

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ซากระโปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ซากูระโปรดักต์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2560



.....
นายธนศ เนตรภิญโญ
ผู้วิจัย

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,
Ed.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง,
Ph.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์ สุวัฒน์ เบญจพลพิทักษ์,
M.D.
รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระฐาน,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตตามระ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ และช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้ถูกต้อง ในการทำวิจัยครั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนสำเร็จเป็นสารนิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระภู่น กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ช่วยให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานวิจัยให้ถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีตลอดมา

ธเนศ เนตรภิญโญ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ซากุระ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

FACTORS AFFECTING OF ORGANIZATIONAL EMPLOYEE ENGAGEMENT

CASE STUDY : SAKURA PRODUCTS (THALAND) CO.,LTD

ชเนศ เนตรภิญโญ 5850021

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิลา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระภูัน, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ซากุระ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อระบุปัญหาที่กระทบกับการทำงาน และหาสาเหตุที่อาจจะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การลาออกของพนักงาน หรืออื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบในเชิงลบให้กับองค์กร ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติต่อบุคลากร ในห้วงกว้างหน้ามากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน จำนวน 112 คน จากการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (SPSS)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่พนักงานให้ระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ไม่สามารถทำคนเดียวได้ ต้องอาศัยความร่วมมือกันของหลายฝ่าย และระดับความสำคัญน้อยที่สุดคือ ภาระงานการทำงานมีระบบ และขั้นตอนที่ชัดเจน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่พนักงานให้ระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ปัญหาขององค์กรเป็นของพนักงาน ทุกคนต้องร่วมมือกันช่วยแก้ไข และระดับความสำคัญน้อยที่สุดคือ เห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่พนักงานให้ระดับความสำคัญมากที่สุดคือ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และระดับความสำคัญน้อยที่สุดคือ เมื่อเกิดปัญหาเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำได้

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร/ ปัจจัยส่วนบุคคล/ ปัจจัยด้านลักษณะงาน/ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร/ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามของงานวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	7
2.4 ทฤษฎีแรงจูงในการทำงานในองค์กร	8
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.6 กรอบความคิดในการวิจัย	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	14
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	14
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	17
4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
4.2 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงาน	20
4.3 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรในด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร และต่อเพื่อนร่วมงาน	22
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	24
5.1 สรุปผลการวิจัย	24
5.2 การอภิปรายผล	26
5.3 ข้อเสนอแนะที่พบจากการวิจัย	29
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	30
บรรณานุกรม	32
ภาคผนวก	34
ภาคผนวก ก : แบบสอบถาม	35
ประวัติผู้วิจัย	39

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ	17
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ	18
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพ	18
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามการศึกษา	19
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	19
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุงาน	20
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงาน	21
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติต่อองค์กร	22
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน	23

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

2.1 กรอบงานวิจัย

13



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจในภาคต่าง ๆ มีการแข่งขันกันสูงขึ้นเรื่อย ๆ องค์กรแต่ละองค์กรจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากปัจจัยด้านต้นทุนวัตถุดิบที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ที่จะสร้างให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้แล้ว ยังมีปัจจัยด้านบุคลากรซึ่งถือเป็นทรัพยากรหลักในการขับเคลื่อนนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญไม่แพ้กัน องค์กรจึงหันมาใส่ใจกับบุคลากรที่มีอยู่ โดยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษาบุคลากรและสร้างบุคลากรที่ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ “บุคลากร” หรือ “คน” ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของหลักการบริหาร ที่ประกอบไปด้วย 1. Man หรือ คน 2. Money หรือ เงิน 3. Materials หรือ วัตถุดิบ 4. Management หรือ การจัดการ หรือที่เรียกกันว่า 4M ซึ่งการให้ความสำคัญกับ “คน” จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน และก้าวหน้าเหนือองค์กรอื่นได้ “บริษัทจำนวนมากมุ่งเน้นการปฏิรูประบบไอที และกระบวนการทางด้านธุรกิจ มักจะละเลย ‘บุคลากร’ ซึ่งถือเป็น ‘สินทรัพย์ที่สำคัญที่สุด’ ของบริษัท การมองข้ามสินทรัพย์ดังกล่าวส่งผลให้บริษัทไม่สามารถเสริมสร้างขีดความสามารถในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัลได้” (วัตสัน ธิรภัทรพงศ์, 2559) ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องหาวิธีทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งได้จากการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้บุคลากร ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการ เกิดเป็นความรักและความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเกิดจากความรู้สึกดี ๆ ที่มีให้กับองค์กร ความรู้สึกนั้นได้มาจากประสบการณ์ของพนักงานแต่ละคนที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร หากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีและมีความผูกพันที่ดีให้กับองค์กร พนักงานจะมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตน และต้องการเรียนรู้ทักษะและเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งผลให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ

บริษัท ซากระโปรดัคส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2514 โดยโสภณ อัญชูลีพร ประกอบธุรกิจนำเข้าและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประเภทสี อุปกรณ์ศิลปะ เครื่องเขียนและ

เครื่องใช้สำนักงาน ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานจำนวน 150 คน และยังคงเปิดรับพนักงานใหม่ให้สอดคล้องกับการเติบโตอย่างต่อเนื่องของบริษัทอยู่เสมอ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ซากระ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อระบุปัญหาที่กระทบกับการทำงาน และหาสาเหตุที่อาจจะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การลาออกของพนักงาน หรืออื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบในเชิงลบให้กับองค์กร ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติต่อบุคลากร ในองค์กรก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

1.2 คำถามของงานวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ซากระ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ซากระ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

1.3.2 เพื่อระบุปัญหาที่กระทบกับการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร

1.3.3 เพื่อหาสาเหตุที่อาจจะนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การลาออกของพนักงาน หรืออื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบในเชิงลบให้กับองค์กร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ซากระ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 150 คน

1.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน

1.4.3 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ เข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งเมื่อได้รับมอบหมาย กระบวนการทำงานมีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจน ฯลฯ

1.4.4 ปัจจัยด้านทัศนคติ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อองค์กร และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1 เพื่อทราบถึงระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
- 1.5.2 เพื่อนำระดับปัจจัยที่มีความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานของพนักงาน มาแก้ไขและป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหานั้นขึ้น
- 1.5.3 เพื่อนำใช้ประโยชน์ในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 1.5.4 เพื่อนำข้อสรุปที่ได้จากการทำวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กร และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ซาคระ โปรตัสส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.4 ทฤษฎีแรงจูงในการทำงานในองค์กร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบความคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977 : 46) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ การยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และเป็นไปตามค่านิยมของ องค์กรมีความภาคภูมิใจในผลงานและการเป็นพนักงาน
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร คือ การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญา ในการทำงานที่ดี ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยมุ่งหวังในหน้าที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร คือ การที่พนักงาน แสดงถึงความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะของพนักงาน อย่างแน่วแน่เป็นความ

ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงงานที่ทำ พยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นความตั้งใจและพยายามอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Baron (1986: 162-163) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กรซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่านั้น คือเป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับ โอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึ่งพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Hewitt Associates (2003 อ้างถึงใน สกาว ตำราญคง, 2547 : 16) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยจะดูได้จากการพูด (Say) การดำรงอยู่ (Stay) และการดูว่าพนักงาน ได้ใช้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่ (Strive) เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนธุรกิจขององค์กร ซึ่งปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมี ดังต่อไปนี้

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)

ปัจจัยความผูกพันทั้ง 7 ประการ ตามแนวคิดของ Hewitt Associates นั้นได้ถูกนำมาเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการวัดวัดความผูกพันของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เช่น ในการศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ในประเทศแคนาดาจำนวน 120 องค์กร จากพนักงานมากกว่า 80,000 รายผลการศึกษาพบว่า บริษัทที่ติดอันดับในกลุ่มผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุด (Best Employers) จำนวน 50 องค์กร โดยเฉลี่ยมีพนักงานที่มีความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรสูงกว่าบริษัทที่ไม่ติดอันดับกลุ่มผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุด ถึง 21% และมีอัตราการเจริญเติบโตของรายรับสูงถึง 16.1% เปรียบเทียบกับอัตราการเจริญเติบโตของรายรับของบริษัทที่ไม่ติดอันดับกลุ่มผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุด ซึ่งคิดเป็น 6.1% จากการสำรวจจะเห็นได้ว่าบริษัทที่ติดอันดับผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุดนั้นจะมีอัตราการเจริญเติบโตสูงกว่า และระดับของความผูกพันของพนักงานที่สูงกว่าบริษัทที่ไม่ติดอันดับผู้ว่าจ้างที่ดีที่สุด โดยจะสังเกตได้ว่าความผูกพันของพนักงานเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะช่วยสะท้อนให้มองเห็นถึงแนวโน้มของผลประกอบการของบริษัทซึ่งมีทิศทางที่สอดคล้องกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Bateman & Organ (1983 อ้างถึงใน Mobley, 1977) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของ ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาวะทางอารมณ์ที่ชื่นชอบหรือภาวะอารมณ์ทางบวกนี้จะส่งเสริม ให้การทำงานบรรลุผล เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปถึงผลของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน

Shelly (1995, อ้างถึงใน ประกายดาว ดำรงพันธ์, 2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541 : 12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวกันกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่

พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

Hertzberg (1968 อ้างถึงใน ญัฐวัฒน์ พิสิษฐสุภกานต์, 2559 : 28) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และเกิดความไม่พอใจในงานหากปัจจัยเหล่านั้นไม่ได้รับการตอบสนอง โดยที่เสนอว่าพนักงานทุกคนมีความต้องการสองอย่างได้แก่ ปัจจัยอนามัย (Hygiene Needs หรือ Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivator Needs หรือ Motivator Factors)

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Needs หรือ Hygiene Factors) คือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมกายภาพและจิตวิทยา ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ไม่พอที่ทำให้เกิด แรงจูงใจ ถือเป็นปัจจัยภายนอก ตัวอย่างเช่น สภาพการทำงานทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมในสถานที่ ทำงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Needs หรือ Motivator Factors) คือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีความสุข มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และกระตุ้นให้ พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงาน ถือเป็น ปัจจัยภายใน ตัวอย่างเช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทน ความท้าทายในงาน ความน่าสนใจในงาน เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

Roger (1978 : 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533 : 122) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็น มิติของ การประเมิน เพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็น การสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรม ต่อไป

Newcomb (1854 : 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติ ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้น ขึ้นกับสิ่งแวดล้อม อาจ แสดงออก ในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิด ความรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีก ลักษณะหนึ่ง แสดงออก ในรูปความไม่พอใจเกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

ศักดิ์ สุนทรเสถียร (2531 : 2) กล่าวถึง ทัศนคติที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่า ทัศนคติ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะ สร้างความพร้อม ที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้น ที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียง ที่จะมึปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อต้าน สิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
3. ในด้าน พฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง

2.4 ทฤษฎีแรงจูงในการทำงานในองค์กร

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดัน จนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

A.H.Maslow ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดัน โดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

- 1) ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการใน ด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 3) ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4) ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

5) ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

S. M. Freud ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

Herzberg (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) ทฤษฎีการจูงใจได้รับการศึกษาให้กว้างขวางออกไปอีก จนกระทั่งมีความเชื่อว่า ความต้องการทางด้านการจูงใจจะประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการบำรุงรักษา ซึ่งมีความสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1. งานที่มีความท้าทายก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เกิดความรับผิดชอบ มีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับการยกย่องและเกิดความเพลิดเพลินในงานเหล่านี้ ถือเป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. กฎในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของควมมีอาวุโส ค่าจ้างผลประโยชน์พิเศษและอื่นๆ หากเป็นไปอย่างไม่เหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้

3. พนักงานจะเกิดความไม่พอใจ เมื่อโอกาสที่เขาจะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไป ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้น และหากความผิดพลาดจากสภาพแวดล้อม

4. เมื่อปัจจัยด้านการจูงใจ เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ ความรับผิดชอบและการยกย่องไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

5. ความต้องการด้านการบำรุงรักษาจะลดลงหากความต้องการด้านการจิตใจได้รับการตอบสนองความพอใจแล้ว

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจเจก ททัพรหม (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับปานกลาง โดยมีแนวโน้มไปในทางปานกลางจนถึงสูง หมายถึงพนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจ คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่พร้อมจะทำทุกอย่าง เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและพัฒนาดีขึ้น ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาสถานภาพสมรสและอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ภัทรภา ัญญทวิภิมย์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท กฤษณะมงคล จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความผูกพันในองค์กรในระดับมากในด้านความหลากหลายของงาน ส่วนด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และด้านผลป้อนกลับของงาน มีผลต่อระดับความผูกพันในองค์กรในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความมีอิสระในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องขององค์กรให้โอกาสในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการแก้ไขปัญหา และการควบคุมการทำงาน โดยไม่ทำให้รู้สึกอึดอัดมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความหลากหลายของงาน ในเรื่องของงานที่ต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกัน งานที่ทำเป็นงานที่ทำทายความสามารถตลอดเวลา งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น งานที่ทำมีความจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ ในองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ด้านผลป้อนกลับของงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปี ขึ้นไป รายได้ต่อเดือน 8,000 บาทขึ้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปีมีความคิดเห็นในเรื่องผลงานที่เกิดขึ้นได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน พบว่าพนักงานรายได้ต่อเดือน 8,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในเรื่องการที่สามารถมองเห็นความสำเร็จจากการทำงานได้อย่าง

ชัดเจน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางทุกปัจจัย

โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัดอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความสำคัญของงาน และด้าน โอกาสก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในด้านของทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกเช่นเดียวกัน

สุพัตรา ฉัตรชัยโสภณ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านความผูกพันและค่าตอบแทนจากองค์กร กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด หน่วยธุรกิจผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะอยู่ร่วมกับองค์กร แต่ยังไม่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจของทีม ส่วนปัจจัยด้านค่าตอบแทนจากองค์กร พนักงานมีความต้องการให้องค์กรมีการปรับอัตราเงินเดือนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการดำรงชีพ และเห็นว่าการได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กร

ทวีศักดิ์ รองแขวง (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา आयงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานแตกต่างกัน และพบว่าคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเกี่ยวเนื่องกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

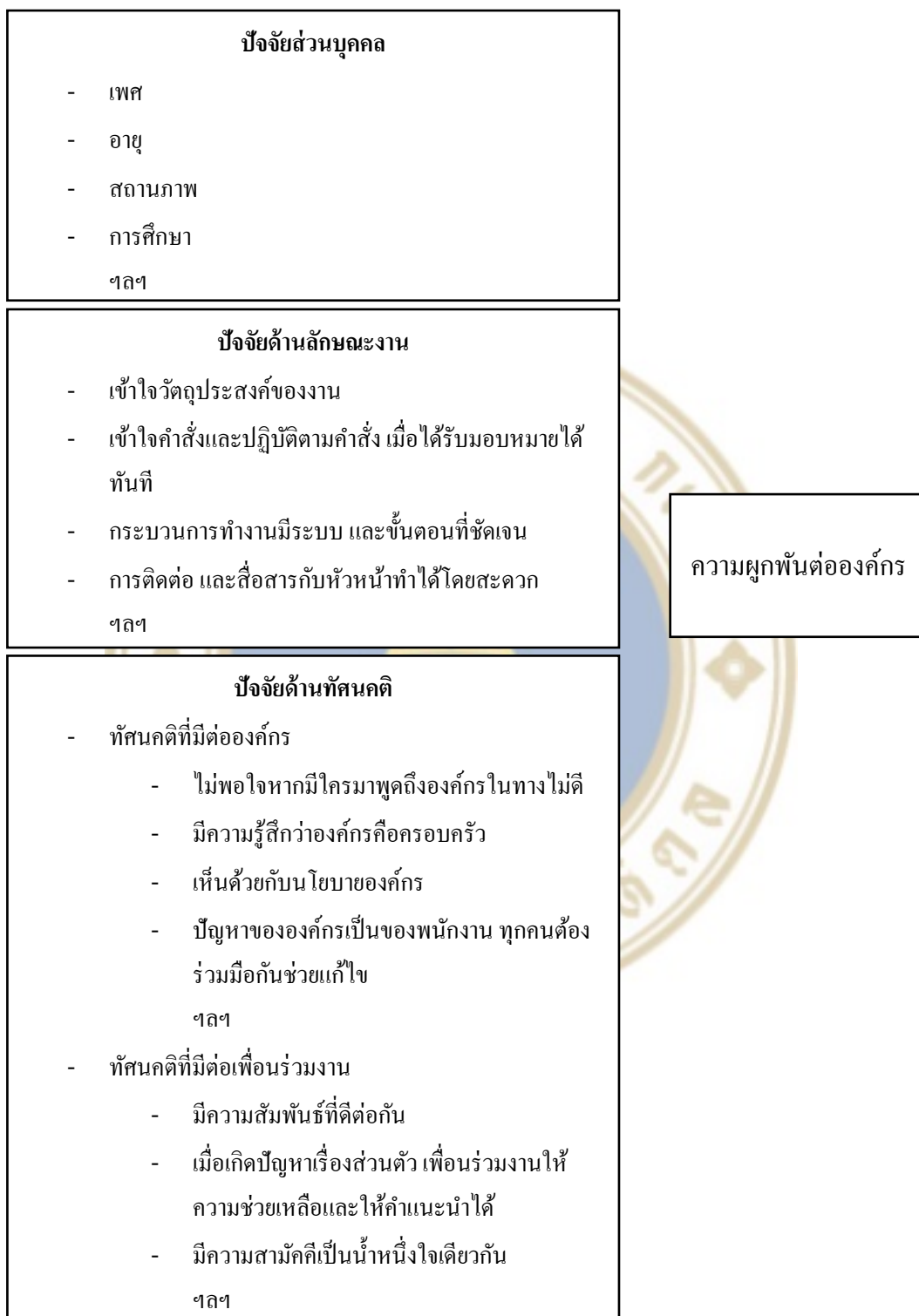
ปาริชาติ บังเป็ง (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรงานของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปาน

กลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุดคือ ด้านความรู้สึกรองลงมา คือด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่อง

ณัฐวัฒน์ พิธิฐสุภกานต์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร เพื่อความยั่งยืนด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความสามารถในการปรับตัว มีภาวะผู้นำด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความพึงพอใจในผลตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีภาวะผู้นำในตนเอง มีความสามารถในการปรับตัว มีความพึงพอใจในงานและผลตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบภาวะกดดันจากการแข่งขันทางธุรกิจ และความเผด็จการของผู้บังคับบัญชา พบว่าเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธเชิงบวกระหว่างตัวแปรต้นกับความผูกพันในองค์กรจาก 4 ใน 6 ความสัมพันธ์ทั้งสองตัวแปรกำกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



2.6 กรอบความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการหา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ซากระโปรดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และทำการนำเสนอทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Source) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่กำลังทำงานอยู่ที่บริษัท ซากระโปรดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 150 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล เดือนกันยายน 2559) จากการเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยกรณีทราบจำนวนประชากรแน่นอน (Yamane, 1967, 1973)

3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคัดเลือกเป็นประชากรที่กำลังทำงานอยู่ที่บริษัท ซากระโปรดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ทุกเพศ และทุกฝ่าย โดยคำนวณตามสูตรกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Yamane, 1967, 1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อน 5%

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Allowable error)

สูตรคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{150}{1 + 150(0.05)^2}$$

$$n = 109.09$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนอย่างน้อย 110 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพงาน
2. ส่วนที่ 2 ด้านลักษณะงาน ซึ่งได้แนวทางการตั้งคำถามส่วนหนึ่งจาก สุพัตรา ฉัตรชัย โสภณ (2556)
3. ส่วนที่ 3 ด้านทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แนวทางการตั้งคำถามส่วนหนึ่งจาก โชติกา วาณิชย์ โรจนรัตน์ (2557)

โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert's Scale โดยกำหนดระดับดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1 คะแนน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายจัดส่งสินค้า ฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ จำนวน 110 ชุด
2. กำหนดระยะเวลาเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน ระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามมาบันทึกและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 110 ชุด มาทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (SPSS) ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและทัศนคติ ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายสำหรับคะแนนเฉลี่ยโดยอาศัยหลักการแบ่งอัตรภาคชั้นตามวิธีการคำนวณทางคณิตศาสตร์ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ซากูระ โปรคัลส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ด้วยแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 112 ชุด ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรทุกคนโดยตรงพร้อมเก็บแบบสอบถามคืนทันที ทำให้ได้แบบสอบถามที่มีความครบถ้วนและสมบูรณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยในหัวข้อต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ในด้านลักษณะงาน

4.3 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ในด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร และต่อเพื่อนร่วมงาน

4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	36	32.1
หญิง	76	67.9
รวม	112	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

ตาราง 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.9
21 – 30 ปี	51	45.5
31 – 40 ปี	46	41.1
41 – 50 ปี	11	9.8
51 ปี ขึ้นไป	3	2.7
รวม	112	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 และอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ตาราง 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	73	65.2
สมรส	30	26.8
อื่นๆ	9	8.0
รวม	112	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และสถานภาพอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตาราง 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	8	7.1
มัธยมศึกษา	36	32.1
ปวช/ปวส	18	16.1
ปริญญาตรี	47	42.0
ปริญญาโท	3	2.7
รวม	112	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และจบการศึกษาระดับปวช/ปวส จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1

ตาราง 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4	3.6
10,000 – 20,000 บาท	62	55.4
20,001 – 30,000 บาท	35	31.3
30,001 – 40,000 บาท	6	5.4
40,001 – 50,000 บาท	2	1.8
50,000 บาท ขึ้นไป	3	2.7
รวม	112	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

ตาราง 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	20	17.9
1 – 2 ปี	9	8.0
2 – 3 ปี	10	8.9
3 – 4 ปี	1	12.5
4 – 5 ปี	16	14.3
5 ปี ขึ้นไป	43	38.4
รวม	112	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมา มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และมีอายุงาน 4 – 5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

