project of Chiangrai and Lampang branches, Provincial Waterworks Authority. Data was collected by using questionnaires with the reliability of 0.9238. Descriptive statistics-percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA–were employed and the differences were also tested in pair.

The study indicated that (1) the overall organizational commitment of employees towards Total Water Company Limited was considered at high level; (2) the employees in different sex, age, educational background, income, and job position had the same level of organizational commitment to the organization. While the employees in different marital status and working experiences had different level of organizational commitment to the organization with statistically significant at the 0.05 level; and (3) the ways to develop the organizational commitment were to provide the opportunity for everyone to participate in explaining how organization goals and functions were important to organization and social. Providing the employees a chance to exchange ideas and to change the jobs including the increase in income and annual returns were recommended. Moreover, enhancing the activities, responsibilities, and collaboration between workers were essential.

Keywords: Organizational Commitment, Employees, Total Water Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด นี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำและชี้แนะตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี ซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อเสนอแนะอันทรงคุณประโยชน์ ตลอดจนติดตามการทำการค้นคว้าอิสระอย่างใกล้ชิดเสมอมา ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ขอบพระคุณเจ้าของตำรา เอกสารทางวิชาการ และบทความต่างๆ และการค้นคว้าอิสระนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์โดยรวม รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ให้การเลี้ยงดูอบรมสั่งสอน ดูแลอย่างใกล้ชิด ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้กำลังใจเสมอมา หากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยมา ณ ที่นี้ และขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

ธิดารัตน์ โนภูเขียว

พฤษภาคม 2555

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ฎ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์การศึกษา 3
กรอบแนวคิดการศึกษา 3
ขอบเขตของการศึกษา 4
นิยามศัพท์เฉพาะ 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ 7
แนวคิดด้านความผูกพันของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด 20
ข้อมูลทั่วไปของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด 21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 30
การเก็บรวบรวมข้อมูล 32
การวิเคราะห์ข้อมูล 33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 34
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร
บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด 35
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ 38
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน 43

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของ
บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด 54
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 56
สรุปการศึกษา 56
อภิปรายผล 60
ข้อเสนอแนะ 64
บรรณานุกรม 68
ภาคผนวก 73
ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 74
ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ 81
ค แบบประเมินและผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ 83
ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 94
ประวัติผู้ศึกษา 100

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล 35
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม 38
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม 39
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 40
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ 41
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ 42
ตารางที่ 4.7 ผลเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด 43
ตารางที่ 4.8 ผลเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทโทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามอายุ 44
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทโทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา 45
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทโทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามระดับรายได้ 46
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส 47
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทโทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้านการยอมเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วมจำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่ 48
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทโทเทิล วอเตอร์จำกัด ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่ 48

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่ 49
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน 50
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 52
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ 53
ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด 54

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา 3
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความผูกพันของสเตียร์ (Steers) 18
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด 23

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ จำเป็น และมีค่าของหน่วยงานทุกระดับ นับวันจะเพิ่มความสำคัญมากขึ้นๆ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทั้ง ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร และการเปิดโลกเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศอาเซียน ในปี 2558 ซึ่งหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้มีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาใช้ไม่ว่าจะเป็นระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ แต่การให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีด้านเดียวย่อมไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จที่นำไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์การได้ องค์การต่างๆ จึงต้องหันมาให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญที่นำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ การที่องค์การจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นล้วนเกิดจากบุคลากรในองค์การเป็นส่วนใหญ่ เพราะหากบุคลลากรมีความเต็มใจ ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานอย่างเต็มที่แล้ว ก็จะทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว แต่หากบุคลากรในองค์การไม่อุทิศแรงกายแรงใจในการทำงานแล้ว ย่อมเกิดปัญหาในการทำงานตามมาและเป็นอุปสรรคในการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานก็คือ การสร้างให้บุคลากรเกิดความผูกพันขึ้นในองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การถือได้ว่ามีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์การ เป็นตัวชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิผลขององค์การ นอกจากนี้ยังสามารถชี้ถึงแนวโน้มของความตั้งใจที่จะอยู่หรือลาออกจากองค์การ ถ้าหากบุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การก็จะตั้งใจและทุ่มเทเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ มีการขาดงานต่ำ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงผลการดำเนินงานขององค์การ (ภัทรพล กาญจนปาน, 2552 1) ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจของระบบการจัดการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทั้งหลายของบุคลากรของหน่วยงานทุกคนตั้งแต่ก่อนเข้าปฏิบัติงาน ขณะปฏิบัติงาน และเมื่อพ้นจากการปฏิบัติงานไปแล้ว กระบวนการหรือขั้นตอนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังนำไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวางทุกระดับทั้งในหน่วยงานของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคอื่นๆ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ , 2544: 1-30)

ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การสามารถบ่งบอกถึงแนวโน้มในความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์การได้ สาเหตุของการลาออกจากองค์การอาจมาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติหรือปัจจัยอื่นๆ กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ถ้าหากบุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ บุคลากรนั้นจะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรไม่มีความผูกพันต่อองค์การก็จะทำให้บุคลากรนั้นมีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การในที่สุด การลาออกของบุคลากรทำให้เกิดผลกระทบตามมาในการหาบุคลากรใหม่มาทดแทน และบุคลากรที่ยังคงอยู่ต้องรับภาระงานเพิ่มมากขึ้น องค์การไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้การลาออกของบุคลากร ยังส่งผลทำลายขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ยังคงทำงานอยู่ในองค์การนั้น และหากมีอัตราการลาออกสูง ภาพลักษณ์ขององค์การจะถูกมองในแง่ลบ องค์การจะขาดความมั่นคงตามมา (ศิริลักษณ์ ตินณวัฒน์, 2550: 2-3)

องค์การที่จะทำการศึกษา คือ บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านกิจกรรมด้านน้ำครบวงจร จากสภาวะการแข่งขันและสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน บริษัทประสบปัญหากับบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การลดลง เห็นได้จาก บุคลากรมักจะลาอออกจากองค์การไปอยู่องค์การอื่น หรือไปประกอบอาชีพอื่น ทำให้เกิดความสูญเสีย ค่าใช้จ่าย เวลาการฝึกอบรมให้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ทำให้ต้องสูญเสียผลประโยชน์ต่างๆ และขาดบุคลากรที่ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลกระทบทั้งกับองค์การและบุคลากรที่ทำงานอยู่ปัจจุบัน ในด้านการมีจำนวนงานเพิ่มมากขึ้น ขาดขวัญและกำลังใจในทำงาน และการแบ่งเวลาฝึกสอนบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ดังนั้น บุคลากรของบริษัทจึงเป็นส่วนสำคัญที่เข้ามามีบทบาทโดยตรง ทั้งเรื่องการดำเนินงานธุรกิจและการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ทางผู้ศึกษาจึงเห็นว่าความผูกพันของบุคลากรมีความสำคัญยิ่ง ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน และการบริหารจัดการงานต่างๆ ของบริษัทในอนาคต การศึกษาในครั้งนี้จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางบริษัทในการบริหารจัดการต่อไป

จากเหตุดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เพื่อศึกษาว่าความผูกพันต่อองค์การจะสามารถโน้มน้าวใจจูงใจ บังคับบัญชา บุคลากรที่ให้ยินยอมปฏิบัติตามคำสั่ง และทั้งสร้างความสามัคคี ร่วมมือร่วมแรงและร่วมใจให้มีความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปรับปรุงพัฒนาและเสริมสร้างความผูกพันต่องานของบุคลากร ตลอดจนกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในบริษัท ซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

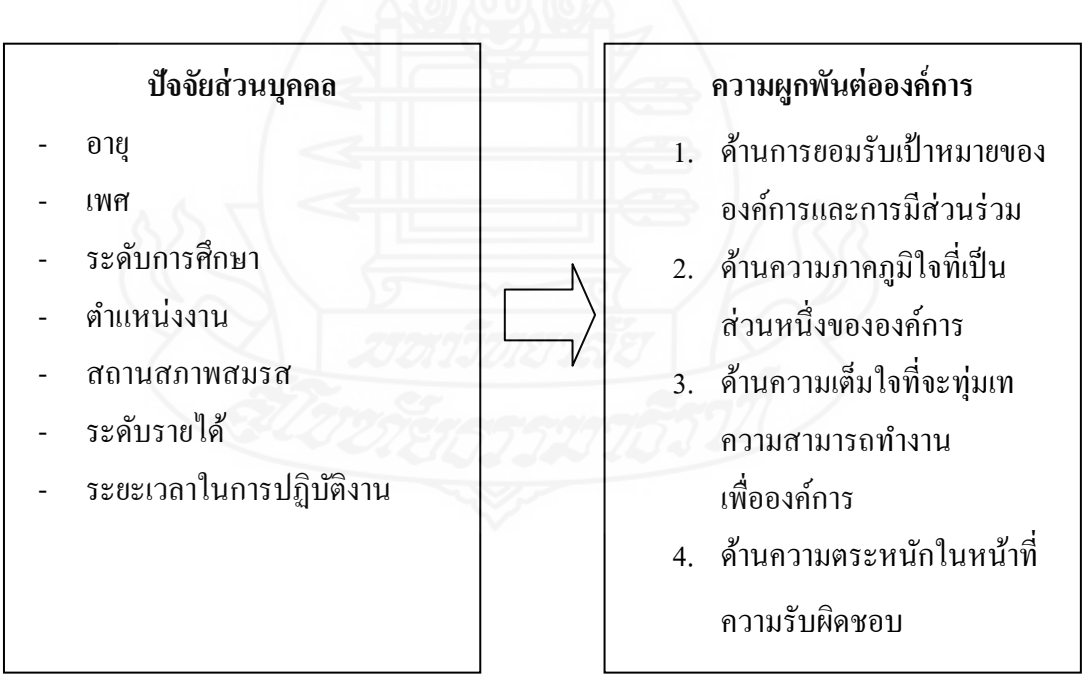
2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ โดยได้นำเอาแนวคิดความจงรักภักดีและห่วงใยต่อองค์การมาบูรณาการ โดยใช้แนวคิดบูชานัน (Buchanan, 1974: 533) และปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดความผูกพันต่อแนวคิดของ สเตียร์ (Steers, 1977: 121) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรระดับต่างๆ ของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ซึ่งปฏิบัติอยู่ที่บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด รวม 50 คน การศึกษาครั้งนี้จะรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดที่ปฏิบัติหน้าที่ในโครงการงานจ้างบริหารและจัดการน้ำสูญเสียในพื้นที่การประปาส่วนภูมิภาค สาขาเชียงราย จังหวัดเชียงราย และโครงการงานจ้างบริหารและจัดการน้ำสูญเสียในพื้นที่ การประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำปาง จังหวัดลำปาง (บริษัทโทเทิล วอเตอร์ จำกัด, 2555)

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

4.2.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานสภาพสมรส ระดับรายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4.2.2 ตัวแปรตาม คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ได้ทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม–เมษายน 2555

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในการที่จะพัฒนา หรือสร้างให้บุคลากรมีทัศนะเชิงบวกต่อองค์การ เมื่อบุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ พวกเขาจะตระหนักถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การอยู่ตลอดเวลา บุคลากรเหล่านี้พร้อมจะทุ่มเท ร่วมมือในการปรับปรุงงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

5.1.1 การยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม หมายถึง บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด มีความรู้สึกเห็นด้วย เข้าใจในภารกิจหลักหรือเป้าหมายขององค์การยอมรับและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การ

5.1.2 ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ หมายถึง บุคลากรของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด มีโอกาสในการให้ข้อมูลข่าวสาร แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ในองค์การ รวมทั้งความภูมิใจของผู้ปฏิบัติงานในการเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์การ

5.1.3 การเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถ ทำงานเพื่อองค์การ หมายถึง การที่บุคลากรของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ใช้ความสามารถความพยายามของตนอย่างเต็มที่ รวมถึงการเอาใจใส่ ขยัน ยินดี ทุ่มเทและเสียสละ ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้งานของบริษัทประสบผลสำเร็จ

5.1.4 ความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่ได้ศึกษามาอย่างเต็มที่ต่องานที่ตนรับผิดชอบ รู้ถึงบทบาทหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติและปฏิบัติด้วยความยินดี มิต้องให้ผู้อื่นบอกกล่าว ถึงแม้ปริมาณงานจะมากเพียงใดก็พร้อมจะมุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามเวลาที่กำหนด

5.2 บุคลากร หมายถึง ผู้บริหาร บุคลากร ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวทุกท่านที่ปฏิบัติงานในโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำปาง และโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาเชียงราย ซึ่งแบ่งตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

5.3 บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจกิจกรรมด้านน้ำครบวงจรอันประกอบด้วยบริหารกิจการประปาครอบคลุมถึงระบบผลิตและจำหน่ายน้ำประปา เช่น งานบริหารจัดการน้ำสูญเสียในระบบผลิตทั้งภาครัฐและเอกชน งานออกแบบจัดหา ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมบริหารงานประปา งานสารสนเทศและพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับการจัดการน้ำสูญเสีย สำนักงานตั้งอยู่ที่ 52/485 หมู่ที่ 7 ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000 โทรศัพท์ 0-2997-9941

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ผลที่ได้จากการศึกษาผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถใช้เป็นแนวทางวิธีการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

6.2 ผู้บริหารขององค์การต่างๆ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

6.3 ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การในการโอกาสต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด นั้นผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
2. แนวคิดด้านความผูกพันของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การได้มีผู้ที่ให้คำนิยามไว้หลายรูปแบบซึ่งในภาพรวมแล้ว ความผูกพันต่อองค์การเป็นแง่ในเรื่องของความเกี่ยวพันระหว่างบุคคลกับองค์การที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งอาจมีความหมายที่แตกต่างกันไป โดยมีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาและให้คำนิยามของความผูกพันต่อองค์การไว้ในหลายทัศนะ ดังนี้

