

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งใน
กรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งใน

กรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2563



นายภูวดิต อ่อนสนิท

ผู้วิจัย

สุภรัทษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,

Ph.Ds.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สุเทพ นิ่มสาย,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์อติสรา ชรินทร์สาร,

D.B.A.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้สามารถเสร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร. สุภรัthy สุริยัณเกียรติแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องกระทั่งสารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน สาขาการจัดการธุรกิจ รุ่น 21C สำหรับคำแนะนำตลอดจนการผลักดัน ให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ได้อย่างด้วยดี

ภูวติท อ่อนสนิท



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
THE STUDY OF FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF RETAIL
BUSINESS COMPANY IN BANGKOK

ภูวดิต อ่อนสนิท 6150307

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์อติสรา ชรินทร์สาร, D.B.A., สุภรัถย์ สุริยันเกียรติแก้ว,
Ph.Ds., สุเทพ นิมิตสาย, Ph.D.,

บทคัดย่อ

งานวิจัยวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีความท้าทาย ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีความท้าทาย ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร และความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร/ ปัจจัยด้านลักษณะงาน/ ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามของงานวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4.1 ประชากร	2
1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง	3
1.4.3 ระยะเวลา	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 อุตสาหกรรมค้าปลีก	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	7
2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	7
2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	8
2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะงาน	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน	14
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.6 กรอบแนวคิดของงานวิจัย	27
2.7 สมมติฐานของงานวิจัย	28

สารบัญญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.3.1 การตรวจสอบความถูกต้องที่ตรงของเนื้อหา (Content Validity)	34
3.3.2 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)	34
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.5.1 สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics)	35
3.5.2 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)	35
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
4.4 ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.5 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	55
4.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	58
4.7 สรุปการทดสอบสมมติฐาน	62
บทที่ 5	
อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
5.1 อภิปรายผล	66
5.2 ข้อเสนอแนะ	76
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย	77
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	78

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	82
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	83
ประวัติผู้วิจัย	90



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง	15
2.2	แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง	22
3.1	แสดงการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์ท์แอลฟา	34
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็นเพศ	37
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็นช่วงอายุ	38
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็นระดับการศึกษา	38
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็นระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	39
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะงาน	40
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเข้าใจในกระบวนการทำงาน	40
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความหลากหลายของงาน	41
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลป้อนกลับของงาน	42
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานที่มีความท้าทาย	43
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความมีอิสระในการทำงาน	44
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	45
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	46
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	46
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร	47
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร	48
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	49
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความผูกพันต่อองค์กร	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	51
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	52
4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	53
4.21 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	55
4.22 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	58
4.23 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	59
4.24 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	60
4.25 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	61
4.26 แสดงผลการสรุปการทดสอบสมมติฐาน	62

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

27



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พนักงานเป็นปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรจะประสบผลสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่สำคัญต่อองค์กร และเมื่อองค์กรมีพนักงานแล้วองค์กรก็จะต้องมีการตอบสนองต่อพนักงานคือ การจ่ายเงินเดือน มีสวัสดิการ มีค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจอีกทางหนึ่งที่ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กร ถ้ามีการบริหารจัดการที่ดีแล้วพนักงานก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และสิ่งหนึ่งที่สำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์คือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการรักษาผลประโยชน์ขององค์กร รวมไปถึงการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร(ปาริชาติ ปิวเป็ง, 2554) ดังนั้นความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพขององค์กร รวมไปถึงประสิทธิผลขององค์กร พนักงานที่มีระดับความผูกพันที่สูงจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่ำ ความผูกพันจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าต่อไปได้ และถ้าพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ในองค์กรอย่างมาก (ศรีสุนันท์ วัฒนา, 2559) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเติบโตและพัฒนาขององค์กร และรวมไปถึงการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรในระดับที่สูงจะทำให้้องค์กรประสบผลสำเร็จต่อไปในอนาคต และพนักงานเองก็รู้สึกต้องการที่จะอยู่ในองค์กรนี้ตลอดไป ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และความผูกพันในองค์กรยังสามารถบอกประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรได้อีกด้วย (ทวิช อุศมา, 2560)

ธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจกำลังเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเป็นธุรกิจที่ใช้พนักงานเป็นจำนวนมากในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นพนักงานจึงเป็นตัวแปรหลักในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ รวมไปถึงการสร้างความเติบโตของธุรกิจ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

การสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงมีความสำคัญ เพื่อให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว และยังช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ องค์กรจะต้องทำอย่างไรจึงจะให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กร อยากรที่จะอยู่ในองค์กรนี้ และการสร้างความรู้สึกรักที่พนักงานจะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และรวมไปถึงการพัฒนาพนักงานเพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะในการทำงานของพนักงาน และการรักษาพนักงานไว้ให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเกิดมาจากการสร้างความผูกพันของพนักงาน จากความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงหรือหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารงานบุคคล ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1.2 คำถามของงานวิจัย

ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ปรับปรุงหรือหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารงานบุคคลของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,065 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 17 สิงหาคม 2563)

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธี Yamane (Yamane, 1967 อ้างถึงใน ประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร, 2557) โดยใช้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งจะนำมาคำนวณโดยวิธี Yamane การเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) (สมชาย วรภิเกษมสกุล, 2554: 161) เป็นการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างของจำนวนที่มีประชากรไม่มากนัก โดยทำการเลือกสุ่มทุกหน่วยของประชากร และมีโอกาสการสุ่มที่เท่ากันทั้งหมด

1.4.3 ระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่ กันยายน 2563 – ธันวาคม 2663 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ปรับปรุงหรือหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6 นิยามศัพท์

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานที่ไม่เท่ากัน ถ้าลักษณะงานที่ดีจะทำให้พนักงานรู้สึกอยากที่จะทำงานให้อีกครั้งอย่างเต็มที่ หรือพยายามเพิ่มระดับการทำงานของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานนั้น ลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย ความเข้าใจในกระบวนการ

ทำงาน, ความหลากหลายของงาน, ผลป้อนกลับของงาน, ลักษณะงานที่มีความท้าทาย, ความมีอิสระในการทำงาน, งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน หมายถึง การรับรู้จากการที่ได้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ข้อ ได้แก่

- ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพาได้ เป็นความรู้สึกเมื่อผู้ปฏิบัติที่ไว้วางใจต่อองค์กร เมื่อประสบปัญหาองค์กรก็สามารถจะช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานได้
- ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญต่อองค์กร
- ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร เมื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กรแล้ว องค์กรก็ต้องมีการตอบสนองให้กับผู้ปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง หรือสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองไม่ได้โดนองค์กรเอาเปรียบ
- ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยกันและองค์กร เป็นการรับรู้บรรยากาศที่อยู่ภายในองค์กร ทำผู้ปฏิบัติงานรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

4. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่อยากปฏิบัติงานในองค์กร บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ และยังเป็นสิ่งที่ช่วยรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้ทำให้ลดอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน และยังเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างทั้งกำลังกายและกำลังใจของพนักงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองในองค์กร ประกอบไปด้วย 3 ข้อ ได้แก่

- ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ หมายถึง ความเชื่อมั่นของพนักงานที่มีกับองค์กร และยอมรับในค่านิยมขององค์กร จะส่งผลให้พนักงานอยากที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เพราะพนักงานมองตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และอยากจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้
- ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง พนักงานในองค์กรเต็มใจที่จะทุ่มเทและพยายามปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และยังรวมไปถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ปรารถนาที่จะเป็นพนักงานขององค์กรนี้ เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหา ดังนี้

- 2.1 อุตสาหกรรมค้าปลีก
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดของงานวิจัย
- 2.7 สมมติฐานของงานวิจัย

2.1 อุตสาหกรรมค้าปลีก

ธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจกำลังเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเป็นธุรกิจที่ใช้พนักงานเป็นจำนวนมากในการดำเนินธุรกิจ มีการลงทุนจากผู้ประกอบการมากขึ้น เพื่อขยายการเติบโตออกไปให้ทั่วประเทศ รวมถึงมีนโยบายภาครัฐเข้ามาเพื่อช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ ซึ่งธุรกิจค้าปลีกที่พูดถึงนี้จะ เป็นธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade)

นรินทร์ ดันไพบุลย์ (2562) ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจค้าปลีก มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงได้แรงหนุนจากการเติบโตจากการท่องเที่ยว และการได้รับการสนับสนุนจากนโยบายภาครัฐ จึงทำให้ธุรกิจค้าปลีกมีการขยายตัวออกไปทั่วประเทศ รูปแบบธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ปัจจุบันมี 5 ประเภท คือ

1. ห้างสรรพสินค้า (Department Store) เป็นร้านค้าปลีกมีพื้นที่ขายตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตรขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง-สูง จำหน่ายสินค้าที่ทันสมัย คุณภาพดี มีทั้งสินค้าแบรนด์เนมที่ผลิตในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศ ราคาจำหน่ายตามราคาตลาดหรือสูงกว่า ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำตลาด อาทิ Central, Robinson และ The Mall

2. ดิสคานต์สโตร์ (Discount Store / Hypermarket / Supercenter) เป็นร้านค้าปลีกมีพื้นที่ขายตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตรขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง ลงมา จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน มีกลยุทธ์การตลาดที่สำคัญ คือการจำหน่ายสินค้าที่ราคาต่ำกว่าราคาตลาด ผู้ประกอบการสำคัญ ได้แก่ Big C และ Tesco Lotus

3. ซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) เป็นร้านค้าปลีกมีพื้นที่ขายตั้งแต่ 400 ตารางเมตรขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง-สูง จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะหมวดอาหารที่มีความสดใหม่และหลากหลาย รวมถึงสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ ผู้ประกอบการสำคัญ อาทิ Tops และ Gourmet Market และ Foodland เป็นต้น

4. ร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store/ Express/ Mini Mart) เป็นร้านค้าปลีกมีพื้นที่ขายตั้งแต่ 40 ตารางเมตรขึ้นไป จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน ราคาจำหน่ายตามราคาตลาด ส่วนใหญ่ตั้งในแหล่งชุมชน เน้นการบริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ผู้ประกอบการสำคัญ ได้แก่ 7-Eleven และ FamilyMart เป็นต้น

5. ร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง (Specialty Store) เป็นร้านค้าปลีกขายสินค้าเฉพาะด้านในสายผลิตภัณฑ์เดียวกัน โดยเน้นสินค้าที่มีคุณภาพ ขณะที่ราคาสินค้าค่อนข้างสูง ผู้ประกอบการสำคัญ อาทิ Watsons, Boots และ Supersports

ร้านค้าปลีกสมัยใหม่กลุ่มแรกที่เกิดขึ้นในประเทศไทยคือ ห้างสรรพสินค้า ซึ่งพัฒนามาจากร้านค้าที่เป็นธุรกิจครอบครัว ก่อนปรับรูปแบบตามการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมที่มีความต้องการบริโภคสินค้าเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ธุรกิจค้าปลีกเติบโตขึ้นเป็นลำดับ ห้างสรรพสินค้าที่เปิดในยุคแรก ได้แก่ ห้าง Central (ปี 2499) และ Daimaru (ปี 2507) เน้นกลุ่มลูกค้าระดับบนหรือกลุ่มรายได้ปานกลางถึงสูงในกรุงเทพฯ และมีการนำร้านค้าปลีกประเภทซูเปอร์มาร์เก็ตมาเปิดในห้างด้วย ต่อมามีการเปิดศูนย์การค้า เช่น ศูนย์การค้าอินทรา เฟลิจิตาอาเขต และสยามเซ็นเตอร์ และห้างสรรพสินค้าขนาดเล็ก เช่น ห้างพาด้า ห้างคาเธีย์ ห้างเมอร์รี่คิงส์ รวมถึงมีการขยายสาขาห้างสรรพสินค้าในบริเวณชานเมืองและต่างจังหวัด

ธุรกิจค้าปลีกยังเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงการทำการตลาด โปรโมท และปรับเปลี่ยนให้เหมาะกับกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนักวิชาการ จึงได้สรุปเกี่ยวกับความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ ดังนี้

สิริเชษฐ ปลั่งอิศวร (2553 อ้างถึงใน เพ็ญญา วงศ์นิติกร, 2559) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า พนักงานจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และต้องการอยู่ในองค์กร เมื่อระดับความผูกพันของพนักงานกับองค์กรสูง ในทางตรงข้ามพนักงานจะลาออกหรือไม่ต้องการอยู่ในองค์กร หรือปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถ ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดผลเสียทั้งองค์กร และตัวพนักงานเอง

ศรีสุนันท์ วัฒนา (2559) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้บุคลากรในองค์กรพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

อนันต์ มณีรัตน์ (2559) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรคือ ลักษณะของบุคลากรในองค์กรที่ทุ่มเทให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Sheldon (1971) ได้อธิบายความหมายของความผูกพันต่อองค์กรคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ซึ่ง 2 อย่างนี้จะเป็นตัวเชื่อมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

Steers (1977) อธิบายความหมายของความผูกพันต่อองค์กรคือ ความรู้สึกของสมาชิกในองค์กรว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์กรนั้น ขอมเสียสละประโยชน์ส่วนตนและทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรได้ประสบความสำเร็จ และมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรจนไปถึงยอมรับเป้าหมายขององค์กร

Mowday, Steers, and Porter (1979) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็น การแสดงของของพนักงานที่สามารถมองเห็นได้ชัด ถ้ามีระดับความผูกพันที่ดีกับองค์กรจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรทำให้พนักงานแสดงออกโดยการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ และทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ปาริชาติ ปิวเป็ง (2554) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการรักษาผลประโยชน์ขององค์กร รวมไปถึงการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานในองค์กรที่จะยอมรับเป้าหมายขององค์กร และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ท่วมเททั้งกำลังกายและกำลังใจ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่าน ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีหลายทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ดังนี้

Steers (1977 อ้างถึงใน ทวิช อุศมา, 2560) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) จะประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา สภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristic) ลักษณะของงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานที่ไม่เท่ากัน ถ้าลักษณะงานที่ดีจะทำให้พนักงานรู้สึกอยากที่จะทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ หรือพยายามเพิ่มระดับการทำงานของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานนั้น ลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้แก่

- ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่มีความหลากหลายสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้สึกเบื่อหน่าย หรือรู้สึกที่ทำแต่งานเดิม

- ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่สามารถปฏิบัติงานได้โดยพนักงานสามารถตัดสินใจในการทำงานนั้นได้เอง หรือทำตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากหัวหน้างาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

- ความเข้าใจในงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจในงานของตนเอง มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ขอบเขตของงาน

- ลักษณะงานที่มีความท้าทาย หมายถึง งานที่มีความท้าทายต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยากที่จะพิสูจน์ว่าตนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานนั้นได้ดี โคนใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง

- ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากกรปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะป็นข้อคิดเห็น บทเรียน เพื่อเป็นการประเมินความรู้ความสามารถของตนเอง

- งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง งานที่จะต้องมีการติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานท่านอื่น หรือมีการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ เพื่อให้เกิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ หรือความคิดเห็นแต่ละคนเพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน (Job Experience) การรับรู้จากการที่ได้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ข้อได้แก่

- ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกเมื่อผู้ปฏิบัติที่ไว้ใจต่อองค์กร เมื่อประสบปัญหาองค์กรก็สามารถจะช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานได้
- ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญต่อองค์กร
- ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร เมื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กรแล้ว องค์กรก็จะต้องมีการตอบสนองให้กับผู้ปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง หรือสวัสดิการการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณไม่ได้โดนองค์กรเอาเปรียบ
- ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร เป็นทักษะของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยกันและองค์กร เป็นการรับรู้บรรยากาศที่อยู่ภายในองค์กร ทำผู้ปฏิบัติงานรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549 อ้างถึงใน ประดิษฐ์พงษ์ ร้อยเพชร, 2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดนประกอบไปด้วยปัจจัยอยู่ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านองค์กร (Company) ด้านองค์กร ได้แก่ การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม รวมไปถึงการคำนึงถึงความปลอดภัยในที่ทำงาน การมีมาตรฐานต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมในการทำงาน และการทำงานที่เป็นระบบ ส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ในที่ทำงาน
2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานสามารถตัดสินใจในการทำงานของตน หรือพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงาน หรือการให้อิสระในการทำงานของพนักงาน การมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถของพนักงาน
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนจัดตำแหน่งของพนักงานให้ตรงกับกับความสามารถของพนักงานจะทำให้พนักงานได้ปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในที่ทำงาน มีโอกาสในการเติบโต โดย องค์กรสามารถเพิ่มพูนความรู้ของพนักงาน โดยการฝึกฝนและพัฒนาของพนักงาน โดยใช้การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม และเมื่อพนักงานปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรแล้วองค์กรก็ต้องมีการตอบแทนพนักงานอย่างเหมาะสม เช่นสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล เงินเดือน โบนัส เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานและองค์กร

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาที่มาการติดตามการทำงานของพนักงาน และมีการประเมินผลการทำงาน และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ให้คำแนะนำช่วยพนักงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

Tom and Jim (2010 อ้างถึงใน มรกต เกียรติประเสริฐ, 2559) ได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ 5 หัวข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านงาน (Career) องค์กรจะต้องคำนึงถึงลักษณะงานที่จะส่งผลต่อพนักงานที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ และมอบหมายให้พนักงานที่มีความชอบหรือเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ปฏิบัติ รวมถึงถ้าพนักงานอยากที่จะเติบโตในสายอาชีพ องค์กรจะต้องทำอะไร เพื่อพนักงานจะได้รู้สึกว่าคุณปฏิบัติงานแล้วมีความมั่นคงกับองค์กร และยังมีโอกาสที่จะเติบโตในองค์กร

2. ปัจจัยด้านสังคมภายในองค์กร (Social) องค์กรจะต้องคำนึงถึงสภาพสังคมในองค์กร ทำให้มีสังคมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ก็จะทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่เป็นทีม ผู้บังคับบัญชาเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดการทำกิจกรรมร่วมกัน และจะทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจที่ได้อยู่ในองค์กร พนักงานก็จะมีความสุขในการทำงาน

3. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน (Financial) เมื่อพนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรอย่างเต็มที่แล้ว องค์กรก็ต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะได้สร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กร รวมไปถึงสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม รวมไปถึงการมีระบบการให้ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม พนักงานก็จะยินดีที่จะทำงานให้องค์กรหนักขึ้น

