

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง



อุกฤษณ์ ดิยะเจริญศรี

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2559



นายอุกฤษณ์ ดิยะเจริญศรี

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระภู่น,

Ph.D. (Human Resource Management)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,

Ed.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์อรรณพ ต้นละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ,

M.B.A.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ผศ.ดร. มลฤดี สระภูัน อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และท่านอื่นๆที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อบกพร่องกระทั่งสำเร็จเป็นสารนิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณอัชชิส ฮามิ ที่เป็นที่ปรึกษาในงานวิจัย และฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ได้อนุเคราะห์สนับสนุนข้อมูลต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในงานวิจัย รวมทั้งพนักงานที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่องานวิจัย

ขอขอบคุณบุคลากรวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำเรื่องรูปแบบเล่มสารนิพนธ์ในครั้งนี้ รวมทั้งเพื่อน สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร รุ่น HO17C สำหรับความช่วยเหลือ คำแนะนำ การตรวจทาน ตลอดจนการผลักดันให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์

และสุดท้ายขอขอบคุณ ครอบครัว และเพื่อนทุกคนที่สนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจอย่างดีตลอดมา

อุกฤษณ์ ดิยะเจริญศรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง
FACTORS INFLUENCEING EMPLOYEE ENGAGEMENT.
CASE STUDY: EMPLOYEE OF A RESTAURANT GROUP

อุกฤษณ์ ดิยะเจริญศรี 5750161

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระภู่น, Ph.D. (Human Resource Management), ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตตามระ, Ed.D., สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ์, M.B.A.

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อของพนักงานของบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จำนวน 230 คน ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม มีวิธีเก็บตัวอย่างข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง โดยทำการแจกแจงข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต ปัจจัยด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านหัวหน้างาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน รวม 9 ตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน บริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความผูกพันของพนักงาน/ ธุรกิจร้านอาหาร

83 หน้า

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันของพนักงาน	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน	11
2.3 ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงาน	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	23
3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	23
3.2 สมมติฐานการวิจัย	24
3.3 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	24
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	29
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน ของพนักงาน	33
4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันพนักงาน	42
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	44
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	51
5.1 สรุปผลการวิจัย	51
5.2 อภิปรายผล	57
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	63
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	69



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
3.1	แสดงการกำหนดระดับค่าคะแนนสำหรับการตอบคำถาม	26
3.2	แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ยต่อการแปลความหมายจัดอันดับของ แบบสอบถาม	26
3.3	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงาน และองค์กร	27
4.1	ค่าสถิติของแบบสอบถามจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	30
4.2	ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้าน กระบวนการภายในและการ บริหารองค์กร	33
4.3	ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในงาน การ พัฒนาและคุณภาพชีวิต	35
4.4	ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้าน ผลตอบแทนสวัสดิการและ แรงจูงใจ	36
4.5	ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์องค์กร	37
4.6	ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านลักษณะงาน	38
4.7	ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านการสื่อสาร	39
4.8	ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ร่วมงาน	39
4.9	ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านหัวหน้างาน	41
4.10	ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ใน การทำงาน	42
4.11	ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันพนักงาน	43
4.12	ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกระบวนการภายใน และการบริหารองค์กร	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.13 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาและคุณภาพชีวิต	45
4.14 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสวัสดิการและ แรงจูงใจ	46
4.15 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร	46
4.16 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะงาน	47
4.17 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการสื่อสาร	48
4.18 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	49
4.19 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านหัวหน้างาน	49
4.20 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและ อุปกรณ์ในการทำงาน	50
5.1 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน	52
5.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน	54
5.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรและผลการทดสอบสมมติฐาน	55
5.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร, ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยผล	64

สารบัญรูปภาพ

ภาพ		หน้า
3.1	กรอบแนวคิดงานวิจัย	23
5.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) และระดับความคิดเห็นเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	64



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา

การเติบโตของธุรกิจ การเพิ่มจำนวนของประชากรโลก ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมและสังคม ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางการค้ามากยิ่งขึ้น ทั้งการเติบโตของบริษัทในประเทศไทย หรือการเข้ามาลงทุนจากบริษัทต่างชาติ และเพื่อที่จะเตรียมความพร้อม รวมทั้งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจที่ จะต้องมี การปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง องค์กรจึงต้องมองถึงปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารที่ ประกอบไปด้วย ทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ วัตถุประสงค์ และวิธีการบริหารจัดการ ซึ่งในการ ปฏิบัติงานองค์กรจะต้องพึ่งพาปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ ซึ่งปัจจัยแต่ละตัวมีความสำคัญในการนำองค์กร ที่แตกต่างกัน แต่ทั้งหมดสามารถเชื่อมโยงถึงกันและกันผ่านปัจจัยทางด้าน “ทรัพยากรมนุษย์” ดังนั้นคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรมีความได้เปรียบ ในการแข่งขัน เพราะปัจจัยทางด้านทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่บริหารจัดการปัจจัยและทรัพยากร อื่นๆให้สามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ได้

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ จึงหันมาให้ความสนใจและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหาร จัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยผลักดันให้ องค์กรสามารถบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เพราะมนุษย์นั้นเป็น ทรัพยากรที่มีความรู้ความสามารถในการสร้างสรรค์พัฒนาสิ่งต่างๆให้ดีขึ้นอยู่เสมอและมนุษย์มี ความมุ่งมั่นที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จตามที่กำหนด จึงสามารถกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นกำลัง สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรเติบโตและก้าวไปอย่างยั่งยืน ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญ และหาแนวทางให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ จึงมีความพยายามที่จะบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้บรรลุได้ตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายของ องค์กร โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลนี้มีหน้าที่หลักๆคือ การวางแผนทรัพยากรบุคคล (Human Resources Planning) การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management) การบริหาร ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) การพัฒนาองค์กร (Organization Development) การ สรรหาคัดเลือกบุคลากร (Recruitment & Selection) การบริหารแรงงานสัมพันธ์ (Employee Relations) การฝึกอบรม การพัฒนา และการจัดการการเรียนรู้ (Training Development & Learning)

และการบริหารผลงาน (Performance Management) (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, ไม่ปรากฏปีพิมพ์) โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับองค์กรเข้ามาปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้พนักงานได้รับการเสริมสร้างศักยภาพและโอกาสในการเติบโตไปกับองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อให้พนักงานทราบถึงความคาดหวังขององค์กรและสิ่งที่ตัวพนักงานต้องพัฒนาตนเอง โดยสิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไปในนั้น คือ การปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้กับบุคลากร เพราะความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถเหมาะสมกับองค์กรและเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร

นอกจากนี้การสร้างบรรยากาศและความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรจะต้องสร้างให้เกิดขึ้น เพราะความผูกพันเป็นหนึ่งในกุญแจและเป็นพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่จะนำความสำเร็จไปสู่องค์กร แต่การที่จะสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับพนักงานนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ดังนั้นการสร้างความผูกพันจึงเป็นความท้าทายสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำกับผู้บริหาร รวมถึงการวางกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กร โดยต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่าจะทำอย่างไรให้การบริหารจัดการความผูกพันตอบโจทย์ขององค์กร ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในของคนในองค์กร โดยที่ควรจะต้องสำรวจปัญหาด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพและคุณภาพชีวิต การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่พนักงานได้รับ

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงความต้องการและมุมมองของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับองค์กรในการปรับปรุงการทำงานในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อดึงดูดรักษาและพัฒนาบุคลากรของบริษัทให้สามารถดำเนินการตามแผนงาน และสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง และพร้อมที่จะปฏิบัติงานและเติบโตไปพร้อมกับองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานใน บริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานใน บริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

1.2.3 เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบแนวทางในการดึงดูดและรักษาพนักงานในบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานใน บริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่งได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยศึกษาตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
6. หน่วยงานที่ทำงาน
7. ระดับพนักงาน

1.3.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ได้แก่

1. กระบวนการภายในและการบริหารองค์กร
2. ความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต
3. ผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ
4. ภาพลักษณ์องค์กร
5. ลักษณะงาน
6. การสื่อสาร

7. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
8. หัวหน้างาน
9. สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันองค์กร

1.3.2 ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่งจำนวน 306 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่งโดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 173 คน

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ช่วงเวลาที่ใช้ศึกษา คือ เดือน พฤษภาคม ถึง สิงหาคม พ.ศ.2559 รวมระยะเวลา 4 เดือน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

1.4.2 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

1.4.3 นำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาการสร้าง ความผูกพันองค์กรให้กับพนักงาน เพื่อช่วยในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนานยิ่งขึ้น ซึ่งมีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและรักษาความรู้ขององค์กรไว้ได้

1.5 นิยามศัพท์

องค์กร หมายถึง บริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานภายในองค์กร ว่าพวกเขา รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ขององค์กร และจะมีความเต็มใจทุ่มเทที่จะทำงาน และเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีความคิดว่าจะทำงานที่นี้ต่อไปในระยะยาว

กระบวนการภายใน และการบริหารองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกพึงพอใจในทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงานของบริษัท หรือบริษัทมีการส่งเสริม พัฒนา และประเมินผลการทำงานที่เหมาะสม รวมถึงความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารในการนำพาบริษัทให้ประสบความสำเร็จ

ความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต หมายถึง การที่พนักงานของบริษัท ได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะ และความสามารถ รวมถึงการพูดคุยเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวหน้าในอาชีพ หรือมีความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทน สวัสดิการมีความเหมาะสมกับหน้าที่และปริมาณงานที่รับผิดชอบ และพนักงานได้รับความชื่นชมในผลงานจากการปฏิบัติงาน

ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง การที่พนักงานบริษัทรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานกับบริษัท

ลักษณะงาน หมายถึง การที่พนักงานทราบถึงความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อตนเอง งานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและความสามารถ รวมถึงการได้รับการสอนงาน และอบรมอย่างเพียงพอที่让员工พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

การสื่อสาร หมายถึง การที่บริษัทมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่นการประกาศ ข่าวสารของบริษัทหรือการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรภายในบริษัท

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความไว้วางใจว่าจะได้รับความช่วยเหลือในการทำงานทั้งจากเพื่อนร่วมงาน และระหว่างหน่วยงาน รวมถึง การที่พนักงานไว้วางใจที่จะปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้

หัวหน้างาน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าหัวหน้างานในหน่วยงาน สามารถปฏิบัติตนได้เป็นแบบอย่างที่ดี เปิดใจรับฟังความคิดเห็น และให้คำแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการดูแลเอาใจใส่

สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าอุปกรณ์ในการทำงาน และสถานที่ในการปฏิบัติงานของตนเองมีความเหมาะสม

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบในการศึกษาดังนี้

1. ความหมายและความสำคัญของความผูกพันองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. ประวัติความเป็นมาของบริษัท

2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันของพนักงาน

2.1.1 ความหมายของความผูกพันของพนักงาน

Saks (2006 อ้างถึงใน สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2559:16) มีแนวคิดว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรแบบหลายมิติ หมายถึง ปัจจัยที่แตกต่างและมีความเป็นเอกลักษณ์ ซึ่งประกอบด้วยจิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

Schaufeli แห่งมหาวิทยาลัย Utrecht (ไม่ระบุปีที่แต่ง อ้างถึงใน สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2559:17) กล่าวถึง ความผูกพันในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความกระตือรือร้น (Vigor) ความอุทิศตน (Dedication) และความรู้สึกล่อลอมเป็นหนึ่งในเดียวกับงาน (Absorption)