นอร์ทคราฟท์ และนีล (Northcraft and Neale, 1991: 290) กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์การว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นพลังของความสัมพันธ์ในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความรู้สึกผูกพันต่อเฉพาะองค์การซึ่งไม่ใช่เพียงความจงรักภักดีเท่านั้น แต่ยังหมายถึงกระบวนการหรือวิธีการที่ทำให้บุคลากรในองค์การมีความสนใจและเอาใจใส่ต่อองค์การเพื่อช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จและมีสถานะที่ดีต่อไป

ริชาร์ด เวลลินส์ (Richard Wellins, อ้างถึงใน อุสา เมืองโต, 2550: 10) กล่าวว่า ความผูกพันของบุคลากรเป็นการรวมกันของความผูกพัน (Commitment) ความจงรักภักดี (Loyalty) ผลิตภาพ (Productivity) และความเป็นเจ้าของ (Ownership) นอกจากนี้ได้มีการแบ่งลักษณะของความผูกพันของบุคลากรออกเป็น 2 ลักษณะด้วยกัน คือ ความผูกพันในงาน (Job Engagement) และความผูกพันต่อองค์การ (Organization Engagement)

คินิคกิ และครีทเนอร์ (Kinicki and Kreitner, อ้างถึงใน อุสา เมืองโต, 2550: 10) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสะท้อนถึงขอบเขตซึ่งแต่ละบุคคลมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และยอมรับต่อเป้าหมายขององค์การ ซึ่งผลของการศึกษาจาก 68 รายงานการศึกษา และจากการศึกษาเป็นรายบุคคลจากบุคลากร 35, 282 คน แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างมากและอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน

มัวร์เฮด และกริฟฟิน (Moorhead and Griffin, อ้างถึงใน อุสา เมืองโต, 2550: 10) เสนอแนะว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นการสะท้อนถึงความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ หรือแสดงถึงความแนบแน่นกับองค์การของแต่ละบุคคล บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงมักจะเห็นตัวเองเป็นสมาชิกที่แท้จริงขององค์การ และมักมองข้ามสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเล็กๆ น้อยๆ แต่ในทางตรงกันข้าม บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ มักจะเห็นตัวเองเป็นเสมือนบุคคลภายนอก และมักแสดงออกถึงไม่พึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ มากกว่า รวมทั้งไม่มองถึงความเป็นสมาชิกขององค์การของตัวเองในระยะยาว

มาร์ก และแมนนารี (Marsh and Mannari, อ้างถึงใน กรกต บัวอินทร์, 2553: 5) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกต่อองค์การและมีทัศนคติในทางที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์การ

คาลเตอร์ (Kanter, อ้างถึงใน อุไรพร วงศ์ใหญ่, 2553: 10) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า “ความเต็มใจของสมาชิกในองค์การ ที่จะยอมสละแรงงาน และมอบความจงรักภักดีให้กับองค์การ”

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพัน เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีความมุ่งมั่นที่จะกระทำเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความผูกพันต่อองค์การจะแสดงออกในรูปแบบองค์การให้ความร่วมมือ การยอมรับและดำเนินไปในแนวทางที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์การ ความภาคภูมิ ตลอดจนความมุ่งมั่นจงรักภักดีต่อองค์การ รวมถึงความต้องการที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ และนำมาใช้ประกอบและเสริมสร้างในการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีทฤษฎีที่สำคัญได้แก่

ทฤษฎีการลงทุน (Side-Bet Theory) ของเบคเกอร์

เบคเกอร์ (Becker, อ้างถึงใน พิมพ์ชนก เพ็งนาเรนทร์, 2547) ชี้ให้เห็นว่าเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side-bet) ต่อสิ่งนั้นๆ ไว้ เพราะฉะนั้นหากเขาไม่มีความผูกพันกับสิ่งเหล่านั้นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้จึงเป็นทางที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกเป็นอื่น ระดับของการลงทุนในบางประการ จะผันแปรตามมิติระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้นๆ เช่น ตัวแปรด้านอายุการทำงานในองค์การ บุคคลที่ทำงานให้กับองค์การมานานเท่าใด ก็จะทำให้เกิดความสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์การมากขึ้นเท่านั้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปของกำลังกายกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานกับองค์การมานานย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์การได้ยากกว่าคนที่ทำงานให้กับองค์การมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่า หากลาออกจากองค์การ ก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาก็จะเสียเปล่า และอาจไม่คุ้มกับการได้รับผลตอบแทนจากหน่วยงานใหม่

ทฤษฎีความต้องการ (Need Hierarchy Theory) ของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, ราณี อิสิชัยกุล, 2553: 7-13) ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการเพื่อความต้องการให้ตอบสนองแก่ร่างกาย และเพื่อนการมีชีวิตอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (The Safety Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และงาน

3. ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (The Belongings and Love Needs) เป็นความต้องการความยอมรับนับถือ การมีชื่อเสียง และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อผู้อื่น

4. ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ (The Esteem Needs) เป็นความต้องการยอมรับนับถือ การมีชื่อเสียง การมีความเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกตนเองมีคุณค่า

5. ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จในชีวิตและความปรารถนาของตนเอง (The Need Self- actualization) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน การรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญ งานท้าทายความสามารถของตนเอง

จากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์นี้ สามารถเป็นแนวทางให้ผู้บริหารในองค์การเข้าใจธรรมชาติในความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาเหล่านั้นได้ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ เช่น การให้ความรับผิดชอบในงานมากขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่งเป็นต้น

ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Herzberg's Two Factor Theory) ของเฮอร์ซเบอร์ก

เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg, ราณี อิสิชัยกุล, 2553: 7-19) ได้ศึกษาพบว่า มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

1. องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบแต่โดยลำพังผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงาน หรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate Peers) หมายถึง ความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการสอน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว

2.8 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

2.9 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหาร

เฮอร์ซเบอร์ก ได้สรุปผลการศึกษาของเขาว่า

1. เนื้อหาของงาน (Job Content) เป็นสิ่งตอบสนองความต้องการประจักษ์แห่งตน (Self-actualization) ในการทำงานของบุคคลโดยตรง แต่สิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับงาน (Job context) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองอย่างพอใจ และก็เป็นการตอบสนองเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจเท่านั้น คือการตอบสนองในสิ่งนี้เป็นการตอบสนองเพื่อมิให้เกิดความรู้สึกทางลบ แต่ไม่ได้ก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวกได้

2. ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพคนแต่ละคนมีบุคลิกภาพแตกต่างกันไป เฮอร์ซบอร์ก ได้จำแนกคนทำงานออกเป็น 2 ประเภท

2.1 Motivation Seeker คนประเภทนี้มักจะฝักใฝ่ในเนื้อหาของงาน ต้องการทำงานให้ดีที่สุดโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆมากนัก คนพวกนี้จะมีความพึงพอใจในงานหากว่างานนั้นเป็นงานที่ดี

2.2 Maintenance Seeker คนประเภทนี้เน้นความสนใจไปที่สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว คนพวกนี้จะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากว่า สถานที่ทำงานสวยงาม สะอาด เย็นสบาย เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวที่น่าพอใจ

จากทฤษฎีสองปัจจัยนี้ ผู้บริหารจะต้องทราบถึงความต้องการต่างๆ ของบุคลากร เพื่อให้ตอบสนองความต้องการบุคลากรเหล่านั้นได้ ก็จะสามารถรักษาบุคลากรไม่ให้ลาออกจากงานได้

ทฤษฎีการจูงใจของ ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ (จำนง เหล่าคงธรรม, 2554: 20-21)

E (Existence) คือ ความต้องการอยู่รอด

R (Relatedness) คือ ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม

G (Growth) คือ ความต้องการก้าวหน้าและเจริญเติบโต

1) ความต้องการอยู่รอด จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกาย และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ต้องการอาหารที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในองค์การคือ ความต้องการค่าจ้าง โบนัส และผลตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขในการทำงานที่ดี

2) ความสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง ความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายในเชิงมนุษย์สัมพันธ์สำหรับในองค์การ คือ ความต้องการที่จะเป็นผู้นำ หรือผู้มียศฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม และความต้องการอยากมีสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับบุคคลอื่น

3) ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนา การเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพและการเติบโตก้าวหน้าของผู้ทำงาน การพัฒนาเติบโตด้านความรู้ความสามารถ สำหรับในองค์การคือ ความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น หรือความต้องการอยากได้ ทำกิจกรรมใหม่ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ และได้มีโอกาส เข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ๆ อีกหลายๆ ด้านมากขึ้น

ทฤษฎี ERG มีข้อสมมุติฐาน 3 ประการ คือ

1) ความต้องการได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนอง ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง

2) ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) นั่นคือ ถ้าหากความต้องการประเภทหนึ่งที่อยู่ต่ำกว่า ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากขึ้น

3) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Needs Frustration) นั่นคือ ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า ได้รับการตอบสนองน้อย ก็ยิ่งจะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น

ทฤษฎีการจูงใจของแมคคีลแลนด์

ทฤษฎีการจูงใจของแมคคีลแลนด์ (McClelland) ได้รับการสนับสนุนจากผลงานการวิจัยอย่างมาก ตามทฤษฎีของเขานั้นยึดถือความเชื่อว่าความต้องการของคนที่จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญมี 3 ประการ คือ

1) ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement หรือ nAch)

2) ความต้องการความรักความผูกพัน (Need for affiliation หรือ nAff)

3) ความต้องการอำนาจบารมี (Need for power หรือ nPow)

แมคคีลแลนด์ ได้ทำการวิจัยตามแนวความคิดของความต้องการทั้ง 3 ประการดังกล่าว และได้สรุปผลการวิจัยที่น่าสนใจไว้ดังนี้ (Mowen and Minor, 1998:167-168)

1. บุคคลที่ต้องการประสบผลสำเร็จสูง (nAch) จะแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวไปข้างหน้า จะใช้ความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ และจะมีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่างๆ จากการศึกษาของแมคคีลแลนด์ พบว่า 85 เปอร์เซ็นต์ของนักศึกษาที่มีความต้องการประสบผลสำเร็จสูง จะเข้าสู่อาชีพที่ต้องการผู้มีความสามารถที่จะเผชิญกับความเสี่ยงและการตัดสินใจ และมีโอกาสที่ประสบผลสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ เช่น งานการจัดการธุรกิจ เป็นต้น (McClelland, quoted in MowenandMinor, 1998:167)

2. บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง (nAff) แมคคีลแลนด์ มองความต้องการนี้คล้ายกับความต้องการระดับที่ 3 ของมาสโลว์ เขาได้สรุปผู้มีความต้องการทางด้านนี้สูงไว้ว่า พวกนี้ได้จัดลำดับความสำคัญ ความต้องการที่อยากจะอยู่ร่วมกับผู้อื่น มากกว่าความต้องการเพื่อความสำเร็จ ตัวอย่างเช่น จากการศึกษาโดยการทดลองการให้มีโอกาสเลือกผู้ช่วยในการทำงานอย่างหนึ่งพบว่าบุคคลที่ต้องการประสบผลสำเร็จสูง (nAch) จะเลือกผู้ช่วยที่มีคุณสมบัติแสดงถึงความสามารถเป็นสำคัญ ส่วนบุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง (nAff) จะเลือกเพื่อนของเขา

เองมาเป็นผู้ช่วยร่วมงาน จะเห็นได้ชัดว่า บุคคลที่มีความต้องการความรัก ความผูกพันสูง จะตัดสินใจโดยยึดถือความสบายใจในการทำงาน มากกว่าที่จะยึดถือความสำเร็จของงาน

3. บุคคลที่มีความต้องการอำนาจบารมีสูง (nPow) ซึ่งหมายถึง ความปรารถนาอยากได้อำนาจบารมีเพื่อนำไปใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น บุคคลผู้ต้องการมีอำนาจบารมีสูงตามแนวความคิดของแมคคีลแลนด์ มีความต้องการอำนาจแยกเป็น 2 แนวทาง คือ ในทางบวก เป็นความปรารถนาอยากมีอำนาจบารมี สามารถเชิญชวนและดลบันดาลใจผู้อื่นให้คล้อยตามยอมรับได้

แนวคิดการจูงใจของวรูม (Victor H.Vroom)

วรูม (Vroom) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจหรือทฤษฎีกระตุ้นจูงใจของคนเรียกว่า ทฤษฎี กระตุ้นจูงใจด้วยความคาดหวัง (Expectancy Theory of Motivation) ได้สร้างทฤษฎีนี้ขึ้นบนรากฐาน แห่งแนวคิด ดังนี้ (จำนง เหล่าคงธรรม, 2554: 22-23)

1. แนวคิดที่ว่าคนย่อมมีพลังปรารถนาที่มีสภาพเป็นเป้าหมายส่วนตัวที่แท้จริง ซึ่งหวังจะให้เป้าหมายส่วนตัวดังกล่าวสัมฤทธิ์ผลในที่สุด (Valence Concepts)

2. แนวคิดที่ว่า เป้าหมายส่วนตัวที่คนหวังจะให้สัมฤทธิ์ผลดังปรารถนา ย่อมมีทาง ที่จะสัมฤทธิ์ผลได้ โดยการพยายามปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จผลตามเป้าหมายขององค์การ เป็นอุปกรณ์ (Instrumentality Concepts)

3. แนวคิดที่ว่า การที่คนพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้เป็นอุปกรณ์นำสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนตัวนั้น คนย่อมมีความคาดหวังเป็นแรงกระตุ้น จูงใจให้พยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มพลังความสามารถของเขา (Expectancy Concepts)

นอกจากนั้นแล้วยังมีสิ่งที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดดังกล่าว ประกอบด้วย

1. ความพยายามในการปฏิบัติงาน มีแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความคาดหวังเป็นแรงกระตุ้น ให้เกิดขึ้น (Effort)

2. เป้าหมายขององค์การ หรืออาจมองในแง่ที่เป็นผลของความพยายามปฏิบัติงาน เรียกว่า ผลงานชั้นต้น (First-Level Outcome)

3. เป้าหมายส่วนตัวที่แท้จริงของคน หรืออาจมองในแง่ที่เป็นผลที่แท้จริง ที่เขาต้องการ หลังจากผลงานชั้นต้นบรรลุความสำเร็จ มักเรียกกันว่า ผลงานชั้นรอง (Second-level outcome) สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ทฤษฎีนี้ มีผลในการกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้ในระดับสูง ก็ต่อเมื่อเขาเกิดความเชื่อว่า