4. ปัจจัยด้านสุขภาพกายและใจ (Physical) คือการยืดหยุ่นเวลาการทำงาน หรือ Work life balance เพื่อให้พนักงานไม่รู้สึกอึดอัด และให้พนักงานมีเวลาส่วนตัวเพื่อพัฒนาด้านกายและจิตใจให้ดีขึ้น โดยองค์กรจะต้องสนับสนุนพนักงานในด้านนี้ด้วย

5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร (Community) องค์กรจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

Meyer and Allen (1997 อ้างถึงใน ประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร, 2557) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรว่ามี 3 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบไปด้วยความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันแตกต่างกันดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในอาชีพและความตั้งใจจะลาออก

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ อิสระในงาน, ลักษณะเฉพาะของงาน, ความสำคัญของงานและความท้าทายของงาน

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน, การพึงพอใจต่อการและการมีส่วนร่วมในการบริหาร

Mowday, Steers, and Porter (1982 อ้างถึงใน ศรารุช โภชนะสมบัติ, 2559) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic) ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน ดับการศึกษา
2. คุณลักษณะงาน (job characteristic) ได้แก่ ความแตกต่างของงาน การมอบหมายงานที่มีความสำคัญ บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน
3. ประสบการณ์การทำงาน (work experience) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญกับองค์กร ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาได้ขององค์กร
4. คุณลักษณะโครงสร้าง (structural characteristic) ได้แก่ ระบบการวางแผนขององค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร

จะสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยแต่ละทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกันมีความคล้ายคลึงกันในหลายๆด้าน เช่น ลักษณะของงาน ถ้างานที่มีความหลากหลายหรืองานที่มีความท้าทายก็จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

2.2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญเพราะว่านอกจากจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรแล้ว ยังทำให้พนักงานเองรู้สึกที่อยากจะอยู่กับองค์กรนี้ไปตลอด และยังเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานอยากที่จะพัฒนาตนเอง และยินดีที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร นักวิชาการหลายท่านได้สรุปความสำคัญขององค์กรไว้ดังนี้

Steers (1977) ได้กล่าวว่า การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่ใช้ทำนายอัตราการ Turnover ของพนักงานได้ดีกว่าการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในงาน ถึงแม้ว่าความผูกพันจะเป็นการพัฒนาที่ค่อนข้างช้า แต่ก็จะสามารถทำให้ได้อย่างมั่นคง ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวที่ใช้วัดประสิทธิภาพขององค์กรได้ดีกว่าการวัดความพึงพอใจในงาน และยังความผูกพันต่อองค์กรยังช่วยลดอัตราการ ลาหยุด หรือขาดงาน ได้อีกด้วย

จรรยา ห่วงเทศ (2558) ได้อธิบายความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวที่ช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยากที่จะมีส่วนร่วมในการสร้างองค์กร และยังช่วยสามารถทำนายอัตราการเข้า – ออกของพนักงานในองค์กรนั้นได้

Mowday, Steers, and Porter (1982) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันได้ 3 หัวข้อ คือ

1. ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ หมายถึง ความเชื่อมั่นของพนักงานที่มีกับองค์กร และยอมรับในค่านิยมขององค์กร จะส่งผลให้พนักงานอยากที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เพราะพนักงานมองตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และอยากจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง พนักงานในองค์กรเต็มใจที่จะทุ่มเทและพยายามปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และยังรวมถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ปรารถนาที่จะเป็นพนักงานขององค์กรนี้ เพื่อที่จำปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ธนรัฐ นาทอง (2556) ให้ความหมายของความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร ทำให้พนักงานยอมที่จะทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ทำให้องค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่าความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ ความรู้สึกของพนักงานที่อยากปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ และยังเป็นสิ่งที่ช่วยรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ได้ทำให้อัตราการเข้า-ออกของพนักงาน และยังเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างทั้งกำลังกายและกำลังใจของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองในองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานไว้หลายอย่าง ซึ่งได้รวบรวมปัจจัยด้านลักษณะงานไว้ ดังนี้

ดาวิณี แสงลี (2559) กล่าวว่า ลักษณะของงานคือการสร้างความรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและงาน สามารถบอกได้ถึงลักษณะของงาน และลักษณะงานสามารถเป็นแรงจูงใจในการสร้างความพึงพอใจให้กับงานได้

Hackman and Oldham (1967 อ้างถึงใน ทวิช อุศมา, 2560) ได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ ลักษณะของงานที่ใช้ความรู้ หรือ ใช้ทักษะหลายด้านในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงาน

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) คือ ขั้นตอนหรือกระบวนการของงาน ตั้งแต่ต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของงานที่พนักงานจะต้องทำและแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์และ สำเร็จของงาน

3. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) คือ งานลักษณะของงานที่ให้พนักงานได้ มีความคิดหรือได้ใช้ทักษะของพนักงานเองอย่างอิสระในการทำงาน

4. ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) คือ เมื่อพนักงานปฏิบัติงานแล้วสามารถรับรู้ถึง ผลที่จะตามมาว่า เมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้วจะเป็นเช่นไร และมีผลกับผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างไร และงานที่ ปฏิบัตินั้นสำเร็จหรือไม่ และต้องมีการปรับปรุงหรือแก้ไขกระบวนการทำงานอย่างไรจึงจะได้ ประสิทธิภาพของงานที่สูงที่สุด

5. ความสำคัญของงาน (Task Significant) คือ การมองงานที่จะปฏิบัติว่างานนี้มี ความสำคัญแค่ไหน ทำให้เกิดคุณค่าอย่างไร และส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินหรือไม่

สุวรรณิ โกเมศ (2554 อ้างถึงในศรีสุนันท์ วัฒนา, 2559) ได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของ งานว่าเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานออกเป็น 4 ข้อ ดังนี้

1. งานที่มีความเฉพาะเจาะจงของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่จะต้องใช้อุทิศ เฉพาะด้านในการปฏิบัติงานนั้น มีความเป็นเอกลักษณ์ สามารถสร้างสิ่งจูงใจให้กับพนักงาน

2. งานที่มีความเป็นอิสระ หมายถึง ลักษณะของงานที่สามารถให้พนักงานกำหนดวิธีการ ปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ใช้ความคิดของตนเองในการแก้ปัญหา หรือปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ เป็น การเพิ่มความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานทำให้รู้สึกว่าจะต้องปฏิบัติงานให้อย่างเต็มความสามารถ

3. งานที่มีความท้าทาย หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ความสามารถ ความคิด ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีความท้าทายสูง จึงทำให้เป็นการพิสูจน์ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงานเอง และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะเป็นการสร้างความพึงพอใจในงานได้อีกด้วย

4. งานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง งานที่เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วองค์กร ได้รับรู้ถึงประสิทธิภาพรวมถึงคุณภาพของงาน และเพื่อเป็นการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงาน องค์กรจะต้องมีการประเมินผู้ปฏิบัติงานหลังจากแล้วเสร็จ เพื่อเป็นการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

สรุปได้ว่า ลักษณะของงาน จะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะ ของงาน ความท้าทายของงาน ผลป้อนกลับของงาน ความมีอิสระในการทำงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน

ศรีสุนันท์ วัฒนา (2559) ได้สรุปเกี่ยวกับประสพการณ์ในการทำงานไว้ดังนี้ ประสพการณ์ทำงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่แตกต่างกัน

โสภ ทรัพย์มากอุดม (2533 อ้างถึงใน ปาริชาติ ปิวเป็ง, 2554) ประสพการณ์จากการทำงาน คือ ทักษะคิดต่องาน ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญในองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับต่อองค์กร โครงสร้างองค์กร และความพึงพึงได้ขององค์กร

Steers (1977) ได้กล่าวเกี่ยวปัจจัยด้านประสพการณ์ทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้
2. ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อองค์กร
3. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร
4. ทักษะคิดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านประสพการณ์ทำงานเป็นสิ่งที่บอกถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้ต่อองค์กรของตนเองเช่นไร เช่น ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร ความพึงพึงได้ขององค์กร และปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานยังส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานกับองค์กรในระดับที่แตกต่างกัน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2.1 แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยภายในประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ผู้วิจัย (พ.ศ.)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ตัวแปร	ผลของการวิจัย
1.	ศรีสุนันท์ วัฒนา (2559)	พนักงานบริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำนวน 383 คน	ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน
2.	ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559)	บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 118 คน	ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
			ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร	ด้านลักษณะขององค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร
			ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 2.1 แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย (พ.ศ.)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ตัวแปร	ผลของการวิจัย
3.	จรรยา ห่วงเทศ (2558)	พนักงานระดับปฏิบัติการของสาขา ภาค 208 จำนวน 94 คน	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง
4.	ปาริชาติ บัวเม็ง (2554)	พนักงาน บริษัท ไดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) จำนวน 336 คน	ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกอยู่ในระดับสูง
5.	ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร	พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้า บุคคล จำนวน 287 คน	ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงาน	ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
			ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ปัจจัยด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
			การพัฒนาการทำงาน	ปัจจัยด้านพัฒนาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
			ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน	ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 2.1 แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย (พ.ศ.)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ตัวแปร	ผลของการวิจัย
6	ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร (2557)	พนักงานบริษัท บริษัท โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 1,200 คน	ภาวะผู้นำ	ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
			ค่าตอบแทน	ปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
			ประชากรศาสตร์	พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
			ภาวะผู้นำ	ปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับต่ำ
			วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร	ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับสูง
			ลักษณะงาน	ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับต่ำ
ค่าตอบแทนโดยรวม	ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับต่ำ			
คุณภาพชีวิต	ปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับปานกลาง			