Kahn (1990 อ้างถึงใน สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2559:15) นิยาม ความผูกพัน (Engagement) ว่าประกอบด้วย

1. ความมีคุณค่า (Meaningfulness) หมายถึง ความรู้สึกของการได้รับการตอบแทนกลับมาจากการทำงานที่ของตนเอง

2. ความมั่นคง (Safety) หมายถึง ความสามารถที่แสดงว่าคุณคนนั้นๆ ไม่มีความกลัว หรือไม่มีผลลัพธ์ในเชิงลบต่อภาพลักษณ์ของตัวเอง สถานะหรืออาชีพ

3. ความพร้อมใช้งาน (Availability) หมายถึง ความรู้สึของการเป็นเจ้าของใน ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงาน ทั้งทางกายภาพ อารมณ์ และจิตใจ

Steers (1977: 46-75 อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554:20) กล่าวว่า ความผูกพันต่อ องค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป นอกจากนี้ความผูกพัน องค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะหนึ่ง

The Institute for Employment Studies (2004 อ้างถึงใน โชติกา วาณิชโรจนรัตน์, 2557:18) สถาบันด้านการวิจัยและที่ปรึกษาด้านงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ให้ความหมายคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึงทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรและค่านิยมขององค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะให้ความสำคัญแก่บริบททางธุรกิจและจะให้ความร่วมมือกับ ผู้ร่วมงานเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นภายใต้ผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ และยัง ได้ระบุพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อให้เกิดสิ่ง ที่ดีเกิดขึ้น เข้าใจลักษณะของธุรกิจและมองในภาพใหญ่มีความตั้งใจมุ่งมั่น และมีการพัฒนาอยู่เสมอ

Steer and Porter (ทรงฤทธิ์ คงสวัสดิ์, 2556:13 อ้างอิงจาก เบญจมาภรณ์ นวลิมป์, 2546) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็น ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อ ว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะ ที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบ ความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรและมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็น ลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความ จงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่น ว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์ องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

โชติกา วาณิชโรจนรัตน์ (2558 : 19) ได้ให้ความหมายของความผูกพันองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึก ความคิดของบุคลากรแต่ละคนที่มีต่อองค์กร ในมุมมองเชิงบวก การเป็นส่วนหนึ่ง เป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร มีความพร้อมทั้งกายและใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน รับผิดชอบต่องาน มีความพึงพอใจปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กรไปตลอดอายุการทำงาน มีความมุ่งมั่นปรารถนาให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีความเจริญเติบโตขึ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554:11) ได้ให้ความหมายคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรนอกจากทัศนคติและความรู้สึกแล้วยังรวมไปถึงการแสดงออกด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย เช่น การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความทุ่มเท มุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ปกป้องคุ้มครองและรักษาทรัพย์สินของบริษัท เหมือนทรัพย์สินของตัวเองรวมไปจนถึงการมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมขององค์กร

รุ่งโรจน์ อรรถานันท์ (2554: 21) นิยาม “ความผูกพันของพนักงาน” คือ กระบวนการค้นหาข้อมูลในเรื่องต่างๆภายในองค์กร และนำข้อมูลมาบริหารจัดการ มาสร้างและพัฒนาระบบทรัพยากรบุคคลในองค์กร โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจ มีความสุข มีโอกาสในการพัฒนาตัวเอง และมีความต้องการที่จำอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด สามารถสังเกตความผูกพันของพนักงานได้จากสัญญาณ PaRS ประกอบด้วย

Participation (Pa) คือ การร่วมมือ สนับสนุนธุรกิจขององค์กร

Retire (R) คือ ความต้องการอยู่ร่วมกับองค์กรจนเกษียณ

Speak (S) คือ การพูดถึงองค์กรในด้านบวก

และเสนอเรื่องความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่ามีองค์กรประกอบ 7E ดังนี้

E1: Employee Engagement for Compensation (การบริหารค่าจ้าง)

E2: Employee Engagement for Performance Management (การบริหารผลงาน)

E3: Employee Engagement for Career Development (การเจริญเติบโตของพนักงาน)

E4: Employee Engagement for Empowerment (ภาวะงาน)

E5: Employee Engagement for Communication (การสื่อสาร)

E6: Employee Engagement for Quality of Work Life (คุณภาพชีวิต)

E7: Employee Engagement for Environment (บรรยากาศการทำงาน)

จากความหมายความผูกพันของพนักงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่อองค์กรด้วยความกระตือรือร้น ความอุทิศตน ความรู้สึกหล่อหลอมเป็นหนึ่งในเดียวกับงาน และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่และเต็มใจช่วยเหลือองค์กรในทุกด้านเพื่อความสำเร็จขององค์กร

2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันของพนักงาน

หนังสือการสำรวจความผูกพันในการทำงานของพนักงาน แนวคิด ทฤษฎี และแนวปฏิบัติ (2559:58) Hewitt ศึกษาพบว่า Best Employers มีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าบริษัทที่ไม่ติดอันดับกลุ่มผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุดถึง 21% และมีอัตราการเจริญเติบโตของรายรับสูงถึง 16.1% เปรียบเทียบกับอัตราการเจริญเติบโตของรายรับของบริษัทที่ไม่ติดอันดับกลุ่มผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุด ซึ่งคิดเป็น 6.1%

สถาบันวิจัยฮิววิตต์ (Hewitt), ไอ เอส อาร์ (ISR), ซี แอล ซี (CLC), ทาวเวอร์ เพอร์ริน และ ดี ดี ไอ (Towers Perrin, DDI) อ้างถึงใน หนังสือการสำรวจความผูกพันในการทำงานของพนักงาน แนวคิด ทฤษฎี และแนวปฏิบัติ (2559:59) พบว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น จะช่วยเพิ่มอายุการทำงานให้ยาวขึ้น ลดอัตราการลาออก การขาดงานน้อยลง การมาสายน้อยลง ลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาพนักงาน และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และมีผลปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งมีผลให้องค์กรมีกำไรและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

รุ่งโรจน์ อรรถานันท์ (2554:143-144) พบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความต้องการจะแนะนำให้คนรอบข้างรู้จักกับองค์กร อยากให้เข้าทำงานกับองค์กร และพร้อมที่จะสนับสนุนให้องค์กรประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ความผูกพันของพนักงานจะมีส่วนผลักดันให้คนรอบๆตัว เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความทุ่มเท อยากเห็นความสำเร็จขององค์กรไปพร้อมกับความสำเร็จของตัวเอง พวกเขาเหล่านั้นจะทุ่มเทใจในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

Strelloff (2010 อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ อรรถานันท์, 2554:20) กล่าวถึงคำว่า “Engagement” มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับคำว่า “Commitment” ซึ่งหมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร คำว่าความผูกพันจึงเป็นภาวะทางจิตหรืออารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกในเชิงพฤติกรรม โดยแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. การพูด เป็นการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีให้แก่ผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และบุคคลรอบข้าง
2. การอยู่ในองค์กร เป็นความต้องการที่อยากจะเป็นสมาชิกขององค์กร ต้องการทํางานอยู่ในองค์กรด้วยความรู้สึทึ่จริงใจถึงแม้มีองค์กรอื่นที่ให้ผลตอบแทนที่มากกว่า
3. การตอบสนอง เป็นความภาคภูมิใจในงานที่รับผิชอบ โดยเห็นว่างานที่ทําค้ได้ตอบสนองหรือสนับสนุนให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จ

หนังสือการว่าจ้างและรักษาบุคลากร (2550:107-117) การรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กรนั้น มีความสำคัญเนื่องด้วยเหตุผลต่อไปนี้

1. การเพิ่มความสำคัญของทุนทางปัญญา ซึ่งทุนทางปัญญา คือ ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง รวมถึงทักษะต่างๆที่พนักงานมีติดตัวอยู่ โดยธุรกิจที่ประสบความสำเร็จล้วนเป็นผลจากการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อันเกิดจากความคิดริเริ่มของพนักงานที่มีความรู้และทักษะที่ดี
2. มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างพนักงานที่อยู่กับองค์กรนานๆและความพึงพอใจของลูกค้า หรืออาจกล่าวว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานของตนและพอใจในบริษัทที่ตนทํางานด้วย จะมีแนวโน้มที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้
3. ช่วยลดต้นทุนของการเข้าออกของพนักงาน ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนที่สูงมาก โดยต้นทุนที่กล่าวถึงได้แก่
4. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยตรง เช่น ค่าใช้จ่ายในการสรรหา การสัมภาษณ์ และการฝึกอบรม
5. ต้นทุนทางอ้อม เช่น ผลกระทบของปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจของลูกค้า
6. ต้นทุนค่าเสียโอกาส เช่น ความรู้ที่เราต้องเสียไป และงานที่ยังทําค้ไม่เสร็จ

The Gallup Organization (โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์, 2557 : 20; อ้างอิงจาก สวณิย์แก้วมณี, 2549) ได้ทําค้การวิจัยและพบว่าปัจจัยที่ทําค้ให้กิจการเจริญเติบโต มิได้เกิดจากการเน้นการผลิตให้มีกำไรหรือรายได้สูงสุดเท่านั้น แต่เกิดจากการพัฒนาบุคลากรให้มีความผูกพันกับองค์กรเพื่อสร้างลูกค้าที่มีความผูกพันกับองค์กรและนำมาซึ่งการเพิ่มขึ้นของกำไรที่แท้จริง การที่จะทําค้ให้กิจการเติบโตอย่างยั่งยืนและมีกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องได้นั้นย่อมมาจากการซื้อซ้ำของลูกค้าหรือมีความผูกพันกับกิจการ ซึ่งการที่จะทําค้ให้ลูกค้ามีความผูกพันกับกิจการขึ้นอยู่กับพนักงาน รวมทั้งยังได้ทําค้การแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) คือพนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทํางานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง

เต็มความสามารถ มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2. พนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน (Not-Engaged Employee) คือพนักงานที่เสมือน “ฝึคิบบในองค์กร” ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้คำมั่นสัญญากับองค์กร แต่ก็ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

3. พนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร (Actively Disengaged Employee) คือ พนักงานพวกที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร มีทัศนคติแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในงานที่ทำ และยังส่งผลต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังพนักงานที่อยู่รอบข้าง เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น ในที่สุดไม่เพียงแต่จะทำงานไม่สำเร็จ พนักงานเหล่านี้ยังจะขัดขวางการทำงานของพนักงานคนอื่นๆ ด้วย

จากความหมายความผูกพันของพนักงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันของพนักงาน คือ อารมณ์ มุมมอง ทัศนคติเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อวิสัยทัศน์ เป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร โดยมีความภาคภูมิใจ และกล้าที่จะบอกผู้อื่นว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อที่จะนำความรู้ความสามารถมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มกำลัง เพื่อที่จะให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและเกินความคาดหมายที่ตั้งไว้ และมีความประสงค์ที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรได้จัดขึ้น ตลอดจนเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดอายุการทำงาน ซึ่งมีผลให้องค์กรมีกำไรและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน

Hewitt Associates, 2003 (อ้างใน สกาว สำราญคง, 2547 : 16) เป็นบริษัทที่ให้คำปรึกษาที่ให้ความสำคัญด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้มีมุมมองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยได้กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยจะดูได้จากการพูด (Say) การดำรงอยู่ (Stay) และการดูว่าพนักงานได้ใช้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่ (Strive) เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนธุรกิจขององค์กร ซึ่งปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมีดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กร (Culture Purpose)