3.1 ความพยายามตามที่คาดหวัง จะยังผลให้เกิดผลงานชั้นต้นในระดับสูงได้

3.2 ผลงานชั้นต้นระดับสูงที่เกิดขึ้น จะเป็นอุปกรณ์นำสู่ผลงานชั้นรองได้

3.3 ผลงานชั้นรองที่เกิดขึ้น จะยังผลสนองความปรารถนาที่แท้จริงในผลงานชั้นรอง ที่ได้ตั้งใจไว้ การกระตุ้นจูงใจตนเองให้ปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้น เมื่อเขามั่นใจว่าผลงานชั้นต้น ย่อมสำเร็จลงได้ด้วยการใช้ความพยายามตามที่คาดหวังและความสำเร็จของผลงานชั้นต้นจะเป็น อุปกรณ์นำเขาสู่ความสำเร็จในผลงานชั้นรอง ซึ่งผลงานชั้นรองนั้นจะสนองพลังความปรารถนา ที่แท้จริงของเขาให้

จากแนวคิดของวรูม (Vroom) พบว่า คนเราหากมีความคาดหวังหรือมีเป้าหมายส่วนตัวแล้ว ก็ย่อมที่จะพยายามทำให้สิ่งที่คาดหวังหรือสิ่งที่เป็นเป้าหมายที่ต้องการให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งหากคนเรามีความคาดหวังอะไรก็ตามแล้วก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้พยายามไปให้ถึง สิ่งที่เราหวังไว้

1.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ภรณี กีร์ติบุตร (อ้างถึงใน ภัทรพล กาญจนปาน, 2552: 29) กล่าวว่า ความผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลขององค์การดังนี้

1) บุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

2) บุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3) เหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4) บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์การ ทำให้ผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

ศักดิ์ชัย ภักดีฉนวน (2551: 17-18) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ คือ

1) เป็นตัวชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ

2) เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกองค์การกับเป้าหมายองค์การ

3) เป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์การให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ

4) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก

5) สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าและออกจากงานของสมาชิกองค์การได้

กิตติมาภรณ์ นิลนิยม (2547: 18) ได้ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญ ต่อการดำเนินงานขององค์การเป็นอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์การจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้สมาชิก ในองค์การปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถในงานที่รับผิดชอบ องค์การก็จะดำเนินการไป อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

การศึกษาความผูกพันต่อองค์การนั้น จำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากปัจจัยเหล่านั้นเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจที่จะเข้าร่วมในโครงการหรือกิจกรรมอย่างอย่างหนึ่งขององค์การ และปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ได้มีนักวิชาการอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

อัลเลน และ ไมเยอร์ (Allen and Meyer, อ้างถึงในจำนง เหล่าคงธรรม, 2554: 26) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะของงานได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลายและปฏิกิริยา ของหัวหน้างาน เช่น การรู้สึกว่าองค์การสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดสถานการณ์ให้รางวัลภายใน ซึ่งจะพัฒนาให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ด้านความรู้สึก อายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ น่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกต่ำ

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลา การปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพและความตั้งใจจะลาออก อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ จะเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องในระยะเริ่มแรก เพราะคล้ายกับเป็นเครื่องวัดการลงทุนองค์การ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานคล้ายเป็นตัวบ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้ายการลงทุน เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปลดเกษียณ การลงทุนในอาชีพและทักษะที่เฉพาะสำหรับงานนั้น อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับโอกาสของทางเลือก ในงานอื่นๆ ความพึงพอใจในอาชีพจะเป็นตัวชี้วัดการลงทุนในอาชีพได้ตรงกว่าความตั้งใจจะลาออก มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง เพราะพนักงานที่ตั้งใจจะ

ลาออก จะมีความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องในระดับต่ำ แม้ว่าความผูกพันต่อองค์การด้านความ ต่อเนื่องจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของบุคคลก็ตาม

นอกจากนี้แล้ว ลักษณะของงานมีส่วนร่วมในการบริหารและการพึ่งพาอาศัยองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ซึ่งจะมีความแตกต่างกัน ตามการรับรู้ของพนักงานกับงานอื่นๆ ที่พบ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาอาศัยองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความผูกพันของเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดสัญลักษณ์ของพันธะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม การพึ่งพาอาศัยองค์การและการรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ทำให้เกิดความรู้สึกถึงหน้าที่ทางจริยธรรมตอบแทนต่อองค์การ ในทางตรงกันข้ามหน้าที่อาจแลกเปลี่ยนกับความผูกพันเพราะลักษณะงานที่ชอบของแต่ละบุคคลไม่น่าจะเหมือนกัน เช่น บุคคลที่สัมภาษณ์สำหรับตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจในการบริหาร และมีอำนาจหน้าที่บางอย่างมีอิทธิพลเหนือปัญหาที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่เขา ไม่ได้คาดหวังไว้ แต่ได้รับจากองค์กรเป็นสิ่งที่ยิ่งใหญ่ และเขาจะแสดงการกระทำบางอย่างเป็นการแลกเปลี่ยน การพึ่งพาองค์กรมีลักษณะเช่นเดียวกันนี้ แต่บางครั้งมีระดับต่ำกว่าเพราะปริมาณของการพึ่งพาบางอย่างเท่านั้นที่คาดว่าจะได้จากองค์การทั้งหมด

สำหรับอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับหน้าที่ที่จะผูกพัน นอกจากว่าอายุจะสะท้อนรูปแบบการแลกเปลี่ยนของค่านิยมและหน้าที่เกี่ยวกับบรรทัดฐานของพนักงานต่อองค์การ ความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคมยังมีความสัมพันธ์กับการลาออก

ซึ่งสอดคล้องกับ เชอร์ริงตัน (Cherrington, อ้างถึงใน พรพิกุล นุชปาน, 2551: 15-16) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การเกิดจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุมากและอายุอยู่ในองค์การนาน จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงผู้ที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความผูกพันมาก เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศชายตลอดจนผู้มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ที่การศึกษาสูง

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การสูง หากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงานจะทำให้ความผูกพันต่อองค์การลดลง

3. ลักษณะขององค์การ ได้แก่ องค์การที่มีการ กระจายอำนาจ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ

4. ลักษณะประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองต่อองค์การ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การและเห็นว่าองค์การแบบที่พึ่งได้จะทำให้มีความผูกพันต่อองค์การสูง

บารอน (Baron, อ้างถึงใน จงกลรัตน์ วงศ์นาถ, 2546: 15) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์การซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์การก็เกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

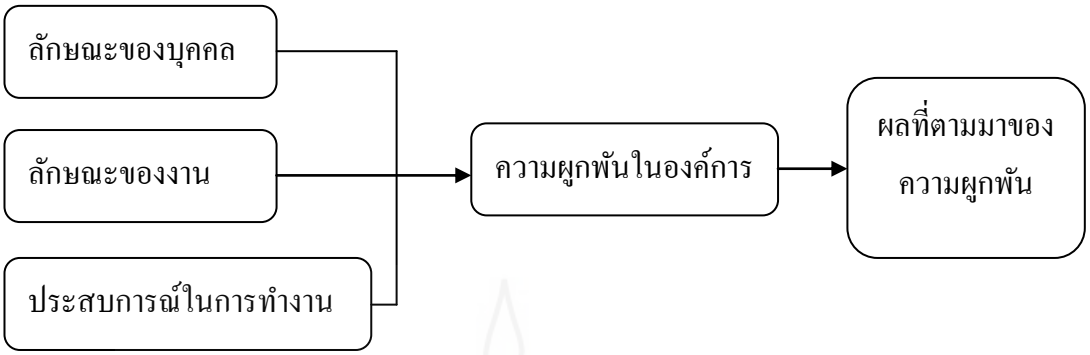
1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายของงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ

3. เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนานและมีตำแหน่งงานในระดับสูงๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้สึกว่าองค์การเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

แบบจำลองเกี่ยวปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การโดย สเตียร์ (Steers, อ้างถึงใน พิมพ์ชนก เพ็งนาเรนทร์, 2547: 371) ได้แบ่งแบบจำลองออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์การ (Antecedents of Commitment) 2) ลักษณะความผูกพันต่อองค์การ (Commitment) และ 3) ผลของความผูกพันต่อองค์การ (Outcomes of Commitment) ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความผูกพันของสเตียร์ (Steers)

สเตียร์ (Steers) ได้แสดงปัจจัยที่กำหนดต่อความผูกพันไว้ชัดเจน 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำ งานในองค์การ ระดับตำแหน่ง

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึงลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความอิสระในการทำ งาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลป้อนกลับของงาน

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experiences) หมายถึง สภาพการทำ งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ ความพึ่งพิงได้ขององค์การ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำ เอาแนวคิดของ สเตียร์ (Steers) มาปรับปรุงใช้วัดความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ลักษณะของบุคคลต่อความรู้สึกผูกพันที่มีต่อองค์การ

2. แนวคิดด้านความผูกพันของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

2.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

2.1.1 ความเป็นมาของบริษัท

บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 52/485 หมู่ที่ 7 ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000 จดทะเบียนตั้งบริษัท เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2536 ทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท บริษัทประกอบธุรกิจให้บริการกิจกรรมด้านน้ำครบวงจร อันประกอบด้วย บริหารกิจการประปาครอบคลุมถึงระบบผลิตและจำหน่ายน้ำประปา เช่น งานบริหารจัดการน้ำสูญเสียในระบบผลิตทั้งภาครัฐและเอกชน,งานบริการผู้ใช้น้ำ, งานออกแบบจัดหา ก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซม บริหารงานระบบประปา, งานสารสนเทศและพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับการจัดการน้ำสูญเสีย ฯลฯ

ด้วยความมุ่งมั่นในการบริการกิจกรรมด้านน้ำแบบครบวงจรในประเทศไทยตลอดระยะเวลา 8 ปีที่ผ่านมา บริษัทประสบความสำเร็จในการให้บริการกิจกรรมด้านน้ำ โดยได้รับความไว้วางใจอย่างสูงจากลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องคุณภาพของงานและการส่งมอบงานได้ทันตามกำหนดเวลา และความปลอดภัยจากดำเนินงาน

จากประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมา บริษัทจึงมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ พร้อมกับพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัทในการดำเนินการธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามความต้องการของลูกค้า

2.1.2 ประสบการณ์และผลงานบริษัท

1) งานปรับปรุงเส้นท่อการประปาส่วนภูมิภาค สาขาพะเยา สัญญาเลขที่ ปปข.9/48/2548 มูลค่างาน 16,240,000 บาท

2) งานจ้างลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาปทุมธานี-รังสิต สัญญาเลขที่ ฝมก.2/2549 ในนามกลุ่มบริษัท ยูทีดับบลิว คอนซอร์เตียม จำกัด มูลค่างาน 64,800,000 บาท

3) งานจ้างลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาปทุมธานี-รังสิต สัญญาเลขที่ ฝมก.1/2550 ในนามกลุ่มบริษัท ยูทีดับบลิว คอนซอร์เตียม จำกัด มูลค่างาน 79,967,900 บาท

4) งานจ้างสำรวจออกแบบและติดตั้งระบบควบคุมน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม สัญญาเลขที่ ปปข.6/94/2551 และสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม ปปข. 6/5/2552 มูลค่างาน 21,340,000 บาท

5) งานโครงการสำรวจออกแบบ ติดตั้งระบบควบคุมน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอุบลราชธานี

6) งานปรับปรุงเส้นท่อพื้นที่จ่ายน้ำ การประปาส่วนภูมิภาค สาขาพะเยา อำเภอดอกคำใต้ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา สัญญาเลขที่ ปปข.9/41/2552

7) งานจ้างเหมาปรับปรุงเส้นท่อ การประปาส่วนภูมิภาค สาขาเถิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง สัญญาเลขที่ กปภ.ข 9/36/2553

8) งานรับจ้างบริหารจัดการน้ำสูญเสียในพื้นที่ การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม สัญญาเลขที่ กปภ.ข.6/120/2553

9) งานบริหารจัดการน้ำสูญเสียในพื้นที่ที่การประปาส่วนภูมิภาค สาขาเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สัญญาเลขที่ กปภ.ข.9/66/2553

2.1.3 วิสัยทัศน์ของบริษัท

บริษัทฯ จะเน้นความสำคัญกับลูกค้า โดยให้ฝ่ายบริหารระดับสูง ดูแลให้มีการสำรวจและกำหนดความต้องการ หรือข้อกำหนดของลูกค้าอันนำไปสู่เป้าหมายในการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด

2.1.4 วัตถุประสงค์ของบริษัท

วัตถุประสงค์สำคัญของบริษัทในการดำเนินการประกอบด้วยเป้าหมายหลัก 2 ประการ

1) การให้บริการโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามความต้องการของลูกค้า

2) การจัดเตรียมบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความชำนาญเข้ามาดำเนินงานเพื่อให้โครงการสำเร็จลุล่วง

2.1.5 โครงสร้างบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

ขอบเขต หน้าที่และการบริหารงานของบริษัทฯ

1) กรรมการผู้จัดการ กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และทิศทางการดำเนินงานของบริษัท

2) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ การกำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายบริษัท

3) ผู้จัดการโครงการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลงานในแต่ละโครงการของบริษัท

4) ฝ่ายงานก่อสร้าง มีหน้าที่ควบคุมดูแลงานก่อสร้างแบ่งออกได้ดังนี้

(1) วิศวกรโยธา

(2) หน้างาน

(3) ทีมงานช่างเทคนิค

5) ฝ่ายงานสำรวจ มีหน้าที่ควบคุมดูแลงานสำรวจพื้นที่ภาคสนามแบ่งออกได้ดังนี้

(1) หัวหน้าชุดสำรวจ

(2) ทีมสำรวจ 1

(3) ทีมสำรวจ 2

(4) ทีมสำรวจ 3

6) ฝ่ายงานพื้นที่เฝ้าระวัง มีหน้าที่ควบคุมดูแลงานควบคุมน้ำสูญเสียภายในพื้นที่เฝ้าระวังแบ่งออกได้ดังนี้