ตารางที่ 2.1 แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย (พ.ศ.)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ตัวแปร	ผลของการวิจัย
			โอกาสที่ได้รับ	ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับต่ำ
			ความสัมพันธ์	ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับต่ำ
7.	แสงเดือน รักยาใจ (2554)	พนักงาน บริษัท กรุงเทพ ประกันภัย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 277 คน	เพศ อายุ ระยะเวลาทำงาน ระดับการศึกษา	เพศของพนักงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อายุของพนักงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ระยะเวลาการทำงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ระดับการศึกษาของพนักงานส่งผลต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
8.	ณัฐพรณ ชาญชัยธรรม (2560)	บุคลากรที่ปฏิบัติงานกรมชลประทาน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวน 400 คน	เพศ อายุ	เพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 2.1 แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยภายในประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย (พ.ศ.)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ตัวแปร	ผลของการวิจัย
			สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน	สถานภาพต่างกัน ไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตำแหน่งงานต่างกัน ไม่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
9.	มรกต เทียบประเสริฐ (2559)	พนักงานตำแหน่งวิศวกรของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะนคร จำนวน 148 คน	ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านสังคมภายในองค์กร ปัจจัยด้านค่าตอบแทน	ปัจจัยด้านงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานวิศวกร ปัจจัยด้านสังคมภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานวิศวกร ปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานวิศวกร

ตารางที่ 2.1 แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย (พ.ศ.)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ตัวแปร	ผลของการวิจัย
			ปัจจัยด้านสุขภาพกายและใจ	ปัจจัยด้านสุขภาพกายและใจมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานวิศวกร
			ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานวิศวกร
10.	ธนรัฐ นาทอง (2556)	พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 จำนวน 279 คน	ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล	อายุแตกต่างกันจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยทางสถิติ ส่วนตัวแปร ระดับการศึกษาระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานและสิ่งกีด ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร
			ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
			ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
11.	ดาวิณี แสงลี (2559)	พนักงานของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชากรุณย์ จำนวน 359 คน	สถานภาพส่วนบุคคล	ปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานศิริราชปิยมหาราชากรุณย์
			ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 2.1 แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย (พ.ศ.)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ตัวแปร	ผลของการวิจัย
12.	อนันต์ มณีรัตน์ (2559)	บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะ นายกรัฐมนตรื จำนวน 212 คน	ปัจจัยด้านการบริหาร องค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านแผนพัฒนา รายบุคคล	ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านแผนพัฒนารายบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์กร บุคคล ด้านสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ก็มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง ปัจจัยในด้านประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ปัจจัยในด้านลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรในระดับสูง
13.	นันทา เข็มภพ (2561)	พนักงานในบริษัทช้อปคอนแตรก ในสายงานโทรคมนาคมจำนวน 80 คน	ปัจจัยด้านลักษณะส่วน บุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ปัจจัยในด้านประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ปัจจัยในด้านลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรในระดับสูง

ตารางที่ 2.2 แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ผู้วิจัย (พ.ศ.)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ตัวแปร	ผลของการวิจัย
1	Prameswari G.A. (2019)	พนักงานประจำที่ port service company in Surabaya จำนวน 119 คน	ความมีอิสระในการทำงาน ผลป้อนกลับของงาน ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกสิทธิ์ของงาน ความสำคัญของงาน	ความมีอิสระในการทำงานส่งผลทางบวกกับความผูกพันในงาน ผลป้อนกลับของงานส่งผลทางบวกกับความผูกพันในงาน ความหลากหลายของทักษะส่งผลทางบวกกับความผูกพันในงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงานส่งผลทางบวกกับความผูกพันในงาน ความสำคัญของงานส่งผลทางบวกกับความผูกพันในงาน
2.	Prasad, P. (2019)	พนักงานจากแผนกขายที่ JHARKHAND, INDIA จำนวน 71 คน	ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงาน ความหลากหลายของทักษะ	ความสำคัญขงงานส่งผลทางบวกกับความผูกพันในงาน อย่างมีนัยสำคัญ ความมีเอกสิทธิ์ของงานส่งผลทางบวกกับความผูกพันในงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญ ความหลากหลายของทักษะส่งผลทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ
			ความมีอิสระในการทำงาน	ความมีอิสระในการทำงานส่งผลทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2.2 แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย (พ.ศ.)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ตัวแปร	ผลของการวิจัย
3.	Kariuki, N. (2015)	บุคลากรที่ทำงานในมหาวิทยาลัย Presbyterian University of East Africa จำนวน 535 คน	ความมีอิสระในการทำงาน ผลป้อนกลับของงาน	ความมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผลป้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
4.	Bon, A.T. And Shire, A. M. (2017)	พนักงานในแผนกโทรคมนาคม จำนวน 95 คน	ความสำคัญของงาน ความมีเอกสิทธิ์ของงาน ความหลากหลายของทักษะ	ความสำคัญของงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ความมีเอกสิทธิ์ของงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ความหลากหลายของทักษะมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ
5.	Catherine, M. (2018)	พนักงานบริษัท AAR Healthcare Kenya จำนวน 172 คน	ความมีอิสระในการทำงาน ผลป้อนกลับของงาน ความหลากหลายของทักษะ	ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท AAR Healthcare Kenya ผลป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท AAR Healthcare Kenya ความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท AAR Healthcare Kenya

ตารางที่ 2.2 แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ผู้วิจัย (พ.ศ.)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ตัวแปร	ผลของการวิจัย
			ความมีเอกลักษณ์ของงาน	ความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท AAR Healthcare Kenya
			ความสำคัญของงาน	ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท AAR Healthcare Kenya
6.	Othman, N. and Nasurdin, A. M. (2019)	พยาบาลจำนวน 856 คนที่ทำงานใน eight public hospitals in Malaysia	ประชากรศาสตร์ ความมีอิสระในการทำงาน	ประชากรศาสตร์(เพศ สถานะ การศึกษา ตำแหน่งงาน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน
			ผลป้อนกลับของงาน	ความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของพนักงาน
			ความหลากหลายของทักษะ	ผลป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของพนักงาน
			ความมีเอกลักษณ์ของงาน	ความหลากหลายของทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของพนักงาน
			ความสำคัญของงาน	ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของพนักงาน

ตารางที่ 2.2 แสดงเกี่ยวกับงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

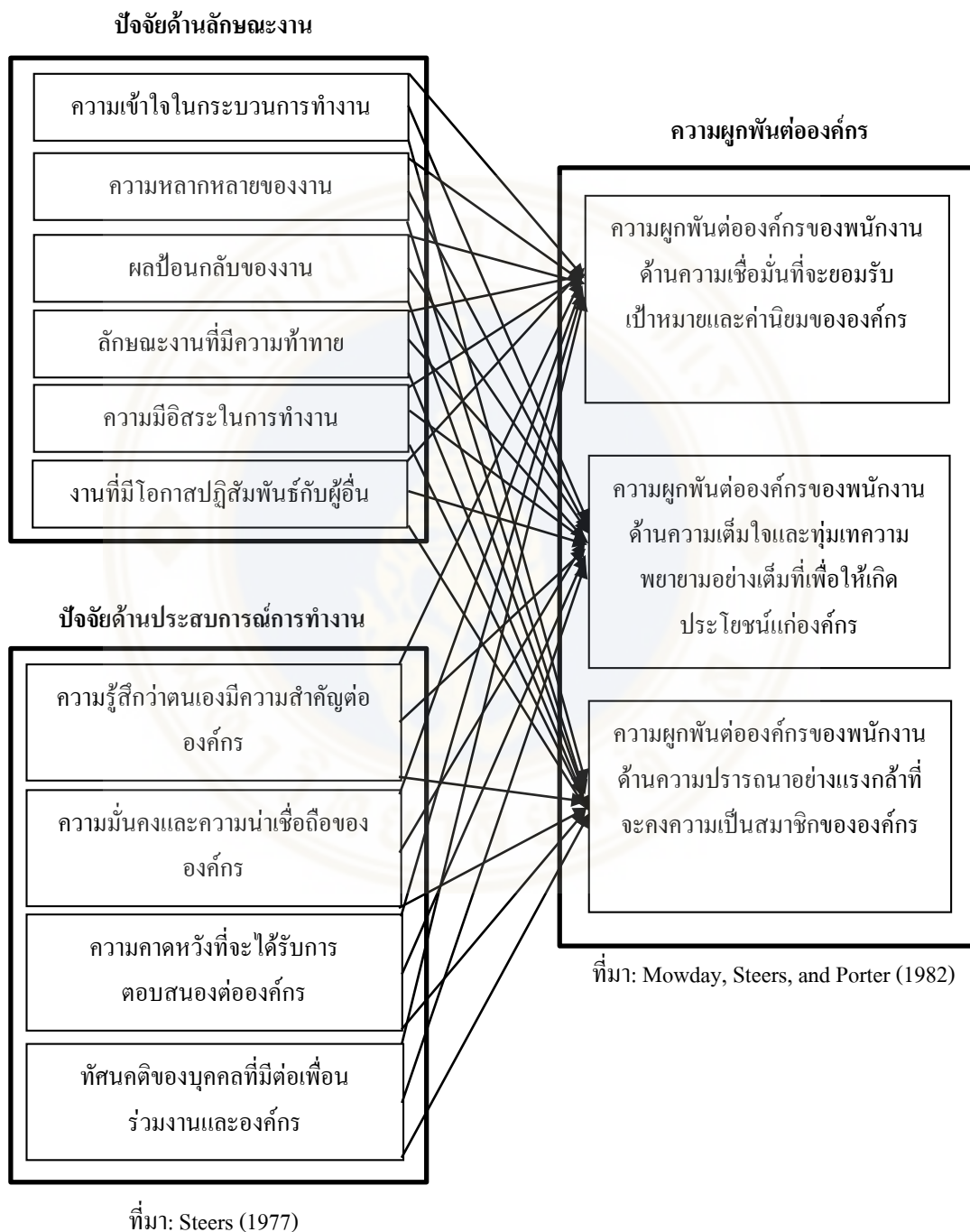
ลำดับ	ผู้วิจัย (พ.ศ.)	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	ตัวแปร	ผลของการวิจัย
7.	Chiekezie, O. M. and Onyekachukwu, N. (2015)	พนักงานในโรงการผลิตในประเทศไนจีเรียจำนวน 368 คน	<p>ความมีอิสระในการทำงาน</p> <p>ผลป้อนกลับของงาน</p> <p>ความหลากหลายของทักษะ</p> <p>ความมีเอกสิทธิ์ของงาน</p> <p>ความสำคัญของงาน</p>	<p>ความมีอิสระในการทำงานส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน</p> <p>ผลป้อนกลับของงานส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน</p> <p>ความหลากหลายของทักษะทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน</p> <p>ความมีเอกสิทธิ์ของงานส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน</p> <p>ความสำคัญของงานส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน</p>