3. ลักษณะงาน (Work Activity)
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)
5. คุณภาพชีวิต (Quality of Life)
6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)
7. ความสัมพันธ์ (Relationship)

อินเตอร์เนชันแนล เซอร์เวย์ รีเสิร์ช (International Survey Research [ISR]. 2004 อ้างอิงจาก ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ตามโมเดลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ (Cognitive) หรือสิ่งที่ทำให้พนักงานคิดเกี่ยวกับองค์กรของเขา คือ การใช้สติปัญญาในระดับที่เหมาะสมของพนักงานแต่ละคนต่อองค์กร ความเชื่อในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรสนับสนุนค่านิยมหลักขององค์กรและสิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้

2. ด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective) หรือสิ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกเกี่ยวกับองค์กรของเขาเป็นอารมณ์ข้อผูกมัดระหว่างพนักงานแต่ละองค์กรทำอะไรที่พวกเขาภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสัมพันธ์ต่อองค์กร ซึ่งมี 2 พฤติกรรมที่พนักงานจะกระทำต่อองค์กร อันดับแรก คือ พนักงานมีความพยายามอย่างมากในการทำงานของเขาหรือไม่และเขาทำมากกว่าปกติหรือไม่ อันดับที่สอง คือ การที่พนักงานแต่ละคนตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในสภาวะที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

จากความหมายความผูกพันของพนักงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมของมนุษย์เป็นสิ่งที่แสดงออกให้เห็นความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยจะดูได้จากการพูด การกระทำและการดูว่าพนักงานได้ใช้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่โดยภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ให้ความช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนธุรกิจองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

2.3 ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงาน

Saks (2006) (อ้างถึงในเกตุณภัส เมธีกสิวัฒน์, 2555:25) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเหตุ และผลลัพธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน โดยการศึกษาตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิด ความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร โดยมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน พันธะสัญญาต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล และความตั้งใจลาออกจากงาน

ผลการวิจัยของ Saks ยังชี้ให้เห็นว่า 1) ลักษณะงานที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ประกอบกับการที่องค์กรให้การสนับสนุนพนักงานในการทำงานและความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันทุ่มเทต่องาน และให้ผลลัพธ์ที่ตามมาคือ พนักงานจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน เกิดพันธะสัญญาต่อองค์กร มีพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร และมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร 2) การที่องค์กรให้การสนับสนุนพนักงานในการทำงานและความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน ประกอบกับองค์กรแสดงให้เห็นถึงความยุติธรรมเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติและจงใจเอาเปรียบพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร ซึ่งให้ผลลัพธ์ที่ตามมาคือ พนักงานมีความพึงพอใจต่องาน เกิดพันธะสัญญาต่อองค์กร มีพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล และมุ่งสู่องค์กร และมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร

โดยสรุปความแตกต่างระหว่างขอบเขตความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรมีความแตกต่างกันด้านปัจจัยเหตุ และปัจจัยผลลัพธ์ กล่าวคือ ความผูกพันต่องานจะกล่าวถึงปัจจัยสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทในมิติของงาน ซึ่งปัจจัยที่นำมาศึกษาเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และผลลัพธ์จากการที่พนักงานผูกพันทุ่มเทต่องานคือ พนักงานจะปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น อุทิศตนให้กับงาน และรู้สึกมีส่วนร่วมกันงาน ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรจะกล่าวถึงปัจจัยเหตุที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยตรงจะไม่เข้าไปวัดในมิติของงาน ส่วนผลลัพธ์ที่ได้จากการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกอยากอยู่กับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดี ปรารถนาดีต่อองค์กร และช่วยเหลือองค์กรอย่างสุดความสามารถ อย่างไรก็ตามก็ดีผลวิจัยของ Saks ได้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร สามารถทำให้เกิดผลลัพธ์เดียวกันได้ นั่นคือ ความพึงพอใจต่องาน การเกิดพันธะสัญญาต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร จึงสันนิษฐานได้ว่าความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรน่าจะเป็นแนวคิดที่เกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน กล่าวคือ พนักงานที่เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน น่าจะมีโอกาสเกิดความ

ผูกพันทุ่มเทต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ไม่รู้สึกผูกพันทุ่มเทต่องาน ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรก็น่าจะมีโอกาสเกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานเช่นเดียวกัน

Schaufeil and Bakker's 2004 (อ้างถึงใน เกตุณภัส เมธีกสิวัฒน์, 2555:22) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานไว้ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านความกระตือรือร้น (Vigor) คือ การที่พนักงานมีระดับความกระตือรือร้นสูง มีความปรารถนาที่จะทุ่มเทแรงกายในการทำงานแม้ว่างานนั้นจะยากแค่ไหนก็ตาม
2. ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) คือ การที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับการงานเสมอ มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งทุ่มเทแรงกายให้กับงานอย่างเต็มที่ มีความภาคภูมิใจและท้าทายกับงานอยู่เสมอ
3. ด้านการรู้สึกงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Absorption) คือ การที่พนักงานมีความมุ่งมั่นกับงานอย่างมาก ขณะทำงานจะรู้สึกว่าเวลาผ่านไปไว และรู้สึกว่าไม่อยากการจะละทิ้งจากการทำงาน

Steers R.M. (1977) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่มคือ (อ้างถึงใน โชติกา วาณิชโรจนรัตน์, 2557:29)

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วยอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตา แหน่ง อัตราเงินเดือน
2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตัวเอง แม้ว่าผลงานจะยังไม่ดีก็ยังทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตัวเองและคุณภาพงานที่ดีขึ้น

ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึงลักษณะงานที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็มความรู้ความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของงาน หมายถึง งานที่มีระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถ มีลักษณะไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลายๆอย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษ จึงเป็นงานที่ท้าทายและกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขต ของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของ ผู้ปฏิบัติ

สามารถทำงานนั้นตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติ ตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4 ผลป้อนกลับของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องได้รับข้อมูลป้อนกลับของตัวเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้จากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง ในการพัฒนางานเมื่อมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กรและจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิก ต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร คือความรู้สึก ว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กรรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนมีคุณค่าเป็นเสมือนรางวัลขององค์กรที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดีและคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2 ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเขาเมื่อประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดี ความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทศนคติของกลุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักความสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าทศนคติของกลุ่มดี ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

Porter and Steers (1983) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันอย่างต่อเนื่องและพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ (เอกพงษ์ อังคา, 2556; อ้างอิงจากโชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์, 2557:31)

1. ลักษณะบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับ การศึกษาระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น
2. โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบ แผนมีหน้าที่ชัดเจน มีการรวมอำนาจและกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วม ร่วมเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมี ความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เช่นทัศนคติของกลุ่มการทำงานที่มี ผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพา และได้รับการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Hyo Sun Jung & Hye Hyun Yoon (2016) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณค่าและความหมายของงานกับกลุ่มพนักงานกลุ่มธุรกิจการให้บริการในหลายมิติ โดยการศึกษาในครั้งนี้ ต้องการหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าและความหมายของงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มพนักงานบริการในร้านอาหารและโรงแรมในประเทศเกาหลีจำนวน 352 คน โดยใช้ผู้วิจัย ใช้แบบวัดการรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าความหมายและคุณค่าของงานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่องานและองค์กร นอกจากนี้การจาก ศึกษาในครั้งนี้ยังพบว่าความผูกพันต่องานนั้นเป็นตัวกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความหมายและคุณค่าในงานกับความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

JungHoon (Jay) Lee & Chihyung (Michale) Ok (2015) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรง ขับเคลื่อนที่มีผลต่อความผูกพันในงาน จากปัจจัยด้านการประเมินคุณค่าในตนเองและบรรยากาศ องค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในกลุ่มธุรกิจโรงแรมจำนวน 394 คน ในประเทศ สหรัฐอเมริกา โดยใช้ผู้วิจัยใช้แบบวัดเกี่ยวกับการประเมินคุณค่าในตนเองและความผูกพันของ พนักงานในองค์กร พบว่า การประเมินคุณค่าในตนเองของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความ ผูกพันของพนักงาน ในขณะที่เดียวกันบรรยากาศองค์กรนั้นเป็นตัวแปรในการทำนายความผูกพันของ

พนักงานในองค์กร โดยบรรยากาศองค์กรนั้นหมายถึงการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับ รูปแบบการบริหารงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การประสานงานภายใน รวมไปถึงการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลในองค์กร

Mohammad Amin Bahrami และคณะ (2015) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพยาบาลวิชาชีพจำนวน 90 คน ในประเทศอิหร่าน โดยผู้วิจัยใช้แบบวัดบรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าบรรยากาศองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้จากการศึกษาในครั้งนี้ยังพบว่าบรรยากาศองค์กรด้านการหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก ในขณะที่เดียวกันบรรยากาศองค์กรด้านการมุ่งเน้นที่ผลผลิตมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรด้านความคงอยู่

Burke, Koyuncu, Jing, and Fiksenbaum (2009) (อ้างถึงใน เกตุนภัส เมธิกสิวัฒน์, 2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยเหตุและปัจจัยผลที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานในภาคธุรกิจโรงแรม พบว่า พนักงานจะมีความรู้สึกทำทนายกับงานที่ได้รับมอบหมาย และจะใช้ความสามารถของตนเองในการทำงาน มากกว่าพนักงานที่ไม่เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน และยังพบว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานสามารถทำนายผลลัพธ์ของงาน (Work outcomes) และความอยู่ดีมีสุขของพนักงานได้ (Well-being) ซึ่งความสัมพันธ์ด้านผลลัพธ์ของงานที่พบ ได้แก่ ความพึงพอใจต่องาน ความพึงพอใจต่อสายอาชีพ งานทำให้เกิดความเครียด และความตั้งใจลาออก ความสัมพันธ์ที่พบด้านความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน ได้แก่ ความเหนื่อยล้า งานทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว ครอบครัวทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับงาน และความเจ็บป่วยทางร่างกาย

Sonnentag, Mojza, Binnewies, and Scholl (2008) (อ้างถึงใน เกตุนภัส เมธิกสิวัฒน์, 2555) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่องาน และการละตัวออกจากงานเมื่ออยู่บ้าน: การศึกษารายสัปดาห์เกี่ยวกับความผูกพันทุ่มเทในงาน การละตัวออกจากงาน และผลกระทบ ผลการศึกษาพบว่า หากพนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทกับงานในระดับสูงมากเกินไป พนักงานมักจะใช้เวลาส่วนใหญ่ครุ่นคิดอยู่กับงานโดยที่ไม่แยกแยะว่าเป็นเวลาทำงาน หรือเวลาส่วนตัว ซึ่งทำให้มีโอกาสเกิดความเครียดจากการทำงานได้สูง และอาจทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว ผลที่ตามมาคือ ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพลดลง ความอยู่ดีมีสุขของพนักงานลดลง และท้ายที่สุดพนักงานอาจอยากลาออกจากงานในที่สุด และข้อเสนอแนะจากงานวิจัยได้เสนอว่า การที่พนักงานเกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานขณะทำงาน และไม่เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานขณะที่ไม่ใช่เวลาทำงานจะส่งผลดีแก่พนักงานมากที่สุด

จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ซึ่งในส่วนของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