4.2 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรใน ด้านลักษณะงาน

ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านลักษณะงานประกอบด้วย 10 ด้าน ผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบให้ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุดเพียงข้อเดียว วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน		ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1	เข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน	4.05	0.583	มาก
2	เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง เมื่อได้รับมอบหมายงานได้ในทันที	4.16	0.565	มาก
3	กระบวนการทำงานมีระบบ และขั้นตอนที่ชัดเจน	3.73	0.759	มาก
4	การติดต่อ และสื่อสารกับหัวหน้าทำได้โดยสะดวก	3.89	0.702	มาก
5	มีโอกาสดูติดต่อกับบุคคลหลายฝ่าย	4.12	0.707	มาก
6	งานที่ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการแก้ไขปัญหา	4.13	0.622	มาก
7	ถ้าไม่มาทำงาน จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน	3.67	0.934	มาก
8	มีโอกาสนเสนอความคิดเห็น และแนวทางปฏิบัติอยู่ตลอด	3.75	0.664	มาก
9	งานที่ท้าทายความสามารถ	3.78	0.779	มาก
10	ไม่สามารถทำคนเดียวได้ ต้องอาศัยความร่วมมือกันของหลายฝ่าย	4.30	0.804	มากที่สุด
รวม		3.96	0.379	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี $\bar{X} = 3.96$ และ $S.D. = 0.379$ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญมากที่สุด มี 1 ปัจจัยได้แก่ ไม่สามารถทำคนเดียวได้ ต้องอาศัยความร่วมมือกันของหลายฝ่าย ($\bar{X} = 4.30$, $S.D. = 0.804$) ส่วนปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับมากมีทั้งหมด 9 ปัจจัย ได้แก่ เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง เมื่อได้รับมอบหมายงานได้ในทันที งานที่ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีโอกาสดูติดต่อกับบุคคลหลายฝ่าย เข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน การติดต่อ และสื่อสารกับหัวหน้าทำได้โดยสะดวก งานที่ท้าทายความสามารถ มีโอกาสนเสนอความคิดเห็น และแนวทางปฏิบัติอยู่ตลอด และกระบวนการทำงานมีระบบ และขั้นตอนที่ชัดเจน

4.3 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรใน ด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร และต่อเพื่อนร่วมงาน

ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านทัศนคติแบ่งเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร 9 ด้าน และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน 6 ด้าน ผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบให้ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุดเพียงข้อเดียว วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้าน ทัศนคติต่อองค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านทัศนคติต่อองค์กร		ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1	ไม่พอใจหากมีใครมาพูดถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี	4.13	0.678	มาก
2	มีความรู้สึกว่าองค์กรคือครอบครัว	4.01	0.729	มาก
3	เห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร	3.76	0.604	มาก
4	ปัญหาขององค์กรเป็นของพนักงาน ทุกคนต้องร่วมมือกัน ช่วยแก้ไข	4.26	0.596	มากที่สุด
5	พร้อมและยินดีที่จะทำงานหนัก เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	4.09	0.578	มาก
6	มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.17	0.583	มาก
7	พร้อมที่จะเสียสละ และอุทิศตนอย่างสุดความสามารถ	3.88	0.611	มาก
8	มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน	4.18	0.588	มาก
9	เต็มใจและมีความสุข ถ้าได้ทำงานในองค์กรนี้ตลอดอายุการทำงาน	3.97	0.664	มาก
รวม		4.05	0.434	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี $\bar{X} = 4.05$ และ S.D. = 0.434

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญมากที่สุด มี 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัญหาขององค์กรเป็นของพนักงาน ทุกคนต้องร่วมมือกันช่วยแก้ไข ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.596) ส่วนปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับมากมีทั้งหมด 8 ปัจจัย ได้แก่ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ไม่

พอใจหากมีใครมาพูดถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี พร้อมและยินดีที่จะทำงานหนัก เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีความรู้สึกว่าองค์กรคือครอบครัว เต็มใจและมีความสุข ถ้าได้ทำงานในองค์กรนี้ตลอดอายุการทำงาน พร้อมทั้งจะเสียสละ และอุทิศตนอย่างสุดความสามารถ และเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร

ตาราง 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน		ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1	มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	4.14	0.628	มาก
2	เมื่อเกิดปัญหาเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำได้	3.74	0.640	มาก
3	มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน	3.85	0.762	มาก
4	มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.97	0.664	มาก
5	ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ไม่ลำบากใจ	4.04	0.621	มาก
6	ยอมรับฟังความคิดเห็นต่อกัน	4.08	0.602	มาก
รวม		3.97	0.464	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมี $\bar{X} = 3.97$ และ $S.D. = 0.464$

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญมากในทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ยอมรับฟังความคิดเห็นต่อกัน ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ไม่ลำบากใจ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และเมื่อเกิดปัญหาเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาหา “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ซากระโปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซากระโปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อบุคลากร เพื่อให้องค์กรก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งเก็บข้อมูลเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่จำนวนทั้งสิ้น 112 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) และหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (SPSS)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.1.1 เพศ จากพนักงานจำนวน 112 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

5.1.1.2 อายุ จากพนักงานจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 และอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

5.1.1.3 สถานภาพ จากพนักงานจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และสถานภาพอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

5.1.1.4 การศึกษา จากพนักงานจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาจบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และจบการศึกษาระดับปวช/ปวส จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1

5.1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากพนักงานจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และมี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

5.1.1.6 อายุงาน จากพนักงานจำนวน 112 คน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมา มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และมีอายุงาน 4 – 5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