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้แก่ปัจจัยด้านลักษณะงานของ ดาวิณี แสงลี (2559), ศรีสุนันท์ วัฒนา (2559), ปรีชาต บัวเป็ง (2554), ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559), แสงเดือน รักษาใจ (2554), มรกต เจียประเสริฐ (2559), ธนรัฐ นาทอง (2556), อนันต์ มณีรัตน์ (2559) และนัชชา เขี่ยมภพ (2561) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบไปด้วย ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน, ความหลากหลายของงาน, ผลป้อนกลับของงาน, ลักษณะงานที่มีความท้าทาย, ความมีอิสระในการทำงาน, งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของ นัชชา เขี่ยมภพ (2561), ธนรัฐ นาทอง (2556), ปรีชาต บัวเป็ง (2554), ศรีสุนันท์ วัฒนา (2559), ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559), จรรยา ห่วงเทศ (2558) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานประกอบไปด้วย ความรู้สึคว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร, ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร, ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร, ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเช่นกัน

ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีของ Steers (1977) ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยด้านลักษณะงานและด้านประสบการณ์มาเป็นตัวแปรต้นที่จะใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้และนำทฤษฎีของ Mowday, Steers, and Porter (1982) ซึ่งประกอบไปด้วยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร, ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มาใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวัดระดับกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.6 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยศึกษาและสรุปกรอบแนวคิดงานวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.7 สมมติฐานของงานวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเข้าใจในกระบวนการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความหลากหลายของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 ผลป้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สมมติฐานที่ 4 ลักษณะงานที่มีความท้าทายส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สมมติฐานที่ 5 ความมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สมมติฐานที่ 6 งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สมมติฐานที่ 7 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สมมติฐานที่ 8 ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สมมติฐานที่ 9 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สมมติฐานที่ 10 ทักษะคิของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

สมมติฐานที่ 11 ความเข้าใจในกระบวนการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

สมมติฐานที่ 12 ความหลากหลายของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

สมมติฐานที่ 13 ผลป้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

สมมติฐานที่ 29 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมติฐานที่ 30 ทักษะคิของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรส่งผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) (วรภูริ มุลสิน, 2553: 14) เป็นการศึกษาวิจัยที่อาศัยหลักสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล ความสำเร็จของข้อมูล โดยข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นตัวเลข โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,065 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 17 สิงหาคม 2563) ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธี Yamane (1967 อ้างถึงใน ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร, 2557) โดยใช้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 5% ซึ่งจะนำมาคำนวณโดยวิธี Yamane ดังนี้

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนกลุ่มประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1065}{1+1065(0.05)^2} \\ &= 290.78 \end{aligned}$$

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ใช้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำนวน 291 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) (สมชาย วรกิจเกษมสกุล, 2554: 161) เป็นการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างของจำนวนที่มีประชากรไม่มากนัก โดยทำการเลือกสุ่มทุกหน่วยของประชากร และมีโอกาสการสุ่มที่เท่ากันทั้งหมด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา และสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากกรอบแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายงานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวปัจจัยด้านลักษณะงาน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ (ศรีสุนันท์ วัฒนา, 2559) นำมาใช้ในการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน
2. ความหลากหลายของงาน
3. ผลป้อนกลับของงาน
4. ลักษณะงานที่มีความท้าทาย
5. ความมีอิสระในการทำงาน
6. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของศรีสุนันท์ วัฒนา (2559) นำมาใช้ในการศึกษาปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร
2. ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร
3. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร
4. ทักษะคิของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของศรีสุนันท์ วัฒนา (2559) นำมาใช้ในการศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ

ในส่วนที่ 2, 3 และ 4 จะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบโดยมีการแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามรูปแบบของ Likert's scale (ลลิตา จันทรงาม, 2559: 48) คือ

- 5 = เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 = เห็นด้วยมาก
- 3 = เห็นด้วยปานกลาง
- 2 = เห็นด้วยน้อย
- 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหายของระดับความคิดเห็นได้มาจากการคำนวณความกว้างอัตราภาคชั้น (ลลิตา จันทรงาม, 2559: 50) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 การตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามของ (ศรีสุนันท์ วัฒนา, 2559) นำมาใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ โดยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการวิเคราะห์หาค่าครอนบาร์คแอลฟา

ปัจจัย	จำนวนข้อ	ค่าครอนบาร์คแอลฟา
ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน	4	.718
ความหลากหลายของงาน	4	.810
ผลป้อนกลับของงาน	6	.851
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	5	.933
ความมีอิสระในการทำงาน	5	.757
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	5	.761
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	7	.925
ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร	5	.797
ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร	6	.905
ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	7	.890
ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	6	.930
ด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	5	.901
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	5	.923

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งมากกว่า 0.7 จึงนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการเก็บข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยทำการเลือกพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง และดำเนินการแจกจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบความความสมบูรณ์และครบถ้วนของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้ข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.5.1 สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics)

ใช้ในการดูภาพรวมของข้อมูลผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่ได้มาจากการรวบรวมประกอบด้วย

- ร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ใช้ในการรวบรวมข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้รวบรวมข้อมูลในด้านปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

3.5.2 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

ซึ่งจะใช้วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เป็น การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยทำการทดสอบหาค่า p-value เพื่อทดสอบว่าตัวแปร แต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่
- การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีการที่ใช้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) เพื่อทดสอบว่าตัวแปรต้นตัวใดบ้างที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลของการวิจัยดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
- 4.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
- 4.7 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกเป็นเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	62	21.3
หญิง	229	78.7
รวม	291	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 และเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกเป็นช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-25 ปี	18	6.2
26-30 ปี	62	21.3
31-35 ปี	93	32.0
36-40 ปี	63	21.6
41-45 ปี	33	11.3
46-50 ปี	6	2.1
51-55 ปี	12	4.1
56-60 ปี	4	1.4
รวม	291	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ช่วงอายุ 18-25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ช่วงอายุ 51-55 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ช่วงอายุ 46-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และช่วงอายุ 56-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกเป็นระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ม.6/ ปวช.	105	36.1
อนุปริญญา/ ปวส.	19	6.5
ปริญญาตรี	86	29.6
สูงกว่าปริญญาตรี	81	27.8
รวม	291	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษา ม.6/ ปวช. จำนวน 105 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาคือปริญญาตรีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และ อนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็นระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	19	6.5
ตั้งแต่ 1-3 ปี	58	19.9
ตั้งแต่ 3-5 ปี	50	17.2
ตั้งแต่ 5-7 ปี	70	24.1
ตั้งแต่ 7-10 ปี	37	12.7
มากกว่า 10 ปี	57	19.6
รวม	291	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 5-7 ปี จำนวน 70 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 24.1 รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 1-3 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 3-5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 7-10 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน	4.26	0.525	มากที่สุด	1
ความหลากหลายของงาน	4.05	0.673	มาก	3
ผลป้อนกลับของงาน	3.92	0.623	มาก	5
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	3.86	0.915	มาก	6
ความมีอิสระในการทำงาน	4.04	0.571	มาก	4
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.14	0.617	มาก	2
รวม	4.05	0.533	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.533) และเมื่อพิจารณาตามหัวข้อย่อยพบว่า ความเข้าใจในกระบวนการทำงานมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.525) รองลงมาคือ งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.617) ความหลากหลายของงาน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.673) ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.571) ผลป้อนกลับของงาน ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.623) และ ลักษณะงานที่มีความท้าทาย ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.915) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเข้าใจในกระบวนการทำงาน

ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะและวิธีการทำงานอย่างไร	4.36	0.736	มากที่สุด	2
2. ท่านสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดี	4.38	0.584	มากที่สุด	1
3. งานในความรับผิดชอบของท่านมีวิธีและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ	4.10	0.836	มาก	4
4. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.19	0.671	มาก	3
รวม	4.26	0.525	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.525) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดีมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.584) รองลงมาคือ ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะและวิธีการทำงานอย่างไร ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.736) เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.671) และงานในความรับผิดชอบของท่านมีวิธีและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.836) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความหลากหลายของงาน

ความหลากหลายของงาน	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
5. งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกัน	4.16	0.838	มาก	1
6. งานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอยู่เสมอ	4.02	0.849	มาก	3
7. งานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการในการทำงานเสมอ	4.00	0.803	มาก	4
8. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิม เพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์	4.03	0.882	มาก	2
รวม	4.05	0.673	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.673) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกันมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.838) รองลงมาคือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิม เพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.882) งานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.849) และ งานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการในการทำงานเสมอ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.803) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลป้อนกลับของงาน

ผลป้อนกลับของงาน	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
9. ท่านสามารถรับทราบว่าคุณปฏิบัติงานได้ดีในระดับใด	4.06	0.770	มาก	1
10. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับความสนใจจาก ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.83	0.754	มาก	5
11. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และเห็นค่าในความพยายามของ ท่านที่ทุ่มเทในการทำงาน	3.77	1.010	มาก	6
12. ผลการปฏิบัติงานของท่านที่ผ่านมาทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนาให้ดีขึ้น	3.97	0.874	มาก	3
13. ผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านคิดว่าตรงกับ ความเป็นจริงและยุติธรรม	3.90	0.843	มาก	4
14. ผลการปฏิบัติงานของท่านที่รับผิดชอบอยู่ ผลงาน ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.02	0.635	มาก	2
รวม	3.92	0.623	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านผลป้อนกลับของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.623) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านสามารถรับทราบว่าคุณปฏิบัติงานได้ดีในระดับใดมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.770) รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านที่รับผิดชอบอยู่ ผลงานออกมาเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.635) ผลการปฏิบัติงานของท่านที่ผ่านมาทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนาให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.874) ผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.843) ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเสมอ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.754) และผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และเห็นค่าในความพยายามของท่านที่ทุ่มเทในการทำงาน ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 1.010) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานที่มีความท้าทาย

ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
15. งานในความรับผิดชอบของท่านท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน	3.94	0.984	มาก	2
16. งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกว่าจะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา	3.92	1.075	มาก	3
17. งานของท่านที่ทำงานที่ใช้ความคิด ริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา	4.01	0.959	มาก	1
18. งานในความรับผิดชอบของท่านยังเป็นงานที่น่าสนใจไม่รู้ลืกลืมเบื่อหน่าย	3.66	1.147	มาก	5
19. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ การทำงานไม่ซ้ำกัน	3.78	0.971	มาก	4
รวม	3.86	0.915	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานลักษณะด้านงานที่มีความท้าทายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.915) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า งานของท่านที่ทำงานที่ใช้ความคิด ริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.959) รองลงมาคือ งานในความรับผิดชอบของท่านท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.984) งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกว่าจะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 1.075) งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ การทำงานไม่ซ้ำกัน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.971) และงานในความรับผิดชอบของท่านยังเป็นงานที่น่าสนใจไม่รู้ลืกลืมเบื่อหน่าย ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 1.147) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของควมมีอิสระในการทำงาน

ควมมีอิสระในการทำงาน	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
20. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้	4.12	0.757	มาก	1
21. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	4.07	0.767	มาก	2
22. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจดูแลการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิด	3.88	0.945	มาก	5
23. กฎระเบียบในหน่วยงานของท่านให้ความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน	4.07	0.769	มาก	3
24. ท่านมีโอกาสนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.04	0.755	มาก	4
รวม	4.04	0.571	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานลักษณะด้านควมมีอิสระในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.571) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.757) รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.767) กฎระเบียบในหน่วยงานของท่านให้ความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.769) ท่านมีโอกาสนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.755) และผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจดูแลการทำงานของท่านอย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.945) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
25. การทำงานภายในหน่วยงานของท่านเป็นการทำงานเป็นทีม	4.04	1.008	มาก	5
26. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานทุกคนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับท่านช่วยแก้ไขปัญหาคิดอย่างดี	4.09	0.820	มาก	3
27. งานของท่านจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ อยู่เสมอ	4.16	0.829	มาก	2
28. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้ทำความสนิทสนมกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้มาติดต่องาน	4.08	0.887	มาก	4
29. ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีมิตรไมตรีเอื้อเพื่อเอื้อแผ่ต่อกัน	4.32	0.754	มากที่สุด	1
รวม	4.14	0.617	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานลักษณะด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.617) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีมิตรไมตรีเอื้อเพื่อเอื้อแผ่ต่อกันมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.754) รองลงมาคือ งานของท่านจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ อยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.829) เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานทุกคนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับท่านช่วยแก้ไขปัญหาคิดอย่างดี ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.820) งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้ทำความสนิทสนมกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้มาติดต่องาน ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.887) และการทำงานภายในหน่วยงานของท่านเป็นการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 1.008) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน

ปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	3.96	0.726	มาก	2
ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร	3.83	0.686	มาก	3
ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร	3.81	0.831	มาก	4
ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	4.07	0.634	มาก	1
รวม	3.92	0.641	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.641) และเมื่อพิจารณาตามหัวข้อย่อยพบว่า ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.634) รองลงมาคือ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.726) ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.686) และ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.831) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
30. ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานในบริษัท	3.74	0.980	มาก	7
31. ท่านมีส่วนร่วมทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ	4.03	0.915	มาก	2
32. หน่วยงานและองค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของท่าน	3.98	0.822	มาก	5
33. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า	4.03	0.871	มาก	3
34. การปฏิบัติงานของท่านจะได้รับการมอบหมายให้งานที่มีความสำคัญ	3.98	0.869	มาก	4

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (ต่อ)

ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
35. การปฏิบัติงานของท่านน่าสนใจตลอดเวลา	3.79	0.941	มาก	6
36. ท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานภายในหน่วยงานของท่าน	4.16	0.698	มาก	1
รวม	3.96	0.726	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.726) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานภายในหน่วยงานของท่านมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.698) รองลงมาคือ ท่านมีส่วนร่วมทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.915) ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.871) การปฏิบัติงานของท่านจะได้รับมอบหมายให้งานที่มีความสำคัญ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.869) หน่วยงานและองค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.822) การปฏิบัติงานของท่านน่าสนใจตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.941) และท่านมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานในบริษัท ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.980) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร

ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
37. ท่านคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทคุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ได้อุทิศให้กับงาน	3.69	0.973	มาก	3
38. ตั้งแต่ท่านทำงานที่บริษัท ท่านได้รับประโยชน์จากสวัสดิการอย่างเพียงพอ	3.68	0.923	มาก	4
39. ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ	3.63	0.924	มาก	5

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร (ต่อ)

ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
40. งานที่ท่านปฏิบัติจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับผู้อื่นอยู่เสมอ	4.09	0.793	มาก	1
41. ท่านคิดว่าบริษัทสามารถจ้างท่านได้จนเกษียณอายุ	4.05	0.990	มาก	2
รวม	3.83	0.686	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.686) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า งานที่ท่านปฏิบัติจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับผู้อื่นอยู่เสมอมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.793) รองลงมาคือ ท่านคิดว่าบริษัทสามารถจ้างท่านได้จนเกษียณอายุ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.990) ท่านคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทคุ้มค่ากับความอดทนที่ได้อุทิศให้กับงาน ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.973) ตั้งแต่ท่านทำงานที่บริษัท ท่านได้รับประโยชน์จากสวัสดิการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.923) และท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.924) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร

ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
42. ปัจจุบันท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ	3.81	1.140	มาก	4
43. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความต้องการของท่าน	3.78	1.092	มาก	5
44. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การฝึกอบรม ติวงาน	3.73	1.123	มาก	6
45. ท่านทำงานกับบริษัทนี้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตามที่ได้คาดหวังไว้	3.86	1.010	มาก	2

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร (ต่อ)

ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
46. ทุกครั้งที่ท่านปฏิบัติงานจะได้รับความสนใจจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา	3.83	0.840	มาก	3
47. ท่านได้รับพิจารณาความดี ความชอบอย่างยุติธรรม	3.87	0.794	มาก	1
รวม	3.81	0.831	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.831) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านได้รับพิจารณาความดี ความชอบอย่างยุติธรรมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.794) รองลงมาคือ ท่านทำงานกับบริษัทนี้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตามที่ได้คาดหวังไว้ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 1.010) ทุกครั้งที่ท่านปฏิบัติงานจะได้รับความสนใจจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.840) ปัจจุบันท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ ความสามารถ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 1.140) งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 1.092) และหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การฝึกอบรม ติวงาน ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 1.123) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
48. บริษัทให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานเป็นอย่างมาก	3.69	0.875	มาก	7
49. ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง	4.34	0.717	มากที่สุด	1
50. เพื่อนร่วมงานในบริษัทของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	4.19	0.759	มาก	3

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร (ต่อ)

ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
51. หัวหน้างานให้ความสำคัญและสนใจในคำแนะนำปรึกษาจากผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ	4.00	0.861	มาก	5
52. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและเต็มใจในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน	3.97	0.871	มาก	6
53. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา	4.19	0.773	มาก	2
54. ความสามัคคีที่เกิดขึ้นในหน่วยงานส่วนใหญ่นำไปสู่คุณภาพของงานที่ดี	4.09	0.846	มาก	4
รวม	4.07	0.634	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.634) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้งมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.717) รองลงมาท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.773) เพื่อนร่วมงานในบริษัทของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.759) ความสามัคคีที่เกิดขึ้นในหน่วยงานส่วนใหญ่นำไปสู่คุณภาพของงานที่ดี ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.846) หัวหน้างานให้ความสำคัญและสนใจในคำแนะนำ ปรึกษาจากผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.861) ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและเต็มใจในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.871) และบริษัทให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานเป็นอย่างมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.875) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.07	0.634	มาก	1
ความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	3.81	0.922	มาก	3
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.99	0.733	มาก	2
รวม	3.86	0.836	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.836) และเมื่อพิจารณาตามหัวข้อย่อยพบว่า ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.634) รองลงมาคือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.733) และ ความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.922) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
55. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่าเป็นพนักงานในบริษัทนี้	4.15	0.805	มาก	1
56. ท่านยินดีและเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานและบริษัท	3.64	1.225	มาก	4
57. ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในบริษัทนี้เสมอ	4.05	0.847	มาก	2
58. ท่านคิดว่าปัญหาของบริษัทเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข	3.80	1.064	มาก	3

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (ต่อ)

ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
59. ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้ให้ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม	3.63	1.095	มาก	5
60. ถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนแปลงงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านยังเลือกทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป	3.55	1.302	มาก	6
รวม	3.81	0.922	มาก	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.922) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่าเป็นพนักงานในบริษัทนี้มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.805) รองลงมาคือ ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในบริษัทนี้เสมอ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.847) ท่านคิดว่าปัญหาของบริษัทเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 1.064) ท่านยินดีและเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานและบริษัท ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 1.225) ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้ให้ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 1.095) และถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนแปลงงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านยังเลือกทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 1.302) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

ความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
61. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้อำนาจประสบความสำเร็จ	3.97	0.882	มาก	3
62. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก หากการทำงานของท่านทำให้อำนาจประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	4.04	0.835	มาก	2
63. ไม่ว่าจะทำงานที่ไหน ๆ ท่านก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน	4.29	0.688	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร (ต่อ)

ความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
64. วิธีปฏิบัติงานในบริษัทสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่นักงาน	3.83	0.893	มาก	5
65. ท่านพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท	3.83	1.002	มาก	4
รวม	3.99	0.733	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.733) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ไม่ว่าจะทำงานที่ไหน ๆ ท่านก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกันมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.688) รองลงมาคือ ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก หากการทำงานของท่านทำให้บริษัทประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.835) ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.882) ท่านพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 1.002) และวิธีปฏิบัติงานในบริษัทสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่นักงาน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.893) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	n = 291		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D.		
66. ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับบริษัท	3.61	1.205	มาก	5
67. ท่านพอใจที่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม	3.73	1.092	มาก	3
68. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในบริษัทนี้จนเกษียณอายุ	3.63	1.265	มาก	4
69. ท่านรักษาผลประโยชน์ของบริษัทเป็นเรื่องสำคัญ	3.86	1.094	มาก	2
70. ท่านยินดีที่จะปกป้องชื่อเสียงของบริษัท	4.15	0.933	มาก	1
รวม	3.79	0.983	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.983) และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านยินดีที่จะปกป้องชื่อเสียงของบริษัทที่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.933) รองลงมาคือ ท่านรักษาผลประโยชน์ของบริษัทเป็นเรื่องสำคัญ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 1.094) ท่านพอใจที่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 1.092) ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในบริษัทนี้จนเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 1.265) และท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับบริษัท ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 1.205) ตามลำดับ



4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (n = 291)

	ใจดีต่อลูกค้า	ผลนอกเหนือผล	แยกให้ออก	สนใจเรียนรู้	ความยืดหยุ่น	ความหลากหลาย	ความท้าทาย	ความก้าวหน้า	ความรับผิดชอบ	ความยุติธรรม	ความโปร่งใส	ความยุติธรรม	ความยุติธรรม	ความยุติธรรม	ความยุติธรรม	ความยุติธรรม	ความยุติธรรม	ความยุติธรรม
ความเข้าใจ	1																	
ความหลากหลาย	.446**	1																
ผลนอกเหนือผล	.623**	.650**	1															
งานที่ท้าทาย	.511**	.532**	.661**	1														
อิสระในงาน	.552**	.616**	.716**	.631**	1													
ปฏิสัมพันธ์	.524**	.647**	.587**	.557**	.641**	1												
ความสำคัญต่อองค์กร	.595**	.574**	.706**	.628**	.738**	.498**	1											
ความมั่นคงขององค์กร	.538**	.454**	.639**	.524**	.620**	.455**	.726**	1										
การตอบสนองต่อองค์กร	.603**	.574**	.759**	.809**	.740**	.567**	.760**	.734**	1									
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน	.580**	.592**	.669**	.568**	.704**	.748**	.679**	.698**	.728**	1								
ยอมรับเป้าหมายขององค์กร	.652**	.512**	.702**	.701**	.676**	.594**	.727**	.744**	.830**	.737**	1							
ทุ่มเทให้แก่องค์กร	.687**	.619**	.736**	.776**	.724**	.670**	.762**	.666**	.827**	.765**	.850**	1						
เป็นสมาชิกขององค์กร	.646**	.472**	.673**	.746**	.604**	.596**	.655**	.654**	.786**	.667**	.892**	.812**	1					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด (.830) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมา คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิด ประโยชน์แก่องค์กรมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (.827) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (.786) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

10. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและ องค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายาม อย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (.765) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก (.737) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (.667) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

4.6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน

	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
Constant	-1.323	.172		-7.685	.000
ลักษณะงาน	.594	.082	.378	7.242	.000**
ประสิทธิภาพการทำงาน	.711	.068	.545	10.437	.000**

R = .891, R Square = .794, Adj. R Square = .793, Std. Error(E) = .381, Sig = .000

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรตัวแปรต้นสามารถทำนายตัวแปรตามได้ร้อยละ 79.4 (R square = .794) และมีความสัมพันธ์ ไปทางเดียวกันกับตัวแปรตาม (R = .891) โดย ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig = .000 ,t = 7.242) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการ

ทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig = .000, t = 10.437) สามารถเขียนเป็นสมการการทำนายได้คือ

$$\text{ความผูกพัน} = -1.323 + .594(\text{ลักษณะงาน}) + .711(\text{ประสบการณ์การทำงาน})$$

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
Constant	-1.426	.254		-5.623	.000
ความเข้าใจ	.256	.069	.146	3.703	.000**
ความหลากหลาย	-.107	.058	-.078	-1.844	.066
ผลป้อนกลับ	.036	.076	.024	.466	.642
งานที่ทำทนาย	.116	.052	.115	2.235	.026
อิสระในงาน	-.055	.083	-.034	-.670	.503
ปฏิสัมพันธ์ผู้อื่น	.131	.076	.088	1.734	.084
ความสำคัญต่อองค์กร	.097	.068	.076	1.430	.154
ความมั่นคงขององค์กร	.281	.066	.209	4.290	.000**
การตอบสนองต่อองค์กร	.388	.077	.349	5.014	.000**
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน	.180	.084	.124	2.148	.033*

R = .880, R Square = .774, Adj. R Square = .766, Std. Error(E) = .447, Sig = .000

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรพบว่าตัวแปรต้นสามารถทำนายตัวแปรตามได้ร้อยละ 77.4 (R square = .774) และมีความสัมพันธ์ไปทางเดียวกันกับตัวแปรตาม (R = .880) โดย ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig = .000, t = 3.703) ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig = .000, t = 4.290) ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig = .000, t = 5.014) และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน

ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig = .033, t = 2.148) สามารถเขียนเป็นสมการการทำนายได้คือ

$$\begin{aligned} \text{ความผูกพันยอมรับ} = & -1.426 + .256 (\text{ความเข้าใจ}) + .281 (\text{ความมั่นคงขององค์กร}) \\ & + .388 (\text{การตอบสนองต่อองค์กร}) + .180 (\text{ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน}) \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
Constant	-.586	.179		-3.275	.001
ความเข้าใจ	.248	.049	.178	5.089	.000**
ความหลากหลาย	.040	.041	.037	.972	.332
ผลป้อนกลับ	.008	.054	.006	.140	.888
งานที่ทำทนาย	.216	.037	.270	5.903	.000**
อิสระในงาน	-.010	.058	-.007	-.163	.870
ปฏิสัมพันธ์ผู้อื่น	.097	.053	.082	1.827	.069
ความสำคัญต่อองค์กร	.176	.048	.174	3.673	.000**
ความมั่นคงขององค์กร	-.009	.046	-.008	-.190	.849
การตอบสนองต่อองค์กร	.149	.055	.169	2.734	.007*
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน	.221	.059	.191	3.742	.000**

R = .907, R Square = .822, Adj. R Square = .815, Std. Error(E) = .315, Sig = .000