เกตุณภัส เมธิกสิวัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องาน และองค์กร กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา” พบว่ามีการศึกษาถึงความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานอยู่บ้าง แต่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทุ่มเทต่องานในมิติ 3 มิติ ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเต็มใจอุทิศตนให้กับงาน และด้านการรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต กับความตั้งใจลาออกจากองค์กรยังไม่มีปรากฏ แต่สำหรับงานวิจัยต่างประเทศนั้นมีการนำความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานในมิติทั้งสาม มาศึกษาร่วมกับความตั้งใจลาออกจากองค์กรอยู่บ้าง ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ล้วนพบว่า ความผูกพันทุ่มเทต่องานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร

พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)” ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรม และด้านการรับรู้ ตามลำดับ อีกทั้งบุคลากรยังมีระดับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการรับรู้และด้านพฤติกรรม มีผลกระทบต่อปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านการรับรู้ของบุคลากร มีผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้มากที่สุด และมีผลกระทบต่อด้านการแสวงหาโอกาสน้อยที่สุด ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมของบุคลากร มีผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสมากที่สุด และมีผลกระทบต่อด้านการประยุกต์ใช้น้อยที่สุด

สำหรับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกไม่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยรวม และรายด้านของบุคลากร

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2555 อ้างถึงใน สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2559:40) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาโมเดลความผูกพันในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น” พบว่า 1. ความเหมาะสมของงาน ความยึดมั่นด้านจิตใจ และบรรยากาศด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความพยายามทุ่มเท และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อความตั้งใจที่จะลาออก 2. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพยายามทุ่มเท 3. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความตั้งใจที่จะลาออก

แสงเดือน รักษาใจ (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความมีอิสระในการทำงาน ประกอบด้วย พนักงานที่มีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา และสามารถใช้อิทธิพลของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ประกอบด้วย พนักงานจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างแน่นแฟ้น 3) ด้านความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า ประกอบด้วย หน่วยงานมีการสนับสนุนพนักงานในการได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความรู้สึกต่อโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานและมีโอกาสที่ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกัน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ไคกัน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากที่สุดคือด้านความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท เพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัวของตัวเอง องค์กรเปรียบเสมือนบ้านของตัวเอง รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งพนักงานมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ พนักงานคิดว่าองค์กรสมควรได้รับความจงรักภักดีจากพนักงานและพนักงานไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับองค์กรคู่แข่ง และในด้านความต่อเนื่อง พนักงาน

ยังคงอยากที่จะทำงานกับบริษัทต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม และจากการศึกษายังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

พรินทร์ชา สมานสินธุ์ (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด” ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งพนักงานจะให้ความสำคัญในเรื่องของลักษณะงานที่รับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา และความเข้าใจกระบวนการยกเว้นด้าน โอกาสความก้าวหน้า ผลป้อนกลับของงาน และลักษณะงานที่ท้าทายที่พนักงานมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ในส่วนของปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องของความรูสึกว่ามีความสำคัญต่อองค์กรและความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ หน่วยงาน ตำแหน่ง และรายได้ที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน ยกเว้นด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ชาญวุฒิ บุญชม (2553) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในตัวแปรด้านความหวังในอนาคตขององค์กร และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในตัวแปรด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ซึ่งจากการศึกษาพบอีกว่าความแตกต่างของระดับตำแหน่งมีผลทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันก็ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันเช่นกัน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการพัฒนาความรู้ ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กรและการกระจายอำนาจในองค์กร ตามลำดับ และในส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร คือ ความยากง่ายของงาน

ภรรคพร เล็กขาว (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดและความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน (Job engagement) ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ขอบเขตงาน ความคลุมเครือของบทบาทและลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา งานวิจัยยังพบอีกว่าความเครียดมีความสัมพันธ์

ทางลบกับความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็ง (Vigor) ส่วนปัจจัยในการทำงานได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ขอบเขตงาน และลักษณะงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานได้ และความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็งสามารถพยากรณ์ความเครียดได้

พงศกร เผ่าไพโรจนกร (2546) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงาน บริษัท ซีเมนต์ จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และยังพบอีกว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การสูงสุด คือ ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยลักษณะองค์การ ด้านนโยบาย กฎ ข้อบังคับ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การต่ำที่สุด คือ ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการเห็นความสำคัญของงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยต่อความผูกพันของพนักงานนั้นมีทั้งปัจจัยที่เหมือน และแตกต่างกันตามลักษณะประชากรที่ศึกษา เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน จากการศึกษาผลงานวิจัยผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานออกเป็น 9 ด้าน คือ 1. กระบวนการภายในและการบริหารองค์กร 2. ความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต 3. ผลตอบแทน สวัสดิการ และแรงจูงใจ 4. ภาพลักษณ์องค์กร 5. ลักษณะงาน 6. การสื่อสาร 7. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน 8. หัวหน้างาน 9. สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน

2.5 ประวัติความเป็นมาบริษัท

บริษัทกลุ่มธุรกิจอาหารแห่งหนึ่ง ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2558 ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการทำงานของบริษัทต่างๆ ในเครือ ซึ่งประกอบด้วย บริษัทร้านอาหารญี่ปุ่น บริษัทร้านอาหารปิ้งย่าง และบริษัทร้านอาหารฟิวส์ชั้นสไตล์ญี่ปุ่น-อิตาลี

โดยบริษัทมีนโยบายในการคัดสรรวัตถุดิบที่มีคุณภาพและส่งมอบบริการที่ยอดเยี่ยมเพื่อสร้างประสบการณ์ในการรับประทานอาหารที่ดีที่สุดสำหรับผู้บริโภค และบริษัทยังมีความมุ่งมั่นร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาสังคมและชุมชนรอบบริษัท

ในด้านการจัดการบุคลากร บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งกล่าวได้ว่าบุคลากรถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จได้ บริษัทจึงมุ่งมั่นที่จะมอบโอกาสให้กับบุคลากรเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้นบริษัทจะ

ดูแล ให้เกียรติและสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการดูแลพนักงาน เพราะบริษัทมีความเชื่อมั่นว่า การทำงานอย่างมีความสุขจะช่วยเสริมสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน และเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่พนักงานของบริษัท



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

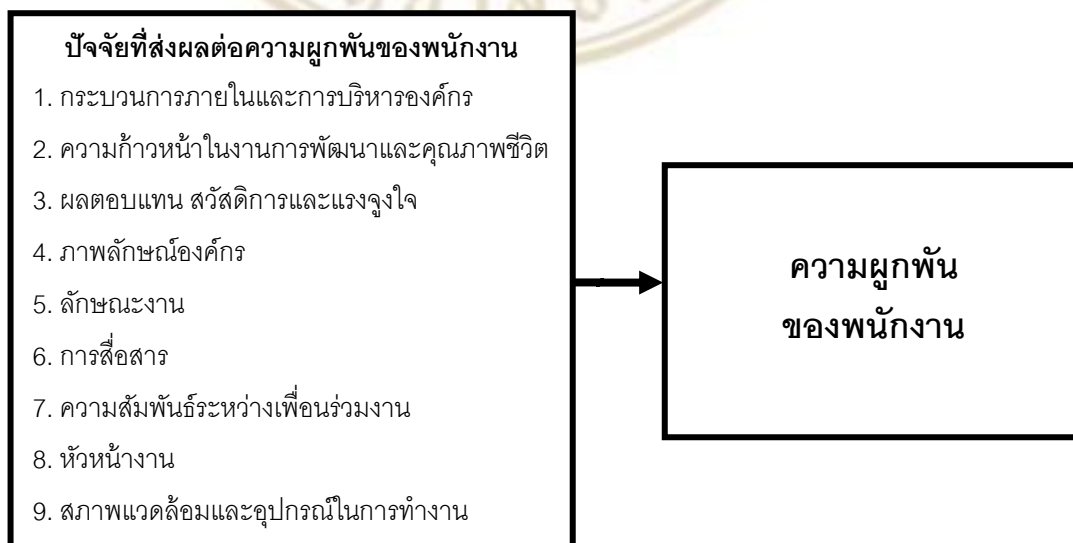
การดำเนินงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง” ซึ่งผู้วิจัยทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบในการศึกษาดังนี้

1. กรอบแนวคิดงานวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
5. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



3.2 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 กระบวนการภายในและการบริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 2 ความก้าวหน้าในงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 3 ผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 4 ภาพลักษณ์องค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 5 ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 6 การสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 8 หัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 9 สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

3.3 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแหล่งข้อมูลในการศึกษาประกอบด้วย แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลได้มาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำราเรียน เอกสาร หนังสือ รายงานผลการวิจัย บทความ และการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต

3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง โดยมีพนักงานทั้งสิ้น 306 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล เดือน มิถุนายน 2559)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 173 คน กำหนดโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ (Yamane T.Statistics, 1967) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาดังนี้ การสุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จากจำนวนพนักงานทั้งหมดของบริษัทกลุ่มธุรกิจอาหารแห่งหนึ่ง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง ในด้านความผูกพันต่อองค์กร แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่ทำงาน และระดับพนักงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานทั้งหมด 42 ข้อ เป็นการวัดกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร ความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาและคุณภาพชีวิต ผลตอบแทนสวัสดิการและแรงจูงใจ ภาพลักษณ์องค์กร ลักษณะงาน

การสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน ด้วยสเกลประมาณค่าแบบรวม (Summate Rating Scale) โดยใช้มาตรวัด Likert Scale ซึ่งเป็น การวัดแบบจัดอันดับ จำนวน 5 อันดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยกำหนดค่า ในแต่ละข้อให้มีค่าเท่ากัน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการกำหนดระดับค่าคะแนนสำหรับการตอบคำถาม

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนนคำถามเชิงบวก	การให้คะแนนคำถามเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

การแปลผลคะแนนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ แบ่งระดับดังตาราง (กรปรีชา วิจิตรภาพ, 2549: 61 อ้างถึงใน โชติกา วาณิชย์ โรจนรัตน์, 2557: 34)

ตารางที่ 3.2 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ยต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับมาก
2.50 – 3.49	ระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับน้อย
1.00 – 1.49	ระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาโดยรวมทุกด้านของ กระบวนการภายในและการ บริหารองค์กร ความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต ผลตอบแทน สวัสดิการและ แรงจูงใจ ภาพลักษณ์องค์กร ลักษณะงาน การสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า งาน และสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงานดังนี้

ตารางที่ 3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน และองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน	ค่า Cronbach's Alpha
กระบวนการภายในและการบริหารองค์กร	0.912
ความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต	0.822
ผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ	0.816
ภาพลักษณ์องค์กร	0.798
ลักษณะงาน	0.782
การสื่อสาร	0.770
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.708
หัวหน้างาน	0.896
สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน	0.747
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	ค่า Cronbach's Alpha
การพูดถึงองค์กร	0.739
การอยู่กับองค์กร	
การทุ่มเทเพื่อองค์กร	
ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในภาคผนวก	

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการโดยให้ทางฝ่ายบุคคลเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามไปถึงกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จำนวน 306 ชุด โดยมีกำหนดระยะเวลา 2 สัปดาห์
2. ผู้วิจัยทำการรับแบบสอบถามกลับคืน ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาบันทึกลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
4. ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจคะแนนแล้วนำคะแนนมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยตัวสถิติที่ใช้มีดังต่อไปนี้

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาใช้ตัวสถิติได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษาบรรยายให้ทราบถึงลักษณะของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอ้างอิงชั้นสูงใช้ตัวสถิติได้แก่ ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อหา ความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการภายในและการบริหารองค์กร ความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต ผลตอบแทนสวัสดิการและแรงจูงใจ ภาพลักษณ์องค์กร ลักษณะงาน การสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สภาพแวดล้อม และอุปสรรคในการทำงาน กับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่า r มีความหมาย ดังนี้ (ชัยวัฒน์ ลีพูลทรัพย์, 2556 อ้างถึงใน โชติกา วาณิชย์โรจน์รัตน์, 2557)