(1) หัวหน้าชุดฝ่ายสำรวจพื้นที่เฝ้าระวัง

(2) ทีมงาน 1

(3) ทีมงาน 2

(4) ทีมงาน 3

7) ฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ มีหน้าที่ตรวจสอบและปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ที่ครอบคลุมพื้นที่จ่ายน้ำให้ครบถ้วน แบ่งออกได้ดังนี้

(1) หัวหน้าทีมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์/เขียนแบบ

(2) ช่างเทคนิค

(3) ทีมสำรวจ 1

(4) ทีมสำรวจ 2

(5) บุคลากรบันทึกข้อมูล

8) ฝ่ายงานมิเตอร์ผู้ใช้น้ำ มีหน้าที่ควบคุมดูแลงานซ่อม-เปลี่ยนมิเตอร์ผู้ใช้น้ำ แบ่งออกได้ดังนี้

(1) ชุดล้างมิเตอร์ผู้ใช้น้ำ

(2) ชุดเปลี่ยนซ่อมมิเตอร์ผู้ใช้น้ำ

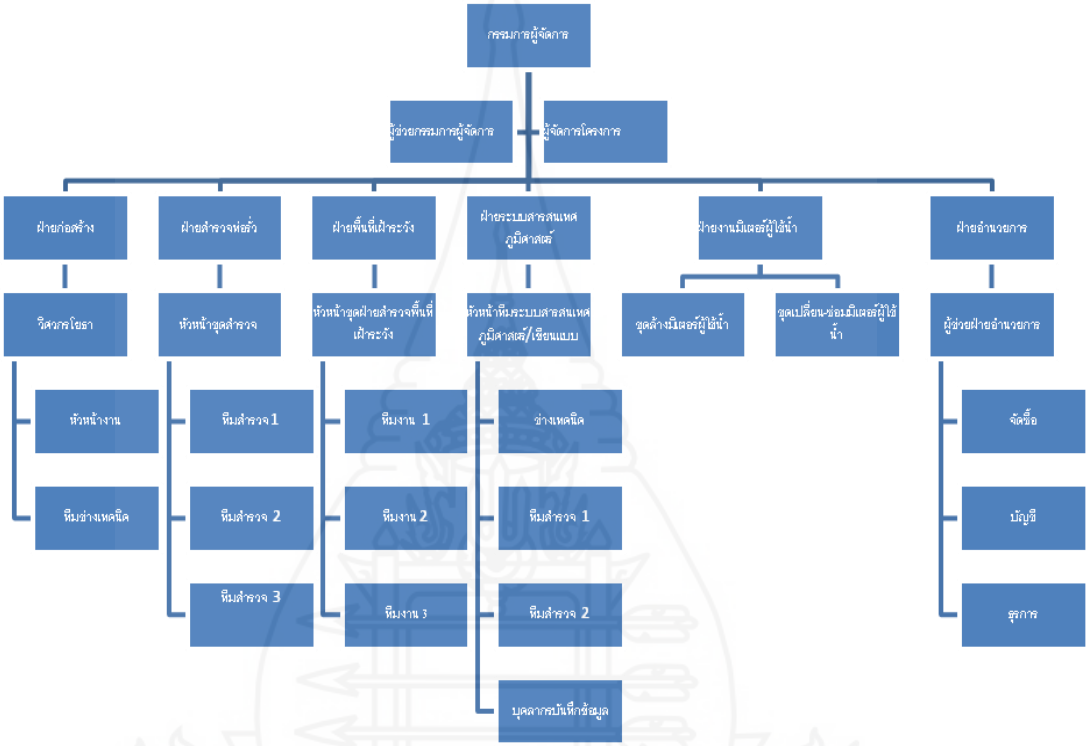
9) ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลดังนี้

(1) ผู้ช่วยฝ่ายอำนวยการ

(2) จัดซื้อ

(3) บัญชี

(4) ธุรการ



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

2.2 การสร้างความผูกพันกับบุคลากร

บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ดำเนินการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรกับองค์การมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์การเป็นสถานที่ทำงานที่มีความสุข เกิดความพึงพอใจและเกิดพลังแห่งความร่วมมือ ร่วมใจกันทั่วทั้งองค์การ โดยจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ หลายรูปแบบที่แฝงไว้ด้วยการปลูกฝังคุณธรรมและจิตสำนึกที่ดีต่อเพื่อนบุคลากร องค์การ และสังคมโดยรวม

บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ได้ยกระดับความสัมพันธ์ดังกล่าวไปสู่การสร้างความผูกพันต่อองค์การ โดยศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีเพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม
2) ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
3) ด้านการเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ
4) ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

นโยบายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดนั้น สะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดของผู้บริหารที่ต้องการให้บุคลากรของบริษัทฯมีความผูกพันต่อองค์การ การพัฒนาบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งในแง่การเสริมสร้างจุดเด่นและการแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ ความสัมพันธ์และทัศนคติระหว่างกัน ดังจะเห็นได้จากกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์

บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมร่วมทอดกฐินผ้าป่าร่วมชุมชน เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน และสร้างความสามัคคีของบุคลากร

กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์

กิจกรรมวันปีใหม่ เพื่อให้พนักงานได้รับของขวัญในวันปีใหม่ หลังจากที่ต้องทำงานอย่างหนักมาตลอดทั้งปี ผู้บริหารต้องการให้ทุกคนได้รับของขวัญอย่างเท่าเทียมกันจึงจัดของขวัญมากมายไว้สำหรับบุคลากรทุกคน

กิจกรรมวันก่อตั้งบริษัทฯ เมื่อครบรอบวันคล้ายวันก่อตั้งบริษัทฯโดยผู้บริหารและบุคลากรได้ร่วมกันทำบุญตักบาตรพระสงฆ์จำนวน 9 รูป เป็นประจำทุกปี เพื่อความเป็นสิริมงคล

กิจกรรมสร้างความสุขให้กับบุคลากร

บริษัทฯ ได้มีการจัดท่องเที่ยวประจำทุกปี และจัดพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บริหารและพนักงานทุกเดือนเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในด้านต่างๆ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสอดคล้องเหมาะสมมากที่สุด ได้แก่

กาญจนา คล้ายจริง (2550) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด พบว่า บุคลากรบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี มากที่สุด และกลุ่มอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ปวส. มากที่สุด และศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด อายุงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-3 ปี และน้อยที่สุดคือ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทและมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท น้อยที่สุด ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งบุคลากรระดับปฏิบัติการ ปฏิบัติงานในสายงานบริการและอะไหล่มากที่สุดและสายงานขายน้อยที่สุด จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากร บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีความเห็นว่าลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด รองลงมาคือความรับผิดชอบในงาน และบุคลากรเห็นว่าข้อที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือส่วนด้านปัจจัยบำรุงรักษา บุคลากรบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด มีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีความเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด รองลงมา คือทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรเห็นว่าข้อที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด คือปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการและจากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การมากที่สุดในเรื่องที่ภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าเป็นบุคลากรของบริษัทนี้ รองลงมาคือการตั้งใจทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บริษัทมีความเจริญก้าวหน้า แต่กลับพบว่าบุคลากร มีความผูกพันน้อยที่สุดในกรณีของการพร้อมที่จะลาออกไปทำงานกับบริษัทอื่นทันที หากมีเงินเดือนและตำแหน่งที่ดีกว่า

วุฒิรัตน์ อุ่นจิตติ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การจำนวน 4 ด้าน ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร พบว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์การในด้านภาพรวมโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม

อย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของ ปณท. เป็นหลัก มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของ ปณท. รู้สึกผูกพันอย่างมากกับ ปณท. และ ปณท. เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ท่านเลือกทำงานด้วย

ปฏิญญา นิธิสมบัติ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลนคร จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลนครจังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาม ความพอใจในงาน และการมีส่วนร่วม และแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ องค์การควรแสดงให้เห็นอย่างจริงใจถึงการรับรู้ บุคลากรได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วงด้วยความทุ่มเท ควรปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเสมอภาค ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในขั้นตอนต่างๆ ของการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมการติดต่อประสานงานและความร่วมมือกันระหว่างสำนัก/กองงานต่างๆ และควรจัดให้บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้และทักษะจำเป็นซึ่งจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีศักยภาพที่จะเข้ารับตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์การต่อไป

พรพิกุล นุชปาน (2551) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษาบุคลากรรายวัน บริษัท ซีเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า บุคลากรรายวัน บริษัท ซีเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ระดับรายได้ 5,001-7,000 บาทสถานภาพเป็นโสด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี และอยู่แผนกงานฝ่ายผลิต (Production)ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานผลการศึกษาพบว่า บุคลากรรายวัน บริษัท ซีเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานระดับสูงสุดในเรื่องความเข้าใจในกระบวนการทำงาน รองลงมาคือ ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น งานที่ท้าทาย และระดับต่ำสุดในเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้จาการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีความคิดเห็นระดับสูงสุดในเรื่องทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พักพิงได้ และระดับต่ำสุดในเรื่องความรู้สึกว่าตนมี

ความสำคัญต่อองค์การระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรรายวันผลการศึกษาพบว่า บุคลากรรายวัน บริษัท ซีเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การระดับสูงสุดในเรื่องความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ รองลงมาคือความปรารถนาอย่างยวดยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า ข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงานโดยภาพรวมในระดับปานกลาง และพบว่าอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และระดับตำแหน่ง ที่ต่างกันทำให้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ส่วนเพศที่ต่างกันไม่ทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ปัจจัยงานทั้ง 5 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ลักษณะงานที่รับชอบ โอกาสก้าวหน้า ความพึ่งพาได้ขององค์การ การพิจารณาความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

พัชราภรณ์ เนตรนวล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคของเขต 9 จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคของเขต 9 จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 39-45 ปี มากที่สุด การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุการทำงานมากกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานอัตราเงินเดือน 10,000–20,000 บาทโดยบุคลากรงานการประปาส่วนภูมิภาคของเขต 9 จังหวัดเชียงใหม่มีความผูกพันอยู่ในระดับผูกพันต่อองค์การ (Engaged) และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การ 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรได้แก่ ปัจจัยด้านองค์การและด้านภาวะผู้นำ ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความผูกพันต่อองค์การ และในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความผูกพันต่อองค์การ

พิทยา โภคา (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรปราการ ตามรายชื่อบริษัทที่จดทะเบียนเข้ากลุ่มการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 389 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสดมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัย ลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การ ด้านที่งานท้าทาย ด้านงานที่หลากหลาย ด้านความประจักษ์ในงาน ด้านความมีอิสระในงาน ด้านผลป้อนกลับงาน และด้านงานที่ต้องสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิทธิความเป็นส่วนตัว ความให้เกียรติและนับถือ และด้านความสอดคล้องทางสังคม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง ยกเว้นบูรณาการทางสังคมที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

ภัทรพล กาญจนปาน (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องจริยธรรมในองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ บุคลากรการประปานครหลวง ตำแหน่งบุคลากรระดับปฏิบัติการ จำนวน 381 คน จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรการประปานครหลวงมีความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศด้านจริยธรรมโดยรวมด้านแนวคิดที่มุ่งองค์การ ด้านแนวคิดที่มุ่งเน้นบุคลากร และด้านเน้นหลักความยุติธรรม อยู่ในระดับดีทุกด้าน บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า บุคลากรการประปานครหลวงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์การอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์การ และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพของ

องค์การอยู่ในระดับมากที่สุด บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์การอยู่ในระดับดี บรรยากาศด้านจริยธรรมโดยรวม และมุ่งเน้นองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ บรรยากาศด้านจริยธรรมที่มุ่งเน้นบุคลากรและมุ่งหลักความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

สรรค์ชัย กิติยานันท์ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่การกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 333 คน จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากร การกีฬาแห่งประเทศไทยมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและความผูกพันต่อองค์การด้านการรับรู้ ความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด

อุไรพร วงศ์ใหญ่ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรระดับปฏิบัติการของบริษัท คอม-ลิงค์ จำกัด จำนวน 339 คน ผลการศึกษาครั้งคือ บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี และระหว่าง 5-10 ปี ความพึงพอใจรวมด้านความสำคัญต่อองค์การ ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันเชิงบวกในระดับต่ำ ความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านการพิจารณาความดีความชอบ พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกในระดับต่ำมากกับความผูกพันขององค์การโดยรวม

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำปาง และโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาเชียงราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 50 คน โดยใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่องความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำปาง และโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาเชียงราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 50 คน โดยมีทั้งหมด 39 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานสภาพสมรส ระดับรายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม มีแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ มีแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ รวมแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ทั้งหมด 28 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบใช้ Likert Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มีความคิดเห็นใน ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉยๆ เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

ในการใช้แบบสอบถามแบบใช้ Likert Scale นั้นจะแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ คิดเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉยๆ เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เฉยๆ	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปรผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้ (จิรารัตน์ ศรีเจริญ, 2546: 42-45 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548: 167-168)

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

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมาย	ความหมาย (ระดับความคิดเห็น)
4.21-5.00	ความสำคัญมากที่สุด
3.41-4.20	ความสำคัญมาก
2.61-3.40	ความสำคัญปานกลาง
1.81-2.60	ความสำคัญน้อย
1.00-1.80	ความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพัน มีแบบสอบถามทั้งหมด 4 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended Question)

การทดสอบเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรง (Valid)

จากแนวทางการศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ การได้นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ ได้ค่า IOC= 0.92

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficiency) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 449) ค่าแอลฟ่าที่ได้เท่ากับ 0.9238

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำปาง และโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาเชียงราย ทั้งสิ้น จำนวน 50 คน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปแนวคิดและทฤษฎีซึ่งรวบรวมได้จากหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ บทความวิชาการ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์แบบสอบถาม ได้แก่

ค่าร้อยละ ใช้อธิบายลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด โดยมีเกณฑ์ประเมินและแปลผลคือ แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความรู้สึกที่มีต่อความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์แบบสอบถามได้แก่

เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาสถิติทดสอบ t การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) เพื่อแปลข้อมูลจากแบบสอบถาม

4.3 การวิเคราะห์เนื้อหา

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์แบบสอบถามของบุคลากร บริษัท โทเทิล เวอเตอร์ จำกัด ที่ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับและมีส่วนร่วม ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถ และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของบริษัทจำนวน 50 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการยอมรับและมีส่วนร่วม ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถ และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

$\overline{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสอง
df	หมายถึง	ชั้นแห่งความอิสระ
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ
Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญของการทดสอบ
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

เป็นการนำเสนอและอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N= 50 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
หญิง	10	20.0
ชาย	40	80.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	2	4.0
21 - 30 ปี	31	62.0
31 – 40 ปี	10	20.0
มากกว่า 41 ปี	7	14.0
ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	8	16.0
อนุปริญญา/ปวส.	13	26.0
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	29	58.0
รายได้ต่อเดือน		
5,000 - 10,000 บาท	31	62.0
10,001 – 15,000 บาท	8	16.0
15,001 – 25,000 บาท	8	16.0
มากกว่า 25,000 บาท	3	6.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N=50 คน)	ร้อยละ (100.00)
สถานภาพสมรส		
โสด	26	52.0
สมรส	20	40.0
หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่	4	8.0
ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร	3	6.0
บุคลากรพื้นที่เฝ้าระวัง	6	12.0
บุคลากรสำรวจหาท่อรั่ว	14	28.0
บุคลากรแผนที่ภูมิศาสตร์	5	10.0
บุคลากรมาตรผู้ใช้น้ำ	5	10.0
บุคลากรซ่อมท่อ	8	16.0
บุคลากรแบบจำลองชลศาสตร์	2	4.0
บุคลากรธุรการ	7	14.0
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	22	44.0
1-5 ปี	20	40.0
5-7	5	10.0
มากกว่า 7 ปี	3	6.0

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลของบุคลากรบริษัทได้ ดังนี้

เพศ บุคลากรบริษัทส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และมีเพศหญิงเพียงจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 เท่านั้น

อายุ บุคลากรบริษัทส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21–30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และมีอายุไม่เกิน 20 ปีเพียง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 เท่านั้น

ระดับการศึกษา บุคลากรบริษัทส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า มีเพียง จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ระดับรายได้ บุคลากรบริษัทส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001–10,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือรายได้ 10,001–15,000 บาทและรายได้ 15,001-25,000 บาท ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และรายได้มากกว่า 25,000 บาท มีเพียง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 เท่านั้น

สถานภาพสมรส บุคลากรบริษัทส่วนใหญ่โสด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือสมรสแล้ว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และน้อยที่สุด หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 เท่านั้น

ตำแหน่งงาน บุคลากรบริษัทส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งบุคลากรสำรวจหาท่อรั่ว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ บุคลากรซ่อมท่อ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 บุคลากรงานธุรการมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตำแหน่งบุคลากรพื้นที่เฝ้าระวัง มีจำนวน 6 คน เท่าคิดเป็นร้อยละ12.0 ตำแหน่งบุคลากรแผนที่ภูมิศาสตร์และบุคลากรมาตรผู้ใช้น้ำเท่ากัน คือ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และน้อยที่สุด บุคลากรงานแบบจำลองชลศาสตร์มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 เท่านั้น

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน บุคลากรบริษัทส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1–5 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 5–7 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ได้แบ่งประเด็นคำถามออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับและมีส่วนร่วม ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถและด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรบริษัท นำเสนอในรูปตาราง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางที่ 4.2-4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การบุคลากรของบริษัทฯ ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์การ	$\overline{X}$	*S.D.*	การแปลผล
1. ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม	4.22	.782	มากที่สุด
2. ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	4.33	.623	มากที่สุด
3. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ	4.15	.855	มาก
4. ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.24	.809	มากที่สุด
รวม	**4.24**	**.775**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรบริษัท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีระดับสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33) รองลงมาคือ ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\overline{X}$ = 4.24) ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม ($\overline{X}$ = 4.22) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ ($\overline{X}$ = 4.15) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม

ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม	$\overline{X}$	*S.D.*	การแปลผล
1.1 ท่านเข้าใจและยอมรับเป้าหมายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	4.48	.580	มากที่สุด
1.2 ท่านเห็นด้วยกับค่านิยมและเป้าหมายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	4.40	.571	มากที่สุด
1.3 ท่านเห็นด้วยว่านโยบายการบริหารงานของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จะทำให้องค์การพัฒนาได้ตามวัตถุประสงค์	4.08	.566	มาก
1.4 ท่านปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดด้วยความเต็มใจ	4.64	.525	มากที่สุด
1.5 ท่านยอมรับวิธีการทำงานของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด และสามารถปฏิบัติตนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	4.28	.573	มากที่สุด
1.6 ท่านเห็นว่าปัญหาของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ย่อมเป็นปัญหาของท่านด้วย	4.24	.771	มากที่สุด
1.7 ท่านมีโอกาสได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของ บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	3.40	1.088	มาก
รวม	**4.22**	**.782**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ โดยอันดับ 1 คือ การปฏิบัติตามนโยบายด้วยความเต็มใจ ($\overline{X}$ = 4.64) รองลงมา คือ การเข้าใจและยอมรับเป้าหมาย ($\overline{X}$ = 4.48) การเห็นด้วยกับค่านิยมและเป้าหมาย ($\overline{X}$ = 4.40) การยอมรับวิธีการทำงานของบริษัทและสามารถปฏิบัติตนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($\overline{X}$ = 4.28) และการเห็นว่าปัญหาของบริษัทย่อมเป็นปัญหา

ของท่านด้วย ($\overline{X}$ = 4.24) อีก 2 ข้ออยู่ระดับมาก คือ การเห็นด้วยว่านโยบายการบริหารงานของบริษัท จะทำให้องค์การพัฒนาได้ตามวัตถุประสงค์ ($\overline{X}$ = 4.08) และ การมีโอกาสได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของบริษัท ($\overline{X}$ = 3.40)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	$\overline{X}$	*S.D.*	การแปลผล
2.1 ท่านมีความภูมิใจมากที่จะกล่าวถึงให้ผู้อื่นทราบว่าท่านทำงานอยู่ในบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	4.28	.671	มากที่สุด
2.2 ท่านมีความยินดีอย่างมากที่ได้เข้าทำงานในบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	4.40	.571	มากที่สุด
2.3 ท่านรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขในบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	4.24	.687	มากที่สุด
2.4 ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	4.52	.505	มากที่สุด
2.5 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจากชุมชน	4.30	.647	มากที่สุด
2.6 ท่านมีความสนใจและห่วงใยต่ออนาคตของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดเสมอ	4.42	.609	มากที่สุด
2.7 ท่านเห็นว่าบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เป็นองค์การที่ดีที่สุดสำหรับท่าน	4.16	.618	มาก
รวม	**4.33**	**.623**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ข้อท่านเห็นว่า บริษัท เป็นองค์การที่ดีที่สุดสำหรับท่านอยู่ระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ	$\overline{X}$	*S.D.*	การแปลผล
3.1 ท่านทุ่มเทให้กับงานถึงแม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้ไม่มากนัก	4.04	1.009	มาก
3.2 ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางการปฏิบัติงานตลอดเวลา	3.82	.873	มาก
3.3 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีปริมาณมากแต่ท่านก็มุ่งมั่นทำงานจนเสร็จตามกำหนดเวลา	4.32	.768	มากที่สุด
3.4 ท่านทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถเสมอ	4.34	.593	มากที่สุด
3.5 ท่านยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.28	.809	มากที่สุด
3.6 ท่านเต็มใจทำงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้สำเร็จ	4.44	.733	มากที่สุด
3.7 ท่านยินดีไปปฏิบัติหน้าที่ให้ภารกิจสำเร็จในพื้นที่ยากลำบากและห่างไกล	3.82	.941	มาก
รวม	**4.15**	**.855**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด มีด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับ พบว่า การเต็มใจทำงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้สำเร็จ ($\overline{X}$ = 4.44) การทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถเสมอ ($\overline{X}$ = 4.34) งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีปริมาณมากแต่ท่านก็มุ่งมั่นทำงานจนเสร็จตามกำหนดเวลา ($\overline{X}$ = 4.32) การยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 4.28) การทุ่มเทให้กับงานถึงแม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้ไม่มากนัก ($\overline{X}$ = 4.04) และข้อการได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางการปฏิบัติงานตลอดเวลา เท่ากับ ข้อการยินดีไปปฏิบัติหน้าที่ให้ภารกิจสำเร็จ ในพื้นที่ยากลำบากและห่างไกล ($\overline{X}$ = 3.82)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	$\overline{X}$	*S.D.*	การแปลผล
4.1 ท่านเต็มใจที่จะทำงานในหน้าที่ของท่านอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้บริษัทประสบผลสำเร็จ	4.52	.614	มากที่สุด
4.2 ท่านพร้อมที่ต้องทำงานหนักกว่าผู้อื่น เมื่อสภาวะเร่งด่วนเพื่อบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	4.24	.916	มากที่สุด
4.3 ท่านยินดีและยอมรับหากจะต้องเปลี่ยนหน้าที่จากงานเดิมมาเป็นงานใหม่เพื่อความเหมาะสม	3.88	.895	มาก
4.4 ท่านตระหนักในความสำคัญของงานที่ท่านได้มอบหมายถึงงานยังไม่สำเร็จก็นำกลับไปทำงานต่อที่บ้าน	4.18	.825	มาก
4.5 ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อความก้าวหน้าของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	4.50	.614	มากที่สุด
4.6 ท่านทราบว่างานที่ท่านปฏิบัติผิดพลาดจะรีบแก้ไขทันที	4.40	.670	มากที่สุด
4.7 ท่านมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	3.98	.869	มาก
รวม	**4.24**	**.809**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า การเต็มใจที่จะทำงานในหน้าที่ของท่านอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้บริษัทประสบผลสำเร็จ ($\overline{X}$ = 4.52) รองลงมา การพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อความก้าวหน้าของบริษัท ($\overline{X}$ = 4.50) การทราบว่างานที่ท่านปฏิบัติผิดพลาดจะรีบแก้ไขทันที ($\overline{X}$ = 4.40) ท่านพร้อมที่ต้องทำงานหนักกว่าผู้อื่น เมื่อสภาวะเร่งด่วนเพื่อบริษัท ($\overline{X}$ = 4.24) การตระหนักในความสำคัญของงานที่ท่านได้มอบหมายถึงงานยังไม่สำเร็จก็นำกลับไปทำงานต่อที่บ้าน ($\overline{X}$ = 4.18) การมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.98) และ การยินดีและยอมรับหากจะต้องเปลี่ยนหน้าที่จากงานเดิมมาเป็นงานใหม่เพื่อความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.88)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรตามที่มี 4 ด้าน คือด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การและด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 ตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1

บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ผลเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์การ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D	t	Sig.
1. ด้านการยอมรับเป้าหมายของ	ชาย	40	4.30	.416	2.779	.008*
องค์การและการมีส่วนร่วม	หญิง	10	3.89	.446		
2. ด้านความภาคภูมิใจที่เป็น	ชาย	40	4.37	.397	1.552	.127
ส่วนหนึ่งขององค์การ	หญิง	10	4.16	.406		
3. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท	ชาย	40	4.18	.564	.713	.479
ความสามารถทำงานเพื่อองค์การ	หญิง	10	4.04	.427		
4. ด้านความตระหนักในหน้าที่	ชาย	40	4.22	.647	.489	.627
ความรับผิดชอบ	หญิง	10	4.33	.485		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่เพศชายมีระดับความผูกพันมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2

บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์การ	อายุ	n	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
1.ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม	ไม่เกิน 20 ปี	2	3.86	.000	.728	.541
	21-30 ปี	31	4.22	.398		
	31-40 ปี	10	4.34	.364		
	มากกว่า 40 ปี	7	4.14	.765		
2.ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	ไม่เกิน 20 ปี	2	4.29	.000	2.773	.052
	21-30 ปี	31	4.23	.370		
	31-40 ปี	10	4.63	.389		
	มากกว่า 40 ปี	7	4.37	.472		
3.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ	ไม่เกิน 20 ปี	2	3.86	.000	.883	.457
	21-30 ปี	31	4.12	.424		
	31-40 ปี	10	4.37	.303		
	มากกว่า 40 ปี	7	4.04	1.098		
4.ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	ไม่เกิน 20 ปี	2	3.29	.000	2.766	.052
	21-30 ปี	31	4.21	.574		
	31-40 ปี	10	4.56	.407		
	มากกว่า 40 ปี	7	4.22	.850		

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3

บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
1.ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม	ม.ปลาย/ปวช.	8	4.11	.614	.304	.740
	อนุปริญญา/ปวส.	13	4.26	.350		
	ปริญญาตรี	29	4.23	.451		
2.ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	ม.ปลาย/ปวช.	8	4.36	.411	.287	.752
	อนุปริญญา/ปวส.	13	4.40	.373		
	ปริญญาตรี	29	4.30	.426		
3.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ	ม.ปลาย/ปวช.	8	3.93	.946	.804	.453
	อนุปริญญา/ปวส.	13	4.20	.544		
	ปริญญาตรี	29	4.19	.375		
4.ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	ม.ปลาย/ปวช.	8	4.07	.920	1.488	.236
	อนุปริญญา/ปวส.	13	4.06	.723		
	ปริญญาตรี	29	4.37	.432		

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4

บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามระดับรายได้

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับรายได้	n	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
1.ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม	5,000-10,000	31	4.22	.404	.735	.537
	10,000-15,000	8	4.14	.604		
	15,001-25,000	8	4.16	.521		
	มากกว่า 25,000	3	4.57	.248		
2.ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	5,000-10,000	31	4.38	.391	2.707	.056
	10,000-15,000	8	3.98	.339		
	15,001-25,000	8	4.47	.451		
	มากกว่า 25,000	3	4.38	.081		
3.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ	5,000-10,000	31	4.20	.484	1.972	.131
	10,000-15,000	8	3.77	.822		
	15,001-25,000	8	4.22	.297		
	มากกว่า 25,000	3	4.48	.329		
4.ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	5,000-10,000	31	4.23	.638	1.534	.218
	10,000-15,000	8	3.93	.625		
	15,001-25,000	8	4.41	.503		
	มากกว่า 25,000	3	4.71	.248		