5.1.2 ข้อมูลปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงาน

จากข้อมูลปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงาน ทั้งหมด 10 ปัจจัย จาก พนักงานจำนวน 112 คน แสดงให้เห็นปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า พนักงานให้ระดับความสำคัญมากที่สุด มี 1 ปัจจัยได้แก่ ไม่สามารถทำคนเดียวได้ ต้องอาศัยความร่วมมือกันของหลายฝ่าย ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญ ระดับมากมีทั้งหมด 9 ปัจจัย โดยสามารถจัดอันดับจากคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของพนักงาน จากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง เมื่อได้รับมอบหมายงานได้ ในทันที รองลงมา เป็นงานที่ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการแก้ไขปัญหา รองลงมา เป็น มีโอกาสติดต่อกับบุคคลหลายฝ่าย รองลงมา เป็น เข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน รองลงมา เป็นการติดต่อ และสื่อสารกับหัวหน้าทำได้โดยสะดวก รองลงมา เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ รองลงมา เป็น มีโอกาสเสนอความคิดเห็น และแนวทางปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา และอันดับสุดท้ายคือ กระบวนการทำงานมี ระบบ และขั้นตอนที่ชัดเจน

5.1.3 ข้อมูลปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร

จากข้อมูลปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร ทั้งหมด 9 ปัจจัย จากพนักงานจำนวน 112 คน แสดงให้เห็นปัจจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า พนักงานให้ระดับความสำคัญมากที่สุด มี 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัญหาขององค์กรเป็นของพนักงาน ทุกคนต้องร่วมมือกันช่วยแก้ไข ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมากมีทั้งหมด 8 ปัจจัย โดยสามารถจัดอันดับจากคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของพนักงานจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ตั้งแต่เริ่มทำงาน จนถึงปัจจุบัน รองลงมาเป็นมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รองลงมาเป็นไม่พอใจหากมีใครมาพูดถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี รองลงมาเป็นพร้อมและยินดีที่จะทำงานหนัก เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร รองลงมาเป็นมีความรู้สึกว่างค์กรคือครอบครัว รองลงมาเป็นเต็มใจและมีความสุข ถ้าได้ทำงานในองค์กรนี้ตลอดอายุการทำงาน รองลงมาเป็นพร้อมที่จะเสียสละ และอุทิศตนอย่างสุดความสามารถ และอันดับสุดท้ายคือ เห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร

5.1.4 ข้อมูลปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

จากข้อมูลปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ทั้งหมด 6 ปัจจัย จากพนักงานจำนวน 112 คน แสดงให้เห็นปัจจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า พนักงานให้ระดับความสำคัญมากในทั้งหมด 6 ปัจจัย โดยสามารถจัดอันดับจากคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของพนักงานจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รองลงมาเป็นยอมรับฟังความคิดเห็นต่อกัน รองลงมาเป็นทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ไม่ลำบากใจ รองลงมาเป็นมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม รองลงมาเป็นมีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และอันดับสุดท้ายคือ เมื่อเกิดปัญหาเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำได้

5.2 การอภิปรายผล

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะงาน ในภาพรวมพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรเฉลี่ยในระดับมาก โดยพนักงานให้ความสำคัญด้านลักษณะงานในหลายปัจจัย เช่น งานไม่สามารถทำคนเดียวได้ ต้องอาศัยความร่วมมือกันของหลายฝ่าย, เข้าใจคำสั่ง และปฏิบัติตามคำสั่ง เมื่อได้รับมอบหมายงานได้ในทันที, งานที่ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการติดต่อ และสื่อสารกับหัวหน้าทำได้โดยสะดวก ปัจจัยด้าน

ลักษณะงานที่ยกมากล่าวนี้ เป็นส่วนหนึ่งในการทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร จนทำให้พนักงานสามารถแสดงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่องานและองค์กรออกมาได้ ทำให้พนักงานเองต้องพยายามพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะตรงกับทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฮร์สเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) คือ กลุ่มที่มีความพอใจในงาน (Satisfiers Factors) จะเกิดจากปัจจัยภายในของสิ่งแวดล้อมของงาน เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) อันเป็นปัจจัยที่กระตุ้นที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้พนักงานใช้ความพยายามที่จะสร้างผลงานและปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ และดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับงานโดยตรง และสร้างความรู้สึที่ดีกับงานตามลักษณะงานที่ทำ และการที่พนักงานเองมีความผูกพันและไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บริหารระดับสูง เห็นถึงความสามารถและมีภาวะผู้นำในการบริหารบริษัทอย่างชัดเจน การที่พนักงานเชื่อมั่นในจุดนี้นั้นเป็นไปตามแนวความคิดของ Hewitt Associates (Hewitt Associates, 2003) ที่ได้ศึกษาปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรม หรืออุดมการณ์ขององค์กร ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงาน ปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยองค์กรด้าน ค่าตอบแทนโดยรวม ปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรโดยดูได้จากพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกในด้านการพูด (Say) การดำรงอยู่ (Stay) และการดูว่าพนักงานได้ใช้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่ (Strive) เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนธุรกิจองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอันก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ในหัวข้อ ปัจจัยด้านงาน (Factors the Job) ลักษณะงาน ได้แก่ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงานการที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทบางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี หากบริษัทจัดให้พนักงานได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ และความถนัดที่มี หรือจัดคนได้ถูกกับงาน (Put the right man on the right job) จะทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุขและสนุกกับการทำงาน และเกิดแรงจูงใจในการทำงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการเพื่อดำรงชีพ (Existence needs : E) ในทฤษฎีแรงจูงใจของ Alderfer และสอดคล้องกับ อุทัย หิรัญโต (2523) กล่าวว่า การมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติหรือ รับผิดชอบนั้น หากมอบหมายงานที่ถูกต้อง ถูกกับความถนัด ถูกกับนิสัยใจคอ เขาย่อมพึงพอใจ และ ทำงานด้วยความสุข