1. ค่า r เป็นลบแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ค่า r เป็นบวกแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ กำหนดได้ดังนี้

- | | |
|------------------------------|--|
| ถ้า r มีค่ามากกว่า 0.7 | แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง |
| ถ้า r มีค่าระหว่าง 0.3-0.7 | แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง |
| ถ้า r มีค่าน้อยกว่า 0.3 | แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ |
| ถ้า r มีค่าเท่ากับ 0 | แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน |

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจการอาหารแห่งหนึ่ง จำนวน 230 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การนำเสนอผลการวิจัยประกอบด้วยข้อมูล 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน และระยะเวลาที่ร่วมงานกับองค์กร จำนวน 230 คน โดยนำเสนอจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ค่าสถิติของแบบสอบถามจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	92	40
หญิง	138	60
รวม	230	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	122	53.0
31-40 ปี	84	36.5
41-50 ปี	18	7.9
51 ปี ขึ้นไป	6	2.6
รวม	230	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	157	68.3
แต่งงาน	60	26.1
หย่า	13	5.7
รวม	230	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ม.6	44	19.1
ม.6 หรือ ปวช.	42	18.3
อนุปริญญา หรือ ปวส.	17	7.4
ปริญญาตรี	106	46.1
ปริญญาโทขึ้นไป	21	9.1
รวม	230	100.0
ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท		
ไม่ถึง 1 ปี	88	38.3
1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	71	30.9
3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	28	12.2

ตารางที่ 4.1 ค่าสถิติของแบบสอบถามจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5 ปี แต่ไม่ถึง 7 ปี	13	5.7
7 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี	8	3.5
ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป	22	9.6
รวม	230	100.0
หน่วยงานที่ทำงานอยู่		
ตรวจสอบภายใน	3	1.3
บริการกลาง	12	5.2
การเงิน	13	5.7
บัญชี	30	13.0
ครัวกลาง	29	12.6
ธุรกิจแบรนด์ร้านอาหารญี่ปุ่น	21	9.1
ธุรกิจแบรนด์ร้านอาหารปิ้งย่าง	1	0.4
ธุรกิจแบรนด์ร้านอาหารฟิวส์ชั้น	5	2.2
สโตร์ญี่ปุ่น-อิตาลี		
พัฒนาผลิตภัณฑ์ร้านอาหารญี่ปุ่น	4	1.7
พัฒนาผลิตภัณฑ์ร้านอาหารปิ้งย่าง	1	0.4
พัฒนาผลิตภัณฑ์ร้านอาหาร สโตร์	4	1.7
ญี่ปุ่น-อิตาลี		
บริหารข้อมูลสารสนเทศ	6	2.6
การตลาด	3	1.3
เลขานุการบริษัท	2	0.9
บริหารโครงการ	13	5.7
คลังสินค้าและโลจิสติกส์	54	23.5
กลยุทธ์องค์กร	1	0.4
กฎหมาย	1	0.4
จัดซื้อ	7	3.0
ทรัพยากรบุคคล	12	5.2

ตารางที่ 4.1 ค่าสถิติของแบบสอบถามจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พัฒนาธุรกิจ	8	3.5
รวม	230	100.0
ระดับพนักงาน		
พนักงานทั่วไป/พนักงานระดับ เจ้าหน้าที่	156	67.8
พนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส/โพร แมน	14	6.1
พนักงานระดับหัวหน้าแผนก/ผู้ช่วย ผู้จัดการแผนก	23	10.0
พนักงานระดับผู้จัดการแผนก	16	7.0
พนักงานระดับผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการ ฝ่ายอาวุโส	12	5.2
พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ ขึ้นไป	9	3.9
รวม	230	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

- เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 40
- อายุของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 53 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 อายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60
- สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 แต่งงานจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 หย่าจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70

4. การศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมาคือต่ำกว่า ม.6 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และสุดท้ายระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

5. ระยะเวลาทำงานกับองค์กรส่วนใหญ่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 สุดท้ายกลุ่มระยะเวลาทำงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ที่ ส่วนงานคลังสินค้าและโลจิสติกส์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ส่วนงานบัญชี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ส่วนงานครีวกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ส่วนงานธุรกิจแบรนด์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

7. ระดับพนักงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น พนักงานทั่วไป/พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 พนักงานระดับหัวหน้าแผนก/ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และสุดท้ายพนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการขึ้นไปจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ กระบวนการภายในและการบริหารองค์กร ความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาและคุณภาพชีวิต ผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ ภาพลักษณ์องค์กร ลักษณะงาน การสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้าน กระบวนการภายในและการบริหารองค์กร

กระบวนการภายใน และการบริหารองค์กร	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. บริษัทมีวิสัยทัศน์ นโยบาย ทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน	9	33	110	65	13	3.17	0.88	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้าน กระบวนการภายในและการบริหารองค์กร(ต่อ)

กระบวนการภายใน และการบริหารองค์กร	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
2. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านพึงพอใจ กับผลการบริหารจัดการของ ผู้บริหารระดับสูง	18	36	101	56	19	3.09	1.01	ปาน กลาง
3. บริษัทมีหลักเกณฑ์ในการ ประเมินผลงานที่เป็นระบบและ ยุติธรรม	23	29	113	59	6	2.98	0.94	ปาน กลาง
4. บริษัทมีค่านิยมที่ส่งเสริมให้ บุคลากรเกิดความผูกพันกับ องค์กร	25	38	100	59	8	2.94	0.99	ปาน กลาง
5. บริษัทมีแผนการบริหารและ พัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ดี	18	44	105	52	11	2.97	0.96	ปาน กลาง
6. บริษัทมีระบบการประเมินผล งานที่กระตุ้นพนักงานทำงาน อย่างเต็มความสามารถ	14	46	92	71	7	3.04	0.93	ปาน กลาง
7. ท่านเชื่อมั่นว่าผู้บริหาร ระดับสูงสามารถนำพาบริษัท ไปสู่ความสำเร็จได้	7	17	89	88	29	3.50	0.91	มาก
						3.10	0.77	ปาน กลาง

จากตาราง 4.2 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} =3.10, S.D.= 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านเชื่อมั่นว่าผู้บริหารระดับสูงสามารถนำพาบริษัทไปสู่ความสำเร็จได้อยู่ที่ (\bar{x} =3.50, S.D.= 0.91) มีระดับความคิดเห็น

มากที่สุด รองลงมา คือ บริษัทมีวิสัยทัศน์ นโยบาย ทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน ($\bar{x} = -3.17$, S.D. = 0.88) ลำดับสุดท้ายข้อในการทำงาน คือ บริษัทมีค่านิยมที่ส่งเสริมให้ บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กร ($\bar{x} = 2.94$, S.D. = 0.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาและคุณภาพชีวิต

โอกาสก้าวหน้าในงาน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ท่านได้รับการวางแผนและพูดคุยเรื่องความก้าวหน้าในการทำงาน	12	32	98	74	14	3.20	0.93	ปานกลาง
	5.2	13.9	42.6	32.2	6.1			
2. เส้นทางงานเติบโตในการทำงานของท่านมีความชัดเจน	20	48	111	44	7	2.86	0.92	ปานกลาง
	8.7	20.9	48.3	19.1	3.0			
3. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	12	45	103	62	8	3.03	0.90	ปานกลาง
	5.2	19.6	44.8	27	3.5			
4. ท่านมีสภาพการทำงานที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	16	31	115	59	9	3.06	0.90	ปานกลาง
	7.0	13.5	50	25.7	3.9			
รวม						3.04	0.74	ปานกลาง

จากตาราง 4.3 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาและคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.04$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านได้รับการวางแผนและพูดคุยเรื่องความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 0.93) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านมีสภาพการทำงานที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{x} = 3.06$, S.D. = 0.90)

สุดท้ายข้อท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (\bar{x} =2.86, S.D.= 0.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้าน ผลตอบแทนสวัสดิการและแรงจูงใจ

ผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ค่าจ้างและค่าตอบแทนมีความ เหมาะสมกับหน้าที่และปริมาณ งานที่รับผิดชอบ	16 7.0	36 15.7	125 54.3	45 19.6	8 3.5	2.97	0.88	ปาน กลาง
2. บริษัทจัดสวัสดิการเช่น ค่า รักษาพยาบาล วันลาจิก วันลาพัก ร้อน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และ สวัสดิการอื่นๆ ได้เหมาะสมกับ ความต้องการ	17 7.4	34 14.8	89 38.7	65 28.3	25 10.9	3.20	1.06	ปาน กลาง
3.ท่านได้รับการกล่าวชื่นชมหรือ กล่าวถึงผลงานที่ดีในรอบปีที่ ผ่านมา	15 6.5	27 11.7	120 52.2	59 25.7	9 3.9	3.08	1.06	ปาน กลาง
4. ท่านมีขวัญและกำลังใจในการ ทำงาน	23 10.0	38 16.5	93 40.4	70 30.4	6 2.6	2.99	0.98	ปาน กลาง
			รวม			3.06	0.76	ปาน กลาง

จากตาราง 4.4 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทนสวัสดิการและแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} =3.06, S.D.= 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม บริษัทจัดสวัสดิการเช่น ค่ารักษาพยาบาล วันลาจิก วันลาพักร้อน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการอื่นๆ ได้เหมาะสมกับความต้องการ (\bar{x} =3.20, S.D.= 1.06) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านได้รับการกล่าวชื่นชมหรือ

กล่าวถึงผลงานที่ดีในรอบปีที่ผ่านมา ($\bar{x}=3.08$, S.D.= 1.06) และสุดท้ายค่าจ้างและค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับหน้าที่และปริมาณงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x}=2.97$, S.D.= 0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปลผล	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. ท่านดีใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท	12	13	92	95	18	3.51	0.74	มาก	
2. บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี	5.2	5.7	40.0	41.3	7.8				
3. บริษัทของท่าน ไม่ได้มีชื่อเสียงมากนัก	7	17	100	82	24	3.43	0.88	ปานกลาง	
4. ท่านคิดว่าบริษัทนี้เป็นหนึ่งในองค์กรที่น่าทำงานด้วยมากที่สุด	3.0	7.4	43.5	35.7	10.4				
	8	33	147	36	6	2.99	0.73	ปานกลาง	
	3.5	14.3	63.9	15.7	2.6				
	9	23	107	76	15	3.28	0.87	ปานกลาง	
	3.9	10.0	46.5	33.0	6.5				
						รวม	3.27	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 4.5 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.27$, S.D.= 0.62)) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านดีใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท ($\bar{x}=3.51$, S.D.= 0.74) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{x}=3.43$, S.D.= 0.88) และสุดท้ายบริษัทของท่าน ไม่ได้มีชื่อเสียงมากนัก ($\bar{x}=2.99$, S.D.= 0.73) ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านลักษณะงาน

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ท่านทราบถึงความคาดหวังในการทำงานที่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหัวหน้างานมีต่อท่าน	7	14	103	96	10	3.23	0.74	ปานกลาง
2. หัวหน้ามอบหมายงานได้ตรงกับตำแหน่ง และความรู้ความสามารถของท่าน	3	10	82	108	27	3.63	0.79	มาก
3. ท่านได้รับการสอนงาน/อบรมอย่างเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานได้	10	39	94	75	12	3.17	.92	ปานกลาง
4. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	6	20	123	76	5	3.23	0.74	ปานกลาง
รวม						3.35	0.74	ปานกลาง