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5

บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความผูกพันต่อองค์การ	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
1.ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม	โสด	26	4.30	.407	7.449	.002*
	สมรส	20	4.00	.410		
	หย่าร้าง	4	4.79	.248		
2.ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	โสด	26	4.34	.368	6.711	.003*
	สมรส	20	4.20	.386		
	หย่าร้าง	4	4.93	.081		
3.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ	โสด	26	4.17	.442	2.998	.060
	สมรส	20	4.02	.624		
	หย่าร้าง	4	4.72	.329		
4.ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	โสด	26	4.08	.641	4.599	.015*
	สมรส	20	4.30	.524		
	หย่าร้าง	4	5.00	.000		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่หย่าร้างมีระดับความผูกพันต่อองค์การสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86) รองลงมาคือโสด ($\bar{X}$ = 4.22) และกลุ่มที่สมรสมีระดับความผูกพันน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.15)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีระดับความผูกพันแตกต่างกันเมื่อมีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้านการยอมเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่

เพศ	$\bar{X}$	โสด 4.30	สมรส 4.00	หย่าร้าง 4.79
โสด	4.30	-	0.02*	0.03*
สมรส	4.00		-	0.00*
หย่าร้าง	4.79			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้านการยอมเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วมจำแนกตามสถานภาพสมรสเปรียบเทียบรายคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพหย่าร้างมีความผูกพันมากกว่าสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส สถานภาพโสดมีความผูกพันมากกว่าสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์จำกัด ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่

เพศ	$\bar{X}$	โสด 4.34	สมรส 4.20	หย่าร้าง 4.93
โสด	4.34	-	0.20	0.00*
สมรส	4.20		-	0.00*
หย่าร้าง	4.93			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จำแนกตามสถานภาพสมรสเปรียบเทียบรายคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพหย่าร้างมีความผูกพันมากกว่าสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่

		โสด	สมรส	หย่าร้าง
เพศ	$\bar{X}$	4.08	4.30	5.00
โสด	4.08	-	0.21	0.00*
สมรส	4.30		-	0.03*
หย่าร้าง	5.00			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามสถานภาพสมรสเปรียบเทียบรายคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพหย่าร้างมีความผูกพันมากกว่าสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส สถานภาพสมรสมีความผูกพันมากกว่าสถานภาพโสด

สมมติฐานข้อที่ 6

บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความผูกพันต่อองค์การ	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
1.ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม	ผู้บริหาร	3	4.52	.162	.813	.582
	พนักงานพื้นที่เฝ้าระวัง	6	4.24	.323		
	พนักงานสำรวจหาท่อรั่ว	14	4.22	.477		
	พนักงานแผนที่ภูมิศาสตร์	5	4.25	.477		
	พนักงานมาตรผู้ใช้น้ำ	5	4.31	.517		
	พนักงานซ่อมท่อ	8	4.30	.520		
	พนักงานแบบจำลองชลศาสตร์	2	3.71	.000		
	พนักงานธุรการ	7	4.02	.470		
2.ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	ผู้บริหาร	3	4.57	.248	.949	.480
	พนักงานพื้นที่เฝ้าระวัง	6	4.47	.280		
	พนักงานสำรวจหาท่อรั่ว	14	4.43	.423		
	พนักงานแผนที่ภูมิศาสตร์	5	4.17	.122		
	พนักงานมาตรผู้ใช้น้ำ	5	4.40	.500		
	พนักงานซ่อมท่อ	8	4.14	.542		
	พนักงานแบบจำลองชลศาสตร์	2	4.00	.000		
	พนักงานธุรการ	7	4.28	.404		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์การ	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
3.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ	ผู้บริหาร	3	4.29	.000	.538	.801
	พนักงานพื้นที่เฝ้าระวัง	6	4.50	.310		
	พนักงานสำรวจหาท่อรั่ว	14	4.01	.794		
	พนักงานแผนที่ภูมิศาสตร์	5	4.23	.457		
	พนักงานมาตรผู้ใช้น้ำ	5	4.09	.494		
	พนักงานซ่อมท่อ	8	4.13	.401		
	พนักงานแบบจำลองชลศาสตร์	2	4.00	.198		
	พนักงานธุรการ	7	4.14	.482		
4.ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	ผู้บริหาร	3	4.62	.081	1.701	.135
	พนักงานพื้นที่เฝ้าระวัง	6	4.62	.282		
	พนักงานสำรวจหาท่อรั่ว	14	4.04	.675		
	พนักงานแผนที่ภูมิศาสตร์	5	4.20	.343		
	พนักงานมาตรผู้ใช้น้ำ	5	3.74	.977		
	พนักงานซ่อมท่อ	8	4.36	.615		
	พนักงานแบบจำลองชลศาสตร์	2	3.86	.615		
	พนักงานธุรการ	7	3.386	.205		

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน

สมมติฐานข้อที่ 7

บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดที่มีระยะเวลาในปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์การ	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	n	$\bar{X}$	S.D	F	Sig.
1.ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม	น้อยกว่า 1 ปี	22	4.26	.392	1.395	.256
	1-5 ปี	20	4.22	.458		
	5-7 ปี	5	3.86	.525		
	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3	4.43	.625		
2.ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	น้อยกว่า 1 ปี	22	4.30	.389	.748	.529
	1-5 ปี	20	4.39	.460		
	5-7 ปี	5	4.14	.267		
	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3	4.53	.297		
3.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ	น้อยกว่า 1 ปี	22	4.22	.375	3.882	.015*
	1-5 ปี	20	4.18	.523		
	5-7 ปี	5	3.49	.869		
	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3	4.57	.287		
4.ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	น้อยกว่า 1 ปี	22	4.27	.416	1.156	.337
	1-5 ปี	20	4.25	.774		
	5-7 ปี	5	3.86	.715		
	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3	4.67	.297		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีระยะเวลาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า1ปี	1-5 ปี	5-7 ปี	มากกว่า7 ปีขึ้นไป
		4.22	4.18	3.49	4.57
น้อยกว่า1ปี	4.22	-	.786	.004*	.255
1-5 ปี	4.18		-	.008*	.207
5-7 ปี	3.49			-	.004*
มากกว่า7 ปีขึ้นไป	4.57				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบรายคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปีกับ 5-7 ปี ซึ่งระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความผูกพันมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-7 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปีกับ 5-7 ปี ซึ่งระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปีมีความผูกพันมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-7 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-7 ปีกับมากกว่า 7 ปีขึ้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-7 ปีมีความผูกพันน้อยกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 สอบถามถึงข้อเสนอแนะของบุคลากรที่คิดว่าจะเป็นแนวทางการเสริมสร้างความผูกพัน พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งมีประเด็นความคิดเห็นดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

ข้อมูลทั่วไป	(n=50)	**(100.0)**
1.ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม	13	26.00
2.ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	15	30.00
3.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ	16	32.00
4.ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	16	32.00

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อแนวทางการเสริมสร้างความผูกพัน พบว่า บุคลากรเสนอแนะจำนวนมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ เสนอแนะให้มีการอธิบายเป้าหมายและความสำคัญการทำงานของแต่ละแผนกมีผลต่อองค์การและสังคมอย่างไรให้บุคลากรทราบ ให้มีการปรับรายได้และผลตอบแทนประจำปี และเสนอแนะให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในรายละเอียดและความสำคัญในการปรับเปลี่ยนสายงาน ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ เสนอแนะให้

มีการจัดแข่งขันกีฬาภายในองค์การเสริมสร้างความร่วมมือสามัคคีและให้ปลูกฝังจิตสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ พร้อมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รองลงมาคือ ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 เสนอแนะให้องค์การชี้แจงถึงประโยชน์จากการทำงานที่มีต่อสังคม และภาพลักษณ์ขององค์การในกลุ่มธุรกิจให้บุคลากรทราบ และด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 เสนอแนะให้มีการอธิบายเป้าหมายและนโยบายขององค์การให้บุคลากรทุกคนรับทราบ และให้มีสวัสดิการบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

บทที่ 5
สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ได้สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท โทเทิลวอเตอร์ จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการศึกษาดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ในโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำปาง และโครงการลดน้ำสูญเสีย การประปาส่วนภูมิภาค สาขาเชียงราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 50 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมด

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบความผูกพันขององค์การ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaires) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 7 ข้อ เป็นคำถามลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ จำนวน 28 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ และด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นคำถามลักษณะแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Likert Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความผูกพัน ซึ่งเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended Question)

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่า IOC = 0.92 และหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม α= 0.9238

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วนดังนี้

1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการนำเสนอและอธิบายข้อมูลทั่วไปตามปัจจัยส่วนบุคคล

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายความผูกพันขององค์การ

3) การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม(T-Test)และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

1.3 ผลการศึกษา

*1.3.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล*ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 50 คน ในการศึกษามีข้อมูลทั่วไปดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.0 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.0 ระดับรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.0 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.0 ตำแหน่งบุคลากรสำรวจหาท่อรั่ว คิดเป็นร้อยละ 28.0 และระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0

1.3.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับและมีส่วนร่วม ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การทุ่มเทความสามารถ และความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24) โดยแต่ละปัจจัยพบว่าเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด (X=4.33) รองลงมาคือด้านความตระหนักในหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.24) ปัจจัยด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =4.22) และปัจจัยด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.15)

1.3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพัน

1) เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งภาพรวมและรายด้าน

2) บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งภาพรวมและรายด้าน

3) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งภาพรวม และด้านการยอมรับและการมีส่วนร่วม ด้านความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านการทุ่มเทความสามารถ และด้านความตระหนักในหน้าความรับผิดชอบ

4) บุคลากรที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งภาพรวมและรายด้าน

5) บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งภาพรวมและรายด้าน

6) บุคลากรที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งภาพรวม และด้านการยอมรับและการมีส่วนร่วม ด้านความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านการทุ่มเทความสามารถ และด้านความตระหนักในหน้าความรับผิดชอบ

7) บุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งภาพรวม และด้านการยอมรับและการมีส่วนร่วม ด้านความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านการทุ่มเทความสามารถ และด้านความตระหนักในหน้าความรับผิดชอบ

1.3.4 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน **เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 2 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน **เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 3 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน **เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 4 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน **เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 5 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านแตกต่างกัน **ไม่เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 6 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน **เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 7 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีระยะเวลาในปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีระยะเวลาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน **เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้** แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับ 5-7 ปี ซึ่งระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความผูกพันมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-7 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับ 5-7 ปี ซึ่งระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความผูกพันมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-7 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-7 ปี กับมากกว่า 7 ปีขึ้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-7 ปี มีความผูกพันน้อยกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัทโทเทิล วอเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทโทเทิล วอเตอร์ จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรบริษัทโทเทิล วอเตอร์ จำกัดมีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทและในหน้าที่การทำงานที่ต้องดูแลและติดต่อประสานงานกับประชาชนผู้ใช้น้ำ ให้มีการใช้น้ำประปาอย่างเพียงพอจึงทำให้บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การ อีกทั้งจากนโยบายด้านความผูกพันขององค์การที่ผู้บริหารมีให้กับบุคลากร จึงทำให้เกิดความผูกพันกับองค์การมากยิ่งขึ้น โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ($\overline{X}$ = 4.33) อาจเนื่องจากวัฒนธรรมองค์การ

และภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคง พร้อมกับการได้รับความเชื่อถือและการได้รับการสนับสนุนจากชุมชน จึงทำให้ทุกคนมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ กาญจนา คล้ายจริง (2550) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด พบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การมากที่สุดในเรื่องที่ภูมิใจที่จะบอกกับใคร ๆ ว่าเป็นบุคลากรของบริษัทนี้

2.1.1 ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีโอกาสได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นายปฏิญญา นิธิสมบัติ (2551) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลนคร จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านรู้สึกภูมิใจในหน้าที่รับผิดชอบของท่านที่จะทำให้ท่านได้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านคิดว่าองค์การของท่านให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้กับประชาชนได้

2.1.2 ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยอันดับ 1 คือ ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ($\overline{X}$ = 4.52) รองลงมา คือ ท่านมีความสนใจและห่วงใยต่ออนาคตของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ($\overline{X}$ = 4.42) ที่เป็นเช่นอาจเป็นเพราะ บุคลากรมีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่ดูแลด้านระบบประปาให้เกิดความพึงพอใจกับชุมชน ซึ่งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท บุคลากรจึงรู้สึกภาคภูมิใจที่บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจากชุมชนก็เหมือนกับตนเองได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากชุมชนเช่นกัน

2.1.3 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โดยอันดับ 1 คือ ท่านเต็มใจทำงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้สำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.44) อาจเนื่องจากบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ปลูกฝังให้บุคลากรตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบเมื่อมีงานเร่งด่วน เช่น ท่อแตกในช่วงกลางคืน ผู้ใช้น้ำเดือดร้อน บุคลากรทุกคนเข้าใจและพร้อมปฏิบัติในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย

2.1.4 ด้านความตระหนักในหน้าที่ บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยอันดับ 1 คือ ท่านเต็มใจที่จะทำงานในหน้าที่ของท่านอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้บริษัทประสบผลสำเร็จ ($\overline{X}$ = 4.52) ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะบุคลากรแต่ละคนในองค์การมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ มีความห่วงใยในความสำเร็จขององค์การ จึงแสดงออกโดยตระหนักในหน้าที่ของตน เต็มใจที่จะทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้ประสบผลสำเร็จ มีความภักดีต่อองค์การ (ปราโมทย์ บุญเลิศ, 2545: 24-25) ความผูกพันต่อองค์การในการตระหนักในหน้าที่ เป็นความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของ บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลการศึกษา พบว่า