และยังสอดคล้องกับ สมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความรู้สึก พอใจในงานที่ทำถ้า ยิ่งเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความชำนาญ และความคิดริเริ่มของตนเอง ดังที่ กิลเมอร์ (1971) กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ทำนั้นเป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน หาก ได้ทำงานตามที่พนักงานถนัดจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กร ในภาพรวม พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรเฉลี่ยในระดับมาก โดยพนักงานให้ความสำคัญกับเรื่อง ปัญหาขององค์กรเป็นของพนักงาน ทุกคนต้องร่วมมือกันช่วยแก้ไข, มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน, มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร, ไม่พอใจหากมี ใครมาพูดถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี, พร้อมและยินดีที่จะทำงานหนัก เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร, มีความรู้สึกว่าองค์กรคือครอบครัว, เต็มใจและมีความสุข ถ้าได้ทำงานในองค์กรนี้ตลอดอายุการทำงาน, พร้อมทั้งจะเสียสละ และอุทิศตนอย่างสุดความสามารถ และเห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร จากความเป็นองค์กรที่เปิดมาอย่างยาวนาน และอายุงานของพนักงาน โดยเฉลี่ยเมื่อดูจากปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานเกิน 5 ปีขึ้นไป และองค์กรยังเป็นองค์กรที่มี พนักงานระดับชั้นแรงงานอยู่มาก ทำให้พนักงานเหล่านี้มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร และรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกเต็มใจที่จะทำงานอยู่ในองค์กรนี้ และทำงานกันได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1971) ที่กล่าวว่า ลักษณะทาง สังคมในการทำงาน (Social aspects of the job) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะเป็นเจ้าของ และต้องการการยอมรับทางสังคม บุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของการทำงาน หรือของ กลุ่มจะมีความสุขกับงานของเขา มากกว่าบุคคลที่พบว่าตนเองไม่เหมาะสมกับกลุ่ม และนอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน คือ ด้านความรู้สึก รองลงมา คือด้านบรรทัด ฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่อง และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรตน์ แก้วจันทร์ทอง (2550) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเป็นส่วน หนึ่งขององค์กร ได้แก่ นโยบาย การบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับ เพื่อนร่วมงาน บรรยากาศการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จ ในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความ เจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ และภาพลักษณ์ของบริษัท

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวม พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรเฉลี่ยในระดับมาก โดยพนักงานให้ความสำคัญกับเรื่อง มี

ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน, ยอมรับฟังความคิดเห็นต่อกัน, ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ไม่ลำบาใจ, มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม, มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และเมื่อเกิดปัญหาเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำได้ ทั้งหมดแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของพนักงานภายในองค์กรที่พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จนก่อให้เกิดการยอมรับกันและกัน สามารถปรึกษาปัญหาพร้อมกับรับฟังคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานได้ ความสัมพันธ์ที่ดีเหล่านี้จะนำไปสู่ความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและพึงพอใจต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bell-Roundtree & Carolyn (2004) พบว่าระหว่างปัจจัยเชิงใจและปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานของลูกจ้าง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะของงาน, ค่าจ้าง, การปกครองบังคับบัญชา, โอกาสความก้าวหน้า, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และเรื่องทั่ว ๆ ไป และยังคงสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์เบอร์ก (1959) ที่กล่าวไว้ว่า การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถจะเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้น ๆ เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ และยังคงสอดคล้องกับ ภิญโญ สาร (2516) กล่าวไว้ว่า การอยู่ร่วมกันในหมู่บุคลากร ได้คบกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนและร่วมกันทำงาน จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์รวี จันทร์เจือมาศ (2548) เรื่อง ปัจจัยเชิงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมแอมมิ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 6 ปัจจัย ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนหรือผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ด้านลักษณะงาน เรื่อง หากพนักงานไม่มาทำงาน จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน มีระดับความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย หากพิจารณาแล้วอาจตีความได้ว่า พนักงานไม่ตระหนักถึงความรับผิดชอบในงานของตน เพราะคิดว่าเพื่อนร่วมงานสามารถทำแทนได้ ซึ่งขัดแย้งกับระดับความคิดเห็นในเรื่องไม่สามารถทำคนเดียวได้ ต้องอาศัยความร่วมมือกันของหลายฝ่ายที่ให้ความสำคัญมาก แสดงว่างานต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนจึงจะสำเร็จ ดังนั้น การจะทำให้พนักงานตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนให้ดีขึ้นได้ องค์กรควรจะต้องชี้แจงให้เห็นถึง

ความสำคัญของการทำงานร่วมกันเป็นทีม ตลอดจนความสำคัญของพนักงานต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้พนักงานเกิดความรักในงานของตน และเห็นใจเพื่อนร่วมงาน โดยจัดการอบรมสัมมนา หรือการจัดกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจในงาน และมีความสัมพันธ์กันอย่างสนิทสนมมากขึ้น

2. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อองค์กร เรื่อง เห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร อยู่ลำดับท้ายสุดในระดับความคิดเห็น อาจตีความได้ว่า พนักงานไม่เห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร พนักงานยังไม่เข้าใจนโยบายขององค์กร หรือนโยบายขององค์กรยังไม่ชัดเจน ปัญหาเหล่านี้ถือเป็นหนึ่งปัญหาที่จะทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรควรมองปัญหานี้เป็นเรื่องเร่งด่วน และหาวิธีกำหนดนโยบายขององค์กรออกมาให้ชัดเจน โดยเริ่มแรกอาจจะทำนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร ให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึง และเข้าใจได้ง่าย จากนั้นจัดการประชุมเพื่อกำหนดนโยบายโดยให้หัวหน้าแผนก ตลอดจนพนักงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย และให้หัวหน้าแผนกหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนอกจากผู้บริหารองค์กรเข้ามามีบทบาทในการทำความเข้าใจนโยบายขององค์กรให้กับพนักงานให้มากขึ้น

3. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่า 3 ลำดับที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำได้ มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพนักงาน ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมที่ดี ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นด้วย ดังนั้น องค์กรควรสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดกิจกรรมกลุ่มภายใน เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสอดแทรกความรู้ในการทำงาน หรือจัดกิจกรรมกลุ่มนอกสถานที่ ที่ต้องใช้ความสามัคคีกันจึงจะสำเร็จ เช่น CSR สร้างโรงเรียนในชนบท เป็นต้น

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท ซากูระ โปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เท่านั้น ดังนั้นควรทำการศึกษาไปยังบริษัทอื่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือขนาดธุรกิจใกล้เคียงกัน จะช่วยให้สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ดีขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาปัจจัยความผูกพันด้านลักษณะงานและทัศนคติเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยด้านอื่นที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วย เช่น ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านองค์กร เพื่อจะได้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้มากขึ้น

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จากพนักงานระดับปฏิบัติการ อาจทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ในครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีคุณภาพมากขึ้น



บรรณานุกรม

- ชนิดา เล็บครุฑ. (2554). *ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- โชติกา วาณิชโรจนรัตน์. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด. ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ณัฐวัฒน์ พิสิษฐสุภกานต์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร เพื่อความยั่งยืนด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ทวีศักดิ์ รองแขวง. (2555). *ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- ประคัลภ์ ปันตพลังกูร. (2012). *Think People Consulting. ค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2559. จาก <https://prakal.wordpress.com/2012/07/>*
- ปัจเจก ทัพพรหม. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ปาริชาติ บังเป็ง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- ภัทรภา ธัญทวีภิรมย์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท กฤษณะมงคล จำกัด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุพัตรา นัทรชัยโสภณ. (2556). ปัจจัยด้านความผูกพันและค่าตอบแทนจากองค์กร กรณีศึกษา พนักงานบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด หน่วยธุรกิจผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ. ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- องค์ความรู้พัฒนาตนเอง. (ไม่ปรากฏปีพิมพ์). ความหมายของความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2559. จาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Manage>
- องค์ความรู้พัฒนาตนเอง. (ไม่ปรากฏปีพิมพ์). ทักษะคติ. ค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2559. จาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>
- Andre Azoury, Lindos Daou, Fares Sleiaty. (2013). *Employee Engagement in Family and non-family Firms*. International Strategic Management Review I, II-29..
- Chavaporn Thummakul (2015). *Causes of Conflict in Family-Owned Business*. The Degree of Master of Management College of Management. Mahidol University.
- Orawan Kurepan, Piyathida Tridech, Wungdeun Puntdee. (2013). *Organizational Commitment of Professional Nurses in a Private Hospital*. Journal of Borommarajonani College of Nursing, Bangkok, Vol.29 No.2 July – December 2013.
- Steers R.M. (1977). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. Administrative Science Quarterly, 2:22.
- Steers R.M. and Porter, L.W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw – Hill.
- Wilson, B. and Laschinger, H.K. 1994. Staff nurses' perception of job empowerment and organizational commitment: a test theory of structural power in organizations. Journal of Nursing Administration. 24(4s): 39-45.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ซากระโปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

คำชี้แจง

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้เพื่อประกอบการศึกษาระดับชั้นปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ซากระโปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด”

ในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นจริงมากที่สุดและขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยและการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ทั้งยังไม่สามารถยืนยันตัวตนบุคคลได้ จึงไม่มีผลกระทบต่องานในองค์กรแต่อย่างใด

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านลักษณะงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านทัศนคติ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านอย่างมาก ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก ลงในช่องสี่เหลี่ยมด้านหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง โดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด สมรส อื่นๆ

4. การศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช/ปวส
ปริญญาตรี ปริญญาโท

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท
 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 50,000 บาท 50,001 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน

ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี 2 – 3 ปี
 3 – 4 ปี 4 – 5 ปี 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านลักษณะงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. เข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน					
2. เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง เมื่อได้รับมอบหมายงานได้ในทันที					
3. กระบวนการทำงานมีระบบ และขั้นตอนที่ชัดเจน					
4. การติดต่อ และสื่อสารกับหัวหน้าทำได้โดยสะดวก					
5. มีโอกาสติดต่อกับบุคคลหลายฝ่าย					
6. งานที่ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการแก้ไขปัญหา					
7. ถ้าไม่มาทำงาน จะส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินงาน					
8. มีโอกาสเสนอความคิดเห็น และแนวทางปฏิบัติอยู่ตลอด					
9. งานท้าทายความสามารถ					
10. ไม่สามารถทำคนเดียวได้ ต้องอาศัยความร่วมมือกันของหลายฝ่าย					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านทัศนคติ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ต่อองค์กร					
1. ไม่พอใจหากมีใครมาพูดถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี					
2. มีความรู้สึกว่าองค์กรคือครอบครัว					
3. เห็นด้วยกับนโยบายขององค์กร					
4. ปัญหาขององค์กรเป็นของพนักงาน ทุกคนต้องร่วมมือกันช่วยแก้ไข					
5. พร้อมและยินดีที่จะทำงานหนัก เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร					
6. มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
7. พร้อมที่จะเสียสละ และอุทิศตนอย่างสุดความสามารถ					
8. มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน					
9. เต็มใจและมีความสุข ถ้าได้ทำงานในองค์กรนี้ตลอดอายุการทำงาน					
ต่อเพื่อนร่วมงาน					
1. มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
2. เมื่อเกิดปัญหาเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำได้					
3. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน					
4. มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม					
5. ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ไม่ลำบากใจ					
6. ยอมรับฟังความคิดเห็นต่อกัน					