จากตาราง 4.6 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.35$, S.D.= 0.74)) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม หัวหน้ามอบหมายงานได้ตรงกับตำแหน่ง และความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{x}=3.63$, S.D.= 0.79) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านทราบถึงความคาดหวังในการทำงานที่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหัวหน้างานมีต่อท่าน ($\bar{x}=3.23$, S.D.= 0.74) และสุดท้ายท่านได้รับการสอนงาน/อบรมอย่างเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ ($\bar{x}=3.17$, S.D.= 0.92) ตามลำดับ

ตาราง 4.7 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านการสื่อสาร

การสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารสำคัญของหน่วยงานได้ทันต่อเหตุการณ์	12	39	108	65	6	3.06	0.87	ปานกลาง
2. บริษัทมีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร	31	47	102	42	8	2.77	1.01	ปานกลาง
	13.5	20.4	44.3	18.3	3.5			
รวม						2.91	0.85	ปานกลาง

จากตาราง 4.7 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.91$, S.D.= 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารสำคัญของหน่วยงานได้ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{x}=3.06$, S.D.= 0.87) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อบริษัทมีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ($\bar{x}=2.77$, S.D.= 1.01)

ตาราง 4.8 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ท่านมีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน	3	9	102	99	17	3.51	0.74	มาก
	1.3	3.9	44.3	43.0	7.4			

ตาราง 4.8 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ต่อ)

ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
2. ท่านได้รับความร่วมมือ และ ความช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงานทั้งภายในและระหว่าง หน่วยงานเป็นอย่างดี	5	9	105	90	21	3.49	0.80	ปาน กลาง
3. ท่านพึงพอใจที่สามารถ ปรึกษาปัญหาจากการทำงานและ เรื่องส่วนตัวได้จากเพื่อน ร่วมงาน	12	19	122	68	9	3.18	0.84	ปาน กลาง
			รวม			3.39	0.63	ปาน กลาง

จากตาราง 4.8 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.39$, S.D.= 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านมีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}=3.51$, S.D.= 0.74) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานเป็นอย่างดี ($\bar{x}=3.49$, S.D.= 0.80) และสุดท้ายข้อท่านพึงพอใจที่สามารถปรึกษาปัญหาจากการทำงานและเรื่องส่วนตัวได้จากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}=3.18$, S.D.= 0.84) ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านหัวหน้างาน

หัวหน้างาน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ท่านมีความไว้วางใจหัวหน้าของท่าน	4	8	84	89	45	3.70	0.88	มาก
	1.7	3.5	36.5	38.7	19.6			
2. หัวหน้าปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อให้ท่านปฏิบัติตาม	4	13	76	99	38	3.66	0.87	มาก
	1.7	5.7	33.0	43.0	16.5			
3. หัวหน้าเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน	5	15	81	95	34	3.60	.89	มาก
	2.2	6.5	35.2	41.3	14.8			
4. หัวหน้าให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานของท่าน	3	9	85	105	28	3.63	0.79	มาก
	1.3	3.9	37	45.7	12.2			
5. ท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่ และยอมรับว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งในหน่วยงาน	8	16	86	100	20	3.46	0.87	ปานกลาง
	3.5	7.0	37.4	43.5	8.7			
	รวม					3.61	0.72	มาก

จากตาราง 4.9 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =3.61, S.D.= 0.72)) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านมีความไว้วางใจหัวหน้าของท่าน (\bar{x} =3.70, S.D.= 0.88) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ หัวหน้าปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อให้ท่านปฏิบัติตาม (\bar{x} =3.66, S.D.= 0.87) และสุดท้ายข้อท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่ และยอมรับว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งในหน่วยงาน (\bar{x} =3.46, S.D.= 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน

สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ท่านมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นเพียงพอในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี	4	22	97	84	23	3.43	0.86	ปานกลาง
2. สถานที่ปฏิบัติงานมีเนื้อที่ที่เหมาะสม มีระบบระบายอากาศที่ดี และมีแสงสว่างเพียงพอ	30	52	83	52	13	2.85	1.08	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกเสี่ยงหรือไม่ปลอดภัยในการทำงาน	29	60	109	22	10	2.66	.96	ปานกลาง
รวม						2.98	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 4.10 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.98$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นเพียงพอในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.86) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ปฏิบัติงานมีเนื้อที่ที่เหมาะสม มีระบบระบายอากาศที่ดี และมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 2.85$, S.D. = 1.08) และสุดท้ายข้อท่านรู้สึกเสี่ยงหรือไม่ปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{x} = 2.66$, S.D. = 0.96) ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันพนักงาน

นำเสนอข้อมูลความผูกพันพนักงานในการศึกษาครั้งนี้ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย ดังตาราง

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันพนักงาน

ความผูกพันของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (คน)/ร้อยละ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. เมื่อมี โอกาส ท่านบอกกับผู้อื่นถึงสิ่งดีๆ ที่ได้ทำงานที่นี่	5	25	106	81	13	3.31	0.82	ปานกลาง
2. ท่านไม่ลังเลที่จะแนะนำให้เพื่อนๆ ที่กำลังมองหางานมาสมัครงานที่นี่	17	35	97	67	14	3.11	0.98	ปานกลาง
3. ท่านมีความคิดที่จะหางานใหม่เพราะบริษัทไม่มีสิ่งผูกมัดให้ทำงานต่อไปอย่างมั่นใจ	63	30	111	0	26	2.54	1.21	ปานกลาง
4. ถ้าสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปเพียงเล็กน้อย ก็อาจเป็นสาเหตุทำให้ตัดสินใจลาออก	77	31	95	0	27	2.43	1.27	น้อย
5. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	1	0	26	124	79	4.21	0.67	มาก
6.ท่านได้รับแรงบันดาลใจให้สร้างผลงานให้ดีที่สุดในทุกๆ วันจากบริษัท	8	20	104	85	13	3.32	0.84	ปานกลาง
	รวม					3.15	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 4.11 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.15$, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้น

อย่างเต็มที่ทุกครั้ง ($\bar{x}=4.21$, S.D.= 0.67) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อท่านได้รับแรงบันดาลใจให้สร้างผลงานให้ดีที่สุดในทุกๆ วันจากบริษัท ($\bar{x}=3.32$, S.D.= 0.84) และลำดับสุดท้าย ข้อถ้าสภาพการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปเพียงเล็กน้อย ก็อาจเป็นสาเหตุทำให้ตัดสินใจลาออก ($\bar{x}=2.43$, S.D.= 1.27) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน กับความผูกพันต่อองค์กร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) มีผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลตามลำดับได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 กระบวนการภายในและการบริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

H0: ปัจจัยด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

H1: ปัจจัยด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร

ปัจจัย	ความผูกพันพนักงาน	
	R	Sig.
ปัจจัยด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร	.555**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig. < 0.01) โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .555$)

สมมติฐานที่ 2 ความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

H_0 : ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

H_1 : ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต

ปัจจัย	ความผูกพันพนักงาน	
	R	Sig.
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต	.554**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig. < 0.01) โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .554$)

สมมติฐานที่ 3 ผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

H0: ปัจจัยด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

H1: ปัจจัยด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสวัสดิการและแรงจูงใจ

ปัจจัย	ความผูกพันพนักงาน	
	R	Sig.
ปัจจัยด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ	.526**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน จึงทำให้ปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig. < 0.01) โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .526$)

สมมติฐานที่ 4 ภาพลักษณ์องค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

H0: ปัจจัยด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

H1: ปัจจัยด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร

ปัจจัย	ความผูกพันพนักงาน	
	R	Sig.
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร	.520**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig. < 0.01) โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .520$)

สมมติฐานที่ 5 ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

H_0 : ปัจจัยด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

H_1 : ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัย	ความผูกพันพนักงาน	
	R	Sig.
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.436**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig. < 0.01) โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .436$)

สมมติฐานที่ 6 การสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

H_0 : ปัจจัยด้านการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการสื่อสาร

ปัจจัย	ความผูกพันพนักงาน	
	R	Sig.
ปัจจัยด้านการสื่อสาร	.428**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig. < 0.01) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .428$)

สมมติฐานที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

H_0 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

H_1 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

ตารางที่ 4.18 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัย	ความผูกพันพนักงาน	
	R	Sig.
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	.339**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig. < 0.01) โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .339$)

สมมติฐานที่ 8 หัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ของพนักงานบริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

H_0 : ปัจจัยด้านหัวหน้างาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

H_1 : ปัจจัยด้านหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

ตารางที่ 4.19 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านหัวหน้างาน

ปัจจัย	ความผูกพันพนักงาน	
	R	Sig.
ปัจจัยด้านหัวหน้างาน	.322**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig. < 0.01) โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .322$)

สมมติฐานที่ 9 สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

H_0 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

H_1 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน

ปัจจัย	ความผูกพันพนักงาน	
	R	Sig.
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน	.280**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน จึงทำให้ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig. < 0.01) โดย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = .280$)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง
ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน บริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน บริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง
3. เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบแนวทางในการดึงดูดและรักษาพนักงานใน บริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน บริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จำนวน 306 คน ในปี พ.ศ. 2559

การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัย, ข้อมูลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation coefficient) ซึ่งได้ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 60 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 และอายุงานส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามคือ ช่วงไม่ถึง 1 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3

5.1.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน

ตารางที่ 5.1 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
กระบวนการภายในและการบริหารองค์กร	3.10	.77	ปานกลาง
รายชื่อ ท่านเชื่อมั่นว่าผู้บริหารระดับสูงสามารถนำพาบริษัทไปสู่ความสำเร็จได้	3.50	.91	มาก
ความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาและคุณภาพชีวิต	3.04	0.74	ปานกลาง
รายชื่อ ท่านได้รับการวางแผนและพูดคุยเรื่องความก้าวหน้าในการทำงาน	3.20	0.93	ปานกลาง
ผลตอบแทนสวัสดิการและแรงจูงใจ	3.06	0.76	ปานกลาง
รายชื่อ บริษัทจัดสวัสดิการเช่น ค่ารักษาพยาบาล วันลา กิจ วันลาพักร้อน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการอื่นๆ ได้เหมาะสมกับความต้องการ	3.20	1.06	ปานกลาง
ภาพลักษณ์องค์กร	3.27	0.62	ปานกลาง
รายชื่อ ท่านดีใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท	3.51	0.74	มาก
ลักษณะงาน	3.35	0.74	ปานกลาง
รายชื่อ หัวหม่อมอบหมายงานได้ตรงกับตำแหน่ง และความรู้ความสามารถของท่าน	3.63	0.79	มาก
การสื่อสาร	2.91	0.85	ปานกลาง
รายชื่อ ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารสำคัญของหน่วยงานได้ทันต่อเหตุการณ์	3.06	0.87	ปานกลาง

ตารางที่ 5.1 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน (ต่อ)

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.39	0.63	ปานกลาง
รายชื่อ ท่านมีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน	3.51	0.74	มาก
หัวหน้างาน	3.61	0.72	มาก
รายชื่อ ท่านมีความไว้วางใจหัวหน้าของท่าน	3.70	0.88	มาก
สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน	2.98	0.61	ปานกลาง
รายชื่อ ท่านมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นเพียงพอในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี	3.43	.86	ปานกลาง

5.1.2.1 ด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านเชื่อมั่นว่าผู้บริหารระดับสูงสามารถนำพาบริษัทไปสู่ความสำเร็จได้อยู่ที่ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.91) มีระดับความคิดเห็นมาก