2.2.1 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อารีย์ ใจหนักแน่น (2547) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีธัญญา บุคลากรโรงพยาบาลศรีธัญญาทั้งชายและหญิงต่างก็มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน โดยมีความตั้งใจทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ทั้งเพศหญิงและเพศชาย

2.2.2 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากบรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การที่เน้นเรื่องความผูกพันของรุ่นพี่ รุ่นน้อง ความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ให้เกียรติผู้เป็นหัวหน้างาน หัวหน้าแผนกแม้ว่าจะอายุน้อยกว่า นอกจากนี้สิ่งแวดล้อมขององค์การ เป็นแบบสมัยใหม่ เปิดโอกาสให้ทั้งคนที่มีอายุน้อยและอายุมากได้แสดงความคิดเห็น และทำงานในหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดารณี ฟูสุวรรณกายะ (2550) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการส่วนกลางสำนักปลัดกระทรวงแรงงาน พบว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

2.2.3 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสุวรรณา พูนพะเนาว์ (2552) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลอดุลยเดช กรมอู่ทหารเรือ พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลยเดชฯ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ยิ่งให้ความสำคัญต่อเรื่องความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานมากเท่าใด จะผลักดันให้บุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลยเดชฯ มีความ

ผูกพันต่อองค์การได้มากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ระดับการศึกษานั้นเป็นสิ่งที่แต่ละคนต้องการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน นั้นแสดงให้ว่าบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

2.2.4 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดที่มีรายได้ต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาพลักษณ์ขององค์การในสายตาประชาชนที่ว่าเป็นองค์การที่ดีทำให้บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดเกิดความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ แม้รายได้จะไม่มาก แต่บุคลากรทุกคนต่างก็เชื่อมั่นในองค์การ จึงทำให้เกิดความรัก ความศรัทธา จึงส่งผลให้บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับอารีย์ ใจหนักแน่น (2547) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีธัญญา บุคลากรโรงพยาบาลศรีธัญญา พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลศรีธัญญาทั้งชายและหญิงไม่ว่ารายได้มากหรือน้อย ต่างก็มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

2.2.5 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แต่ละบุคคลต้องการความมั่นคงในด้านรายได้ เพื่อเลี้ยงตนเองและครอบครัว ซึ่งโครงการของบริษัทได้รับงานในพื้นที่ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บุคลากรส่วนใหญ่เป็นอาศัยอยู่ในถิ่นฐานบ้านเกิด จึงมีความรักความผูกพันต่อครอบครัว จึงทำให้บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

2.2.6 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดที่มีตำแหน่งต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้จะเห็นได้จาก ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีลักษณะความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับปัจจัยด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบทำงานเพื่อองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ลำพูน เอกฐิน ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ช่วยผู้บริหารมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าครูผู้ปฏิบัติการสอน

2.2.7 บุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์รายคู่ พบว่าบุคลากร ที่มีระยะเวลา 5-7 ปี มีความผูกพันน้อยกว่าผู้ที่มีระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี ระยะเวลา 1-5 ปีและมากกว่า 7 ปีขึ้นไป เนื่องบุคลากรที่มีระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี เป็นนักศึกษาจบใหม่จึงมีความมุ่งมั่นและพร้อมจะเรียนรู้ในการปฏิบัติหน้าที่จึงส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระยะเวลา 1-5 ปี และ ระยะเวลา 5-7 ปี ซึ่งระยะเวลาในปฏิบัติงาน 5-7 ปี มีความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด เนื่องจากในปฏิบัติหน้าที่แบบเดิมเป็นระยะเวลาหนึ่งจะเกิดความเคยชินไม่มีความท้าทายในการทำงาน และอยู่ในช่วงอายุในตัดสินใจที่จะสร้างชีวิตอย่างไร แต่บุคลากรที่มีระยะเวลาในปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป เพราะบุคลากรที่ทำงานนาน ได้ปรับเลื่อนตำแหน่งและรายได้ ได้มีส่วนร่วมเป็นผู้กำหนดนโยบายวางแผนการปฏิบัติงาน เป็นผู้นำการปฏิบัติงานจึงรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ นำองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การทำให้เกิดความพยายามให้กับงานในด้านต่างๆ เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เกิดความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยไม่คิดจะโอนย้ายเปลี่ยนองค์การ สอดคล้องกับอาคม ไตรพยัคฆ์ (2549) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร พบว่า ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสารมีความภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่าเป็นข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาสรุปเป็นข้อเสนอแนะ ประกอบด้วยข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ผู้บริหารองค์การควรเอาใจใส่เสริมสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ เพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรให้สูงขึ้นได้ ดังนี้

3.1.1 ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม องค์การควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด (S.D = 1.088) ให้มากกว่านี้ เนื่องจากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การในระดับมากที่สุด ต้องการให้บริษัทมีความเจริญก้าวหน้าตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเมื่อบุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของบริษัทด้วยตนเองก็จะทำให้เพิ่มการยอมรับเป้าหมายขององค์การและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมากขึ้นนั้นเอง

3.1.2 ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ องค์การควรสนับสนุนให้บุคลากรของ บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด มีความภาคภูมิใจที่เป็นบุคลากรที่สามารถทำงานนำน้ำส่วนที่เสียไปโดยไม่ก่อเกิดรายได้กับประเทศชาติสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดได้ เพื่อให้ผู้อื่นรู้สึกชื่นชมบริษัท จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรัก ความภาคภูมิใจในองค์การ และในที่สุดกล้าชื่นชมบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดให้ผู้อื่นฟังอยู่เสมอ (S.D = .671)

3.1.3 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ องค์การควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา (S.D = .768) เพื่อให้การทำงานราบรื่น และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดจากตัวผู้ปฏิบัติงานที่จะสามารถทำงานได้เต็มกำลังความสามารถ เพราะผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนก็อาจจะมีแนวทางหรือพบปัญหาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน นอกจากนี้องค์การควรชื่นชมบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดที่เต็มใจปฏิบัติงานถึงแม้ว่างานที่ทำจะไม่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจให้เกิดแก่ผู้ที่มีความทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์การ และเพื่อแสดงให้บุคลากรคนอื่น ๆ ได้เห็นว่าการเป็นผู้ที่มีความทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์การได้รับผลดีเช่นกัน

3.1.4 ด้านความตระหนักในหน้าที่ ในข้อคำถามท่านยินดีที่จะต้องทำงานหนักกว่าผู้อื่นเพื่อบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด (S.D = .916) บุคลากรควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้ทดลองใช้วิธีทำงานรูปแบบใหม่ ๆ ใช้วิธีการทำงานในรูปแบบที่ต้องทำให้บุคลากรมีอำนาจการตัดสินใจในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ก็น่าจะสร้างความตื่นตัวและความภาคภูมิใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ได้ และเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานในหน้าที่ของตนมากขึ้นนั้นเอง

3.1.5 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

1) เพศ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ลักษณะเพศต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรเพศหญิงมีระดับความผูกพันน้อยกว่าบุคลากรเพศชาย ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ควรใส่ใจพนักงานบุคลากรเพศหญิงให้มากยิ่งขึ้น โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น พร้อมกับอธิบายเป้าหมาย นโยบายบริษัท โดยใช้การพูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็นอย่างทางการและไม่เป็นทางการ และบริหารงานด้วยพระเดชพระคุณควบคู่กันไปเป็นบริหารสร้างสัมพันธไมตรีระหว่างกัน เช่น การให้รางวัลด้วยชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานสำเร็จ เพื่อพนักงานมีความภาคภูมิใจในความสามารถของตน เป็นต้น

2) ระยะที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษานั้น พบว่าบุคลากรของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์รายคู่ พบว่าบุคลากร ที่มีระยะเวลาในปฏิบัติงาน 5-7 ปี มีความผูกพันน้อยกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในปฏิบัติงาน มากกว่า 7 ปีขึ้นไป จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีระยะเวลาในปฏิบัติงาน 5-7 ปี บางส่วนอยู่ในช่วงอายุ 30-40 ปีซึ่งเป็นช่วงการเปลี่ยนแปลงและตัดสินใจ จึงมีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าเพราะต้องการสร้างความมั่นคงในชีวิตหรือครอบครัว ผู้บริหารควรให้โอกาสการปรับเลื่อนตำแหน่งและรายได้พร้อมกับมอบหมายหน้าที่ที่มีความท้าทาย ประกอบกับสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความมั่นคงให้กับบุคลากร เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ และสร้างความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การนั้นเอง

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 เนื้อเรื่องเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป เช่น เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงาน และเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่ผลต่อความผูกพันขององค์การ เป็นต้น

3.2.2 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่ใช้เพียงแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนถึงความเป็นจริงมากขึ้น

3.2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น เพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านั้นเพื่อเป็นประโยชน์ในการดูแลรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์การโดยมีความผูกพันต่อองค์การ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรกต บัวอินทร์ (2553) “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงเรียนประชาบำรุง จังหวัดพะเยา” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติมาภรณ์ นิลนิยม (2547) “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กาญจนา คล้ายจริง (2550) “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กัลยา วานิชย์บัญชา (2549) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

จำนง เหล่าคงธรรม (2554) “การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตราด” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จิรารัตน์ ศรีเจริญ (2546) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดารณี ฟูสุวรรณกายะ (2550) “ความผูกพันต่อองค์การ ของข้าราชการส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน” รายงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒบริหารศาสตร์

ปฏิญญา นิธิสมบัติ (2551) “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาล จังหวัดนครสวรรค์” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ปราโมทย์ บุญเลิศ (2545) “การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยา” ปริญญานิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พระเจ้าวรวงศ์ พระองค์เจ้าศรีรัศมี พระวรชายาฯ (2547) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงานของบุคลากร บริษัท สหฟาร์ม จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พรพิกุล นุชปาน (2551) “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรณีศึกษาบุคลากรรายวัน บริษัท ซีเลซติกา (ประเทศไทย) จำกัด” สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พิมพ์ชนก เพ็งนเรนทร์ (2547) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัทรถยนต์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา ภาควิชาศึกษาศาสตร์มนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พิทยา โภคา (2552) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรย์มนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

พัชราภรณ์ เนตรนวล (2552) “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคของเขต 9 จังหวัดเชียงใหม่” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภัทรพล กาญจนปาน (2552) “จริยธรรมในองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรและผลดำเนินงานของการประปานครหลวง” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ราณี อิสิชัยกุล (2553) *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2544) *การวิจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร ฟอร์เพช

วุฒิรัตน์ อุ่นจิตติ (2552) “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุวรรณา พูนพะเนาว์ (2552) “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอู่ราชนาวีมหิดลอดุลยเดชกรมอู่ทหารเรือ” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สรรค์ชัย กิติยานันท์ (2553) “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร การกีฬาแห่งประเทศไทย” ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม

ศักดิ์ชัย ภักดีฉนวน (2551) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาล ตำบลในเขตอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ศิริลักษณ์ ตินณวัฒน์ (2550) “ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การ บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อารีย์ ใจหนักแน่น (2547) “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีธัญญา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อาคม ไตรพยัคฆ์ (2549) “ความผูกพันต่อองค์การ ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อุไรพร วงศ์ใหญ่ (2553) “การศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ของบริษัท คอม-ลิงค์ จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

อุสา เมืองโต (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์ (2551) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) “ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment)” *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์* ปีที่ 9 ฉบับที่ 34 กันยายน 2529 หน้า 34-41

Allen N.J. and Meyer J.P. (1990). "The Measure and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organizational Commitment", Journal of Occupational Psychology. Online Available: Retrieved April 14, 2012, from http://workandbabies.com/wp-content/uploads/2009/11/allen-myer-1990.pdf

Buchanan II, B. (1974). "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Organizations" Administrative Science Quarterly 19

Mowday, Steer and Poter. (1982) "Predicting the Organizational Commitment of Marketing Education and Health Occupations Education Teachers by Work Related Rewards", Journal of Industrial Teacher Education. Online Available: Retrieved April 15, 2012, from http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/JITE/v32n1/Richards.html

Steers, R.M. and Porter, L.W. (1993) *Motivation and Work Behavior, 3ed*. New York: McGraw Hill, lnc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามชุดที่ .....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการศึกษา เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และอาจจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในบริษัทฯ ซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามข้อมูล และความรู้สึกที่แท้จริงของท่านที่มีต่อคำถามนั้นๆ ซึ่งคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น

นางสาวธิดารัตน์ โนภูเขียว

แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อแนวทางการเสริมสร้างความผูกพัน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

   ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ (เศษของปี ถ้าเกิน 6 เดือน คิดเป็น 1 ปี)

   ☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2. 21 - 30 ปี

   ☐ 3. 31 - 40 ปี ☐ 4. มากกว่า 41 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

   ☐ 1. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า

   ☐ 3. อนุปริญญา/ ปวส. หรือเทียบเท่า ☐ 4. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

   ☐ 5. ปริญญาโท ☐ 6. ปริญญาเอก

4. ระดับรายได้

   ☐ 1. 5,001 - 10,000 บาท ☐ 2. 10,001 - 15,000 บาท

   ☐ 3. 15,001 - 25,000 บาท ☐ 4. มากกว่า 25,000 บาท

5. สถานภาพสมรส

   ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส

   ☐ 3. หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่

6. ตำแหน่งงาน

   ☐ 1. ผู้บริหาร ☐ 2. บุคลากรพื้นที่เฝ้าระวัง

   ☐ 3. บุคลากรสำรวจหาท่อรั่ว ☐ 4. บุคลากรแผนที่ภูมิศาสตร์

   ☐ 5. บุคลากรมาตรผู้ใช้น้ำ ☐ 6. บุคลากรซ่อมท่อ

   ☐ 7. บุคลากรแบบจำลองชลศาสตร์ ☐ 8. บุคลากรธุรการ

7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด (เศษของปี ถ้าเกิน 6 เดือน คิดเป็น 1 ปี)

   ☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี ☐ 2. 1 - 5 ปี

   ☐ 3. 5 - 7 ปี ☐ 4. มากกว่า 7 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่เป็นคำตอบของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เฉยๆ