5.1.2.2 ด้านความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาและคุณภาพชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านได้รับการวางแผนและพูดคุยเรื่องความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.93) มีระดับความคิดเห็นมาก

5.1.2.3 ด้านผลตอบแทนสวัสดิการและแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม บริษัทจัดสวัสดิการเช่น ค่ารักษาพยาบาล วันลาพัก วันลาพักร้อน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการอื่นๆ ได้เหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.20$, S.D. = 1.06) มีระดับความคิดเห็นมาก

5.1.2.4 ด้านภาพลักษณ์องค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านดีใจที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท ($\bar{x} = 3.51$, S.D. = 0.74) มีระดับความคิดเห็นมาก

5.1.2.5 ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = 0.74)) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม หัวหน้า

มอบหมายงานได้ตรงกับตำแหน่ง และความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{x}=3.63$, S.D.= 0.79) มีระดับความคิดเห็นมาก

5.1.2.6 ด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.91$, S.D.= 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารสำคัญของหน่วยงานได้ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{x}=3.06$, S.D.= 0.87) มีระดับความคิดเห็นมาก

5.1.2.7 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.39$, S.D.= 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านมีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}=3.51$, S.D.= 0.74) มีระดับความคิดเห็นมาก

5.1.2.8 ด้านหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.61$, S.D.= 0.72)) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านมีความไว้วางใจหัวหน้าของท่าน ($\bar{x}=3.70$, S.D.= 0.88) มีระดับความคิดเห็นมาก

5.1.2.9 ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.98$, S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม ท่านมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นเพียงพอในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ($\bar{x}=3.43$, S.D.= 0.86) มีระดับความคิดเห็นมาก

5.1.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อของพนักงาน

ตารางที่ 5.2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความผูกพันของพนักงาน	3.15	0.57	ปานกลาง
รายข้อ เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	4.21	0.67	มาก

ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.15$, S.D.= 0.57)) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่าข้อคำถาม เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง ($\bar{x}=4.21$, S.D.= 0.67) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัย	ความผูกพันต่อองค์กร		เป็นไปตามสมมติฐาน
	R	Sig.	
ด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร	.555**	.000	✓
ด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต	.554**	.000	✓
ด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ	.526**	.000	✓
ด้านภาพลักษณ์องค์กร	.520**	.000	✓
ด้านลักษณะงาน	.436**	.000	✓
ด้านการสื่อสาร	.428**	.000	✓
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	.339**	.000	✓
ด้านหัวหน้างาน	.322**	.000	✓
ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน	.280**	.000	✓

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .555$)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .554$)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .526$)

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .520$)

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .436$)

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านการสื่อสาร ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .428$)

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .339$)

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านหัวหน้างาน ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .322$)

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .280$)

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้สามารถดึงดูดและรักษาบุคลากรไว้กับองค์กร อันส่งผลให้เกิดความยั่งยืนด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 1 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กรที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน เนื่องมาจากการมีความสัมพันธ์เชิงบวกจะแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ซึ่งในส่วนของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต ของพนักงานกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 2 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิตที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน เนื่องมาจากการมีความสัมพันธ์เชิงบวกจะแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของแสงเดือน รักษา

ใจ (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความมีอิสระในการทำงาน ประกอบด้วย พนักงานที่มีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา และสามารถใช้อิทธิพลของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ประกอบด้วย พนักงานจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างแน่นแฟ้น 3) ด้านความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า ประกอบด้วย หน่วยงานมีการสนับสนุนพนักงานในการได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความรู้สึกต่อโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานและมีโอกาสที่ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ ของพนักงานบริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 3 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน เนื่องมาจากการมีความสัมพันธ์เชิงบวกจะแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากที่สุดคือด้านความรู้สึกรักภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท เพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัวของตัวเอง องค์กรเปรียบเสมือนบ้านของตัวเอง รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งพนักงานมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ พนักงานคิดว่าองค์กรสมควรได้รับความจงรักภักดีจากพนักงานและพนักงานไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับองค์กรคู่แข่ง และในด้านความต่อเนื่อง พนักงานยังคงอยากที่จะทำงานกับบริษัทต่อไป

เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม และจากการศึกษายังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 4 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์องค์กรที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน เนื่องมาจากการมีความสัมพันธ์เชิงบวกจะแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)” ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากที่สุดคือด้านความรู้สึภภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท เพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนคนในครอบครัวของตัวเอง องค์กรเปรียบเสมือนบ้านของตัวเอง รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งพนักงานมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ พนักงานคิดว่าองค์กรสมควรได้รับความจงรักภักดีจากพนักงานและพนักงานไม่เคยมีความคิดที่จะย้ายไปร่วมงานกับองค์กรคู่แข่ง และในด้านความต่อเนื่อง พนักงานยังคงอยากที่จะทำงานกับบริษัทต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม และจากการศึกษายังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 5 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงาน ที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน เนื่องมาจากการมีความสัมพันธ์เชิงบวกจะแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิรินทร์ชา สมานสินธุ์ (2554) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพนักงานจะให้ความสำคัญในเรื่องของลักษณะงานที่รับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา และความเข้าใจกระบวนการ ยกเว้นด้านโอกาสความก้าวหน้า ผลป้อนกลับของงาน และลักษณะงานที่ท้าทายที่พนักงานมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ในส่วนของปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องของความรู้สึกว่ามีความสำคัญต่อองค์กรและความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ หน่วยงาน ตำแหน่ง และรายได้ที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน ยกเว้นด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านการสื่อสาร ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 6 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสาร ที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน เนื่องมาจากการมีความสัมพันธ์เชิงบวกจะแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิพรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านการรับรู้ ตามลำดับ อีกทั้งบุคลากรยังมีระดับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการรับรู้และด้านพฤติกรรม มีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านการรับรู้ของบุคลากร มีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้มากที่สุด และมีผลกระทบต่อด้านการแสวงหาโอกาสน้อยที่สุดในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมของบุคลากร มีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิง

สร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสมากที่สุด และมีผลกระทบต่อด้านการประยุกต์ใช้น้อยที่สุด สำหรับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ไม่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยรวม และรายด้านของบุคลากร

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 7 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน เนื่องมาจากการมีความสัมพันธ์เชิงบวกจะแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับชาญวุฒิ บุญชม (2553) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร โรงเรียนอิสลามสันติชน” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในตัวแปรด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในตัวแปรด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ซึ่งจากการศึกษายังพบอีกว่า ความแตกต่างของระดับตำแหน่งมีผลทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันก็ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันเช่นกัน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการพัฒนาความรู้ ความทำทหายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กรและการกระจายอำนาจในองค์กร ตามลำดับ และในส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร คือ ความยากง่ายของงาน

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านด้านหัวหน้างาน ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 8 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก

อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านหัวหน้างาน ที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน เนื่องมาจากการมีความสัมพันธ์เชิงบวกจะแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับชาญวุฒิ บุญชม (2553) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษา

เฉพาะกรณีบุคลากร โรงเรียนอิสลามสันติชน” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในตัวแปรด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในตัวแปรด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ซึ่งจากการศึกษายังพบอีกว่า ความแตกต่างของระดับตำแหน่งมีผลทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันก็ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันเช่นกัน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการพัฒนาความรู้ ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กรและการกระจายอำนาจในองค์กร ตามลำดับ และในส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร คือ ความยากง่ายของงาน

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน ของพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่าสมมติฐานที่ 9 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง

อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน ที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน เนื่องมาจากการมีความสัมพันธ์เชิงบวกจะแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับชาญวุฒิ บุญชม (2553) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากร โรงเรียนอิสลามสันติชน” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในตัวแปรด้านความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในตัวแปรด้านการยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ซึ่งจากการศึกษายังพบอีกว่า ความแตกต่างของระดับตำแหน่งมีผลทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันก็ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันเช่นกัน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการพัฒนาความรู้ ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กรและการกระจายอำนาจในองค์กร ตามลำดับ และในส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร คือ ความยากง่ายของงาน

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.3.1.1 ด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต ควรเริ่มดำเนินการและจัดทำให้มีความชัดเจนมากขึ้น เช่น การจัดทำเส้นทางอาชีพ (Career Path) การพัฒนาทักษะความสามารถ (Career Development) และการวิเคราะห์วางแผนหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) กิจกรรมดังกล่าวจะช่วยให้พนักงานทราบเป้าหมาย และต้องการพัฒนาตนเอง เพื่อให้พร้อมสู่การเติบโตในองค์กร

5.3.1.2 ด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร บริษัทควรให้ความสำคัญกับการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เป็นระบบ จัดดำเนินการให้มีแผนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินของบริษัทและยังมีส่วนช่วยให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ และเกิดความผูกพันมากขึ้น

5.3.1.3 ด้านผลตอบแทนสวัสดิการและแรงจูงใจ บริษัทควรวิเคราะห์และจัดการประเมินค่างาน และจัดทำโครงสร้างเงินเดือนให้สอดคล้อง และแข่งขันกับบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกันได้

5.3.1.4 ด้านภาพลักษณ์องค์กร เพิ่มการรับรู้และการสื่อสารให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท เนื่องจากภาพลักษณ์องค์กรมีส่วนช่วยในการสร้างแรงจูงใจในการเข้ามาร่วมกันจากบุคคลภายนอก และมีส่วนช่วยให้บุคลากรภายในบอกถึงสิ่งที่ดีและชักชวนบุคคลภายนอกเข้ามาร่วมงาน

5.3.1.5 ด้านลักษณะงาน ควรริเริ่มให้มีการจัดทำรูปแบบลักษณะงาน (Job Description) ของแต่ละหน่วยงาน และตำแหน่งขึ้นมาเพื่อที่พนักงานจะได้ทราบถึงเป้าหมายในการดำเนินงานของตนเอง

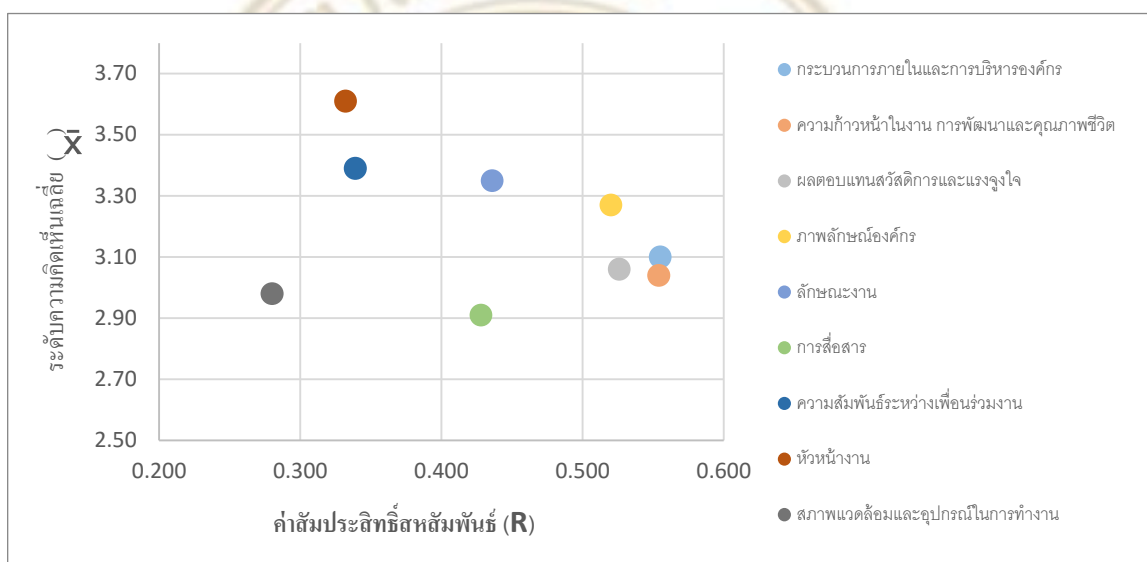
5.3.1.6 ความคิดเห็นด้านการสื่อสาร ควรริเริ่มให้มีการสื่อสารระหว่างองค์กรพนักงานมากขึ้น เช่นช่องทางเปิดรับความคิดเห็นของพนักงาน