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กรและการมีส่วนร่วม					
1.1 ท่านเข้าใจและยอมรับเป้าหมายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด					
1.2 ท่านเห็นด้วยกับค่านิยมและเป้าหมายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด					
1.3 ท่านเห็นว่านโยบายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จะทำให้องค์การพัฒนาได้ตามวัตถุประสงค์					
1.4 ท่านปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้วยความเต็มใจ					
1.5 ท่านยอมรับวิธีการทำงานของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด และสามารถปฏิบัติตนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน					
1.6 ท่านเห็นว่าปัญหาของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ย่อมเป็นปัญหาของท่านด้วย					
1.7 ท่านมีโอกาสได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดเสมอ					

ข้อความ	ระดับ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ					
2.1 ท่านมีความภูมิใจมากที่จะกล่าวถึงให้ผู้อื่นทราบว่าท่านทำงานอยู่ในบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด					
2.2 ท่านมีความยินดีอย่างมากที่ได้เข้าทำงานในบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด					
2.3 ท่านรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขในบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด					
2.4 ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด					
2.5 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจากชุมชน					
2.6 ท่านมีความสนใจและห่วงใยต่ออนาคตของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดเสมอ					
2.7 ท่านเห็นว่าบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดเป็นองค์การที่ดีที่สุดสำหรับท่าน					
3. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ					
3.1 ท่านทุ่มเทให้กับงานถึงแม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้ไม่มากนัก					
3.2 ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางการปฏิบัติงานตลอดเวลา					
3.3 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีปริมาณมาก แต่ท่านก็มุ่งมั่นทำงานจนเสร็จตามกำหนดเวลา					
3.4 ท่านทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถเสมอ					
3.5 ท่านยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
3.6 ท่านเต็มใจทำงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้สำเร็จ					
3.7 ท่านยินดีไปปฏิบัติหน้าที่ให้ภารกิจสำเร็จ ในพื้นที่ยากลำบากและห่างไกล					

ข้อความ	ระดับ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ					
4.1 ท่านเต็มใจที่จะทำงานในหน้าที่ของท่านอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้บริษัทฯประสบผลสำเร็จ					
4.2 ท่านพร้อมที่ต้องทำงานหนักกว่าผู้อื่น เมื่อสภาวะงานเร่งด่วนเพื่อบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด					
4.3 ท่านยินดีและยอมรับหากจะต้องเปลี่ยนหน้าที่จากงานเดิมมาเป็นงานใหม่เพื่อความเหมาะสม					
4.4 ท่านตระหนักในความสำคัญของงานที่ท่านได้รับมอบหมายถึงงานยังไม่เสร็จก็นำกลับไปทำต่อที่บ้าน					
4.5 ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อความก้าวหน้าของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด					
4.6 ท่านทราบว่างานที่ท่านปฏิบัติผิดพลาดจะรีบแก้ไขทันที					
4.7 ท่านมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อแนวทางการเสริมสร้างความผูกพัน

1. ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะ

……

……

……

……

……

……

2. ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ข้อเสนอแนะ

……

……

……

……

……

……

3. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ

ข้อเสนอแนะ

……

……

……

……

……

……

4. ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะ

……

……

……

……

……

……

*****ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้*****

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ นายวัฒนา สุภาวรรณ์
   วุฒิการศึกษา วศ.บ.
   ตำแหน่ง ผู้จัดการโครงการงานจ้างบริหารและจัดการน้ำสูญเสียในพื้นที่การประปาส่วนภูมิภาค สาขาเชียงราย จังหวัดเชียงราย
   หน่วยงาน บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

2. ชื่อ นางสาวนิภาวรรณ เฉลียวฉลาด
   วุฒิการศึกษา วศ.ด.
   ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์
   หน่วยงาน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

3. ชื่อ นางสาวพรรณทิภา โพธารส
   วุฒิการศึกษา วศ.ม.
   ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ภาควิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
   หน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ค

แบบประเมินและผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบประเมินแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด

คำชี้แจง

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่องผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

+ 1 หมายถึง แบบสอบถามมีความสอดคล้อง
0 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 1 หมายถึง แบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1	เพศ				
2	อายุ				
3	ระดับการศึกษา				
4	ระดับรายได้				
5	สถานภาพสมรส				
6	ตำแหน่งงาน				
7	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน				

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันขององค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม					
1	ท่านเข้าใจและยอมรับเป้าหมายของ บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด				
2	ท่านเห็นด้วยกับค่านิยมและเป้าหมายของ บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด				
3	ท่านเห็นว่านโยบายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จะทำให้องค์การพัฒนาได้ตามวัตถุประสงค์				
4	ท่านปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ด้วยความเต็มใจ				
5	ท่านยอมรับวิธีการทำงานของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด และสามารถปฏิบัติตนให้เป็นไป ในทิศทางเดียวกัน				
6	ท่านเห็นว่าปัญหาของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ย่อมเป็นปัญหาของท่านด้วย				
7	ท่านมีโอกาสได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการ บริหารงานของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เสมอ				
ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ					
8	ท่านมีความภูมิใจมากที่จะกล่าวถึงให้ผู้อื่นทราบว่า ท่านทำงานอยู่ในบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด				
9	ท่านมีความยินดีอย่างมากที่ได้เข้าทำงานใน บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด				
10	ท่านรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขใน บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด				
11	ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ที่ดีของ บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด				

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ					
12	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจากชุมชน				
13	ท่านมีความสนใจและห่วงใยต่ออนาคตของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เสมอ				
14	ท่านเห็นว่าบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เป็นองค์การที่ดีที่สุดสำหรับท่าน				
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ					
15	ท่านทุ่มเทให้กับงานถึงแม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้ไม่มากนัก				
16	ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางการปฏิบัติงานตลอดเวลา				
17	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีปริมาณมาก แต่ท่านก็มุ่งมั่นทำงานจนเสร็จตามกำหนดเวลา				
18	ท่านทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถเสมอ				
19	ท่านยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด				
20	ท่านเต็มใจทำงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้สำเร็จ				
21	ท่านยินดีไปปฏิบัติหน้าที่ให้ภารกิจสำเร็จในพื้นที่ยากลำบากและห่างไกล				

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ					
22	ท่านเต็มใจที่จะทำงานในหน้าที่ของท่านอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้บริษัทฯประสบผลสำเร็จ				
23	ท่านพร้อมที่ต้องทำงานหนักกว่าผู้อื่น เมื่อสภาวะงานเร่งด่วนเพื่อบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด				
24	ท่านยินดีและยอมรับหากจะต้องเปลี่ยนหน้าที่จากงานเดิมมาเป็นงานใหม่เพื่อความเหมาะสม				
25	ท่านตระหนักในความสำคัญของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ถึงงานยังไม่เสร็จก็นำกลับไปทำต่อที่บ้าน				
26	ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อความก้าวหน้าของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด				
27	ท่านทราบว่างานที่ท่านปฏิบัติผิดพลาดจะรีบแก้ไขทันที				
28	ท่านมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อแนวทางการเสริมสร้างความผูกพัน

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1	ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม				
2	ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ				
3	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ				
4	ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ				

ลงชื่อ .....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(.....)

...../...../.....

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

การหาค่าความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยหรือไม่ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item–objective Congruence: IOC) ดังสูตร

ค่า IOC = $\frac{\sum R}{N}$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R = ค่าประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ต่อคำถามแต่ละข้อ

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยมีการกำหนดคะแนน ดังนี้

+ 1 หมายถึง แบบสอบถามมีความสอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

- 1 หมายถึง แบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

ค่า IOC $\geq$ 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นสอดคล้องวัดตรงวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ค่า IOC $\leq$ 0.5 หมายความว่า คำถามนั้นไม่สอดคล้อง วัดไม่ตรงวัตถุประสงค์ของการศึกษา ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

จากการตรวจเครื่องมือของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พบว่า ค่า IOC ของแบบสอบถามนี้ = 0.92 ดังตาราง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
1	เพศ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	อายุ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ระดับการศึกษา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	รายได้ต่อเดือน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	สถานภาพสมรส	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	ตำแหน่งงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันขององค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	**3**		
ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กรและการมีส่วนร่วม						
1	ท่านเข้าใจและยอมรับเป้าหมายของ บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
2	ท่านเห็นด้วยกับค่านิยมและเป้าหมายของ บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
3	ท่านเห็นว่านโยบายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด จะทำให้องค์การพัฒนาได้ตาม วัตถุประสงค์	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	ท่านปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดด้วยความเต็มใจ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	ท่านยอมรับวิธีการทำงานของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด และสามารถปฏิบัติตนให้ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์กรและการมีส่วนร่วม						
6	ท่านเห็นว่าปัญหาของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด ย่อมเป็นปัญหาของท่านด้วย	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	ท่านมีโอกาสได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เสมอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ						
8	ท่านมีความภูมิใจมากที่จะกล่าวถึงให้ผู้อื่นทราบว่าท่านทำงานอยู่ในบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
9	ท่านมีความยินดีอย่างมากที่ได้เข้าทำงานในบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
10	ท่านรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขในบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
11	ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
12	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัดได้รับความเชื่อถือและได้รับการสนับสนุนจากชุมชน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
13	ท่านมีความสนใจและห่วงใยต่ออนาคตของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เสมอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
14	ท่านเห็นว่าบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด เป็นองค์การที่ดีที่สุดสำหรับท่าน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ						
15	ท่านทุ่มเทให้กับงานถึงแม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้ไม่มากนัก	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
16	ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางการปฏิบัติงานตลอดเวลา	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
17	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีปริมาณมาก แต่ท่านก็มุ่งมั่นทำงานจนเสร็จตามกำหนดเวลา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
18	ท่านทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถเสมอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
19	ท่านยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
20	ท่านเต็มใจทำงานล่วงเวลาเพื่อทำงานให้สำเร็จ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
21	ท่านยินดีไปปฏิบัติหน้าที่ให้ภารกิจสำเร็จในพื้นที่ยากลำบากและห่างไกล	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ						
22	ท่านเต็มใจที่จะทำงานในหน้าที่ของท่านอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้บริษัทฯประสบผลสำเร็จ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
23	ท่านพร้อมที่ต้องทำงานหนักกว่าผู้อื่นเมื่อสภาวะงานเร่งด่วนเพื่อบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
24	ท่านยินดีและยอมรับหากจะต้องเปลี่ยนหน้าที่จากงานเดิมมาเป็นงานใหม่เพื่อความเหมาะสม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
25	ท่านตระหนักในความสำคัญของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย ถึงงานยังไม่เสร็จก็นำกลับไปทำต่อที่บ้าน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
26	ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อความก้าวหน้าของบริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
27	ท่านทราบว่างานที่ท่านปฏิบัติผิดพลาดจะรีบแก้ไขทันที	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
28	ท่านมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	1	0	1	0.67	สอดคล้อง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อแนวทางการเสริมสร้างความผูกพัน

ข้อ	ข้อคำถาม	ผลการประเมิน			ค่า IOC	ความหมาย
		1	2	3		
1	ด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การและการมีส่วนร่วม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ใช้สูตรสัมประสิทธ์ (Alpha Coefficient) ของ Cronbach โดยคะแนนที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยไม่ใช่ระบบ 0 กับ 1 แต่เป็นมาตรส่วนประมาณค่า

สูตร $\propto = \frac{n}{n-1}\left[1-\frac{\sum S^2}{S_x^2}\right]$

เมื่อ $\propto$ = ค่าความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อ

S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2_x = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่า $\propto$ ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้

จากศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด” โดยเก็บรวมรวมจากกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\propto$ = 0.9238 รายละเอียดข้อดังนี้

ตารางผนวกที่ 1 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ด้านการยอมรับเป้าหมายองค์การและการมีส่วนร่วม

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ยอมรับ1	25.0667	9.1678	.4715	.7435
ยอมรับ2	25.1667	8.7644	.5233	.7324
ยอมรับ3	25.5667	8.3230	.5767	.7196
ยอมรับ4	25.0000	8.4828	.6388	.7145
ยอมรับ5	25.3333	8.2989	.6427	.7104
ยอมรับ6	25.3667	8.4471	.3940	.7560
ยอมรับ7	26.3000	6.5621	.4550	.7849

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 7

Alpha = .7648

ตารางผนวกที่ 2 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ด้านงานความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ภูมิใจ1	26.1333	6.9471	.4800	.7914
ภูมิใจ2	26.0333	6.4471	.7971	.7372
ภูมิใจ3	26.2667	6.3402	.6045	.7679
ภูมิใจ4	25.9667	7.8264	.3530	.8082
ภูมิใจ5	26.2000	7.8207	.2310	.8335
ภูมิใจ6	26.1000	6.7828	.5923	.7707
ภูมิใจ7	26.3000	6.0793	.7831	.7319

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 7

Alpha = .8055

ตารางผนวกที่ 3 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถทำงานเพื่อองค์การ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
เต็มใจ1	24.8667	9.7747	.5187	.7262
เต็มใจ2	25.2000	12.1655	.1198	.8079
เต็มใจ3	24.7000	10.4241	.5089	.7285
เต็มใจ4	24.6333	11.1368	.5225	.7320
เต็มใจ5	24.7000	9.5276	.7173	.6842
เต็มใจ6	24.5333	10.0506	.6585	.7007
เต็มใจ7	25.1667	9.7299	.4659	.7414

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 7

Alpha = .7631

ตารางผนวกที่ 4 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ด้านความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ตระหนัก1	25.2667	13.9954	.6850	.8627
ตระหนัก2	25.5333	11.6368	.8327	.8385
ตระหนัก3	25.9000	12.6448	.6273	.8700
ตระหนัก4	25.6000	12.8000	.6760	.8614
ตระหนัก5	25.3000	13.8034	.7296	.8582
ตระหนัก6	25.4000	13.7655	.6778	.8623
ตระหนัก7	25.8000	13.7517	.5151	.8824

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 7

Alpha = .8799

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวธิดารัตน์ โนภูเขียว
วัน เดือน ปีเกิด	23 ธันวาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดชัยภูมิ
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	บริษัท โทเทิล วอเตอร์ จำกัด
ตำแหน่ง	Hydraulic Engineer