5.3.1.7 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ควรจัดให้มีการสอนงานหรือจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงเพื่อช่วยให้พนักงานใหม่ สามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง

5.3.1.8 ด้านหัวหน้างาน การสื่อสาร การดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้าเป็นเรื่องที่สำคัญ การจัดให้มีช่วงเวลาในการทำความรู้จักระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน หรือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจะช่วยให้พนักงานมีความไว้วางใจ และ ขอมรับในตัวหัวหน้างานมากยิ่งขึ้น

5.3.1.9 ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน ควรมีการปรับปรุงหรือจัดสรรพื้นที่ให้เหมาะสม รวมถึงการเตรียมอุปกรณ์สำหรับการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น

แผนภูมิที่ 5.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) และระดับความคิดเห็นเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน



ตารางที่ 5.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร, ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน	R	\bar{X}	ลำดับความสำคัญ
ด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิต	.554**	3.04	1
ด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร	.555**	3.10	2
ด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ	.526**	3.06	3
ด้านภาพลักษณ์องค์กร	.520**	3.27	4
ด้านลักษณะงาน	.436**	3.35	5

ตารางที่ 5.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร, ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยผล (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน	R	\bar{X}	ลำดับความสำคัญ
ด้านการสื่อสาร	.428**	2.91	6
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	.339**	3.39	7
ด้านหัวหน้างาน	.322**	3.61	8
ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน	.280**	2.98	9

จากแผนภูมิข้างต้น เห็นได้ว่าปัจจัยที่องค์กรควรให้ความสำคัญตามลำดับ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน ประกอบกับระดับความคิดเห็นเฉลี่ย (\bar{X}) ซึ่งแสดงถึงความพอใจของพนักงานต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องนั้น มาจัดเป็นลำดับความสำคัญ สามารถสรุปได้ว่า ด้านความก้าวหน้าในงานการพัฒนาและคุณภาพชีวิตควรจะเป็นลำดับแรกที่ได้รับการแก้ไขหรือปรับปรุง และ (อ้างอิงจากข้อ 5.3.1.1) ควรเริ่มดำเนินการและจัดทำให้มีความชัดเจนมากขึ้น เช่น การจัดทำเส้นทางการเติบโต (Career Path) การพัฒนาทักษะความสามารถ (Career Development) และการวิเคราะห์วางแผนหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) กิจกรรมดังกล่าวจะช่วยให้พนักงานทราบเป้าหมาย และต้องการพัฒนาตนเองเพื่อให้พร้อมสู่การเติบโตในองค์กร

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยยังไม่ครอบคลุมตำแหน่งงานสำหรับสาขา ซึ่งการเพิ่มระดับตำแหน่งงานสำหรับสาขา เช่น ระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร ส่วนสาขา ในการศึกษาจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่เจาะลึกและชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้ในการวางแผนรักษานุเคราะห์ขององค์กรให้ยั่งยืนต่อไป

5.3.2.2 ควรขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่างและมีการกระจายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

5.3.2.3 เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและเสริมผลการศึกษาให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือ

การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในหลายมิติ สามารถยืนยันข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม และข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3.2.4 เพื่อให้เห็นถึงประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ควรขยายการศึกษาให้ครอบคลุมมิติของผลที่จะได้รับจากการที่พนักงานมีความผูกพันของพนักงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน ผลประกอบการ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น เพื่อเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ของประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ



บรรณานุกรม

- เกตุณภัต เมธีกสิวัฒน์. (2555). ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานและองค์การ กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ และคณะ (2558). ความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์. (2556). ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในส่วนของงานสารสนเทศ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทรงฤทธิ์ คงสวัสดิ์ (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พงศกร เผ่าไพโรจนกร. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555). ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยสุรนารี.
- พรินทร์ชา สมานสิทธิ์ (2554). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์มแมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- ภรรคพร เล็กขาว. (2551). ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดและความผูกพันของบุคลากร
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สกว สํารายคอง (2547). การพัฒนาแบบวัดความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่ม
สมบูรณ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แสงเดือน รักษาใจ. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท
กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2559). หนังสือการสำรวจความผูกพันในการทำงานของพนักงาน แนวคิด
ทฤษฎี และแนวปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.
- รุ่งโรจน์ อรรถานิติ. (2554). หนังสือการสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร.
กรุงเทพมหานคร: หจก.บ้านหนังสือโกสินทร์.
- Hyo Sun Jung & Hye Hyun Yoon. (2016). The effect of meaningful work on employee'
organization commitment: The mediating role of job engagement. International
Journal of Hospitality Management, 53, 59-68.
- JungHoon (Jay) Lee & Chihyung (Michale) Ok. (2015). Driver of work engagement: An
examination of core self-evaluations and psychological climate among hotel
employees. International Journal of Hospitality Management, 44, 84-89.
- Bahrami Mohammad Amin, et al. (2015). Role of Organizational Climate in Organizational
Commitment: The case of Teaching Hospitals. Public Health Res Prospect, 7(2), 96-
100.

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



เลขที่แบบสอบถาม _____

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล วัตถุประสงค์เพื่อต้องการที่จะศึกษาถึง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง” ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถูกนำมาใช้ในการวิจัยเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลใดๆ โดยจะทำการศึกษาแค่ในภาพรวม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน

แบบสอบถาม เรื่อง แบบสำรวจความสุขในการทำงาน

พนักงานทุกคนคือทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อบริษัท ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจึงจัดทำแบบสำรวจนี้ขึ้น เพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบริษัทในด้านต่างๆ ขอเชิญพนักงานตอบแบบสำรวจฉบับนี้ตามการรับรู้ที่เป็นจริงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานและองค์กร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อมูลทั้งหมด 2 ส่วน ขอความกรุณาจากท่าน โปรดเติมคำลงในช่องว่าง หรือกาเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน รวมทั้งความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง โดยการนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำเสนอในภาพรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพ โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. การศึกษา ต่ำกว่าม.6 ม.6 หรือ ปวช. อนุปริญญา หรือ ปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป
5. ระยะเวลา ไม่ถึง 1 ปี 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี
 5 ปี แต่ไม่ถึง 7 ปี 7 ปี แต่ไม่ถึง 9 ปี 9 ปีขึ้นไป
6. หน่วยงาน ตรวจสอบภายใน บริการกลาง การเงิน
 บัญชี กำกับดูแลกิจการ ครุภัณฑ์
 แรนด้อมร้านอาหารญี่ปุ่น แรนด้อมร้านอาหารปิ้งย่าง แรนด้อมร้านอาหารฟิวส์ชั่น
 R&D ร้านอาหารญี่ปุ่น R&D ร้านอาหารปิ้งย่าง R&D ร้านอาหารฟิวส์ชั่น
 บริหารข้อมูลสารสนเทศ การตลาด เลขานุการบริษัท
 บริหารโครงการ คลังสินค้าและโลจิสติกส์ กลยุทธ์องค์กร
 กฎหมาย จัดซื้อ ทรัพยากรบุคคล
 พัฒนาธุรกิจ อื่นๆ ระบุ.....
7. ตำแหน่งงาน พนักงานทั่วไป/พนักงานระดับเจ้าหน้าที่
 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส/โพรแมน
 พนักงานระดับหัวหน้าแผนก/ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก
 พนักงานระดับผู้จัดการแผนก
 พนักงานระดับผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส
 พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ท่านมีระดับความพึงพอใจอย่างไรเกี่ยวกับประเด็นดังต่อไปนี้

ปัจจัย	ระดับความผูกพัน				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านผลตอบแทน สวัสดิการและแรงจูงใจ					
1. ค่าจ้างและค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับหน้าที่และปริมาณงานที่รับผิดชอบ					
2. บริษัทจัดสวัสดิการเช่น ค่ารักษาพยาบาล วันลาพัก วันลาพักร้อน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการอื่นๆ ได้เหมาะสมกับความต้องการ					
3. ท่านได้รับการกล่าวชื่นชมหรือกล่าวถึงผลงานที่ดีในรอบปีที่ผ่านมา					
4. ท่านมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน					
ด้านลักษณะงาน					
5. ท่านทราบถึงความคาดหวังในการทำงานที่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหัวหน้างานมีต่อท่าน					
6. หัวหน้ามอบหมายงานได้ตรงกับตำแหน่ง และความรู้ความสามารถของท่าน					
7. ท่านได้รับการสอนงาน/อบรมอย่างเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานได้					
8. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม					
ด้านความก้าวหน้าในงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต					
9. ท่านได้รับการวางแผนและพูดคุยเรื่องความก้าวหน้าในการทำงาน					
10. เส้นทางการเติบโตในการทำงานของท่านมีความชัดเจน					
11. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
12. ท่านมีสภาพการทำงานที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว					
ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการทำงาน					
13. ท่านมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นเพียงพอในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี					
14. สถานที่ปฏิบัติงานมีเนื้อที่ที่เหมาะสม มีระบบระบายอากาศที่ดี และมีแสงสว่างเพียงพอ					
15. ท่านรู้สึกเสี่ยงหรือไม่ปลอดภัยในการทำงาน					

ส่วนที่ 2 ท่านมีระดับความพึงพอใจอย่างไรเกี่ยวกับประเด็นดังต่อไปนี้ (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความผูกพัน				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านกระบวนการภายในและการบริหารองค์กร					
16. บริษัทมีวิสัยทัศน์ นโยบาย ทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน					
17. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านพึงพอใจกับผลการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูง					
18. บริษัทมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เป็นระบบและยุติธรรม					
19. บริษัทมีค่านิยมที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กร					
20. บริษัทมีแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ดี					
21. บริษัทมีระบบการประเมินผลงานที่กระตุ้นพนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
22. ท่านเชื่อมั่นว่าผู้บริหารระดับสูงสามารถนำพาบริษัทไปสู่ความสำเร็จได้					
ด้านหัวหน้างาน					
23. ท่านมีความไว้วางใจหัวหน้าของท่าน					
24. หัวหน้าปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อให้ท่านปฏิบัติตาม					
25. หัวหน้าเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
26. หัวหน้าให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานของท่าน					
27. ท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่ และยอมรับว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งในหน่วยงาน					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
28. ท่านมีความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน					
29. ท่านได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานเป็นอย่างดี					
30. ท่านพึงพอใจที่สามารถปรึกษาปัญหาจากการทำงานและเรื่องส่วนตัวได้จากเพื่อนร่วมงาน					
ด้านภาพลักษณ์องค์กร					
31. ท่านตั้งใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท					
32. บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี					
33. บริษัทของท่านไม่ได้มีชื่อเสียงมากนัก					
34. ท่านคิดว่าบริษัทนี้เป็นหนึ่งในองค์กรที่น่าทำงานด้วยมากที่สุด					