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรพบว่า ตัวแปรต้นสามารถทำนายตัวแปรตามได้ร้อยละ 82.2 (R square = .822) และมีความสัมพันธ์ไปทางเดียวกันกับตัวแปรตาม (R = .907) โดยปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig = .000, t = 5.089) ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig = .000, t = 5.093) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig = .000, t = 3.673) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (Sig = .000, t = 3.742) และ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig = .007, t = 2.734) สามารถเขียนเป็นสมการการทำนายได้คือ

$$\text{ความผูกพันเต็มใจ} = -.586 + .248 (\text{ความเข้าใจ}) + .216 (\text{งานที่ทำทนาย}) + .176 (\text{ความสำคัญต่อองค์กร}) + .221 (\text{ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน}) + .149 (\text{การตอบสนองต่อองค์กร})$$

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
Constant	-1.457	.295		-4.934	.000
ความเข้าใจ	.361	.080	.193	4.483	.000**
ความหลากหลาย	-.183	.068	-.125	-2.699	.007*
ผลป้อนกลับ	.099	.089	.063	1.113	.267
งานที่ทำทนาย	.336	.061	.313	5.555	.000**
อิสระในงาน	-.223	.096	-.130	-2.321	.021*
ปฏิสัมพันธ์ผู้อื่น	.280	.088	.176	3.176	.002*
ความสำคัญต่อองค์กร	.054	.079	.040	.678	.498
ความมั่นคงขององค์กร	.211	.076	.148	2.771	.006*
การตอบสนองต่อองค์กร	.313	.090	.264	3.469	.001**
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน	.074	.097	.048	.760	.448

R = .854, R Square = .730, Adj. R Square = .720, Std. Error(E) = .520, Sig = .000

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรพบว่าตัวแปรต้นสามารถทำนายตัวแปรตามได้ร้อยละ 73.0 (R square = .730) และมีความสัมพันธ์ไปทาง

เดียวกันกับตัวแปรตาม ($R = .854$) โดยปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($\text{Sig} = .000, t = 4.483$) ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($\text{Sig} = .000, t = 5.555$) ปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($\text{Sig} = .001, t = .760$) ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความหลากหลายของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($\text{Sig} = .007, t = -2.699$) ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($\text{Sig} = .021, t = -2.321$) ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($\text{Sig} = .002, t = 3.176$) และปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($\text{Sig} = .006, t = 2.771$) สามารถเขียนเป็นสมการการทำนายได้คือ

$$\begin{aligned} \text{ความผูกพันเป็นสมาชิกองค์กร} = & -1.457 + .361 (\text{ความเข้าใจ}) + .336 (\text{งานที่ท้าทาย}) + .313 \\ & (\text{การตอบสนองต่อองค์กร}) + .211 (\text{ความมั่นคงขององค์กร}) + .280 \\ & (\text{ปฏิสัมพันธ์ผู้อื่น}) - .183 (\text{ความหลากหลาย}) - .223 (\text{อิสระในงาน}) \end{aligned}$$

4.7 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการสรุปการทดสอบสมมติฐาน

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	ความเข้าใจในกระบวนการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
2	ความหลากหลายของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
3	ผลป้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการสรุปการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
4	ลักษณะงานที่มีความท้าทายส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ปฏิเสธ สมมติฐาน
5	ความมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ปฏิเสธ สมมติฐาน
6	งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ปฏิเสธ สมมติฐาน
7	ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ปฏิเสธ สมมติฐาน
8	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ยอมรับ สมมติฐาน
9	ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ยอมรับ สมมติฐาน
10	ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ยอมรับ สมมติฐาน
11	ความเข้าใจในกระบวนการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	ยอมรับ สมมติฐาน
12	ความหลากหลายของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	ปฏิเสธ สมมติฐาน
13	ผลป้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	ปฏิเสธ สมมติฐาน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการสรุปการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
14	ลักษณะงานที่มีความท้าทายส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
15	ความมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
16	งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
17	ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
18	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
19	ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
20	ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
21	ความเข้าใจในกระบวนการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
22	ความหลากหลายของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการสรุปการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

ลำดับ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
23	ผลป้อนกลับของงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ปฏิเสธ สมมติฐาน
24	ลักษณะงานที่มีความท้าทายส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ยอมรับ สมมติฐาน
25	ความมีอิสระในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ยอมรับ สมมติฐาน
26	งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ยอมรับ สมมติฐาน
27	ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ปฏิเสธ สมมติฐาน
28	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ยอมรับ สมมติฐาน
29	ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ยอมรับ สมมติฐาน
30	ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	ปฏิเสธ สมมติฐาน

บทที่ 5

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และ เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ปรับปรุงหรือหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน บริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างของงานวิจัยโดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น(Probability sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.1 อภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมของผู้ที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาตามหัวข้อพบว่าความเข้าใจในกระบวนการทำงานมีระดับความเห็นเฉลี่ยที่สูงที่สุด รองลงมาคืองานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และน้อยที่สุดคือ ลักษณะงานที่มีความท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ อนันต์ มณีรัตน์ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันในองค์กร:ศึกษากรณีสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านต่าง ๆ มีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยด้านปัจจัยด้านความท้าทายมีระดับสูงสุด และน้อยที่สุดคือ ด้านการให้ข้อมูลป้อนกลับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนัชชา เยี่ยมภพ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในบริษัทชัชคอนแทรคในสายงานโทรคมนาคมพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานมีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน เพราะที่ได้ปฏิบัติเป็นงานที่เข้าใจง่าย พนักงานจึงปฏิบัติงานได้เต็มที่ และสามารถกำหนดหน้าที่การทำงานได้ด้วยตนเอง และงานก็ต้องปฏิบัติงานกับผู้อื่น เช่น การต้อนรับ

ลูกค้านำร้าน การแสดงโปรมโชนเพื่อดึงดูดลูกค้า รวมถึงการอธิบายคุณภาพและการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกันกับดาวิณี แสงลี (2559) กล่าวว่า ลักษณะของงานคือการสร้างความรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและงานสามารถบอกได้ถึงลักษณะของงาน และลักษณะงานสามารถเป็นแรงจูงใจในการสร้างความพึงพอใจให้กับงานได้ และสอดคล้องกับสุวรรณ โกเมศ (2554 อ้างถึงในศรีสุนันท์ วัฒนา, 2559) ได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของงานว่าเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานออกเป็น 4 ข้อ ดังนี้ 1 งานที่มีความเฉพาะเจาะจงของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่จะต้องใช้ทักษะเฉพาะด้านในการปฏิบัติงานนั้น มีความเป็นเอกลักษณ์ สามารถสร้างสิ่งจูงใจให้กับพนักงาน 2 งานที่มีความเป็นอิสระ หมายถึง ลักษณะของงานที่สามารถให้พนักงานกำหนดวิธีการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ใช้ความคิดของตนเองในการแก้ปัญหา หรือปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานทำให้รู้สึกว่าจะต้องปฏิบัติงานให้อย่างเต็มความสามารถ 3 งานที่มีความท้าทาย หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ความสามารถ ความคิด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีความท้าทายสูง จึงทำให้เป็นการพิสูจน์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะเป็นการสร้างความพึงพอใจในงานได้อีกด้วย 4 งานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง งานที่เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วองค์กรได้รับรู้ถึงประสิทธิภาพรวมไปถึงคุณภาพของงาน และเพื่อเป็นการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงาน องค์กรจะต้องมีการประเมินผู้ปฏิบัติงานหลังจากแล้วเสร็จ เพื่อเป็นการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

- ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดี มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดที่สุตรงลงมาคือ ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะและวิธีการทำงานอย่างไร และน้อยสุดคืองานในความรับผิดชอบของท่านมีวิธีและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรสามารถรับรู้หรือทราบขั้นตอนการทำงานของตนเองเป็นอย่างดี มีระเบียบวิธีการที่ชัดเจนและไม่มี ความซับซ้อนของงาน ทราบขอบเขตของหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Steers (1977 อ้างถึงใน ทวิช อุศมา, 2560) ได้กล่าวว่าความเข้าใจในงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจในงานของตนเอง มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ขอบเขตของงาน

- ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความหลากหลายของงานโดยรวมอยู่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกันมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดที่สุตรงลงมาคือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิม เพื่อความทันสมัยต่อ

เหตุการณ์ และน้อยสุดคืองานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการในการทำงานเสมอ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานจะต้องใช้ทักษะในด้านต่าง ๆ ในการทำงาน ทั้งการสื่อสาร การตัดสินใจ การโน้มน้าว รวมไปถึงงานที่ปฏิบัติได้ให้พนักงานได้ทดลองใช้วิธีการต่าง ๆ ในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Steers (1977 อ้างถึงใน ทวิช อุศมา, 2560) ได้กล่าวว่า ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่มีความหลากหลายสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้สึกเบื่อหน่ายหรือรู้สึกว่าการทำแต่งานเดิม

- ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านผลป้อนกลับของงาน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับปานมาก และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านสามารถรับทราบว่าตนเองปฏิบัติงานได้ดีในระดับใด มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงที่สุดรองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านที่รับผิดชอบอยู่ ผลงานออกมาเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และน้อยสุดคือ ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และเห็นค่าในความพยายามของท่านที่ทุ่มเทในการทำงาน พนักงานสามารถประเมินตนเองได้ว่าปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดซึ่งสามารถดูได้จากความพึงพอใจของลูกค้า หรือ ลูกค้ายินดีที่จะซื้อสินค้าที่พนักงานนำเสนอ หรือ ลูกค้าให้ความสนใจกับการทำการตลาด รวมไปถึงพนักงานสามารถประเมินตนเองได้ซึ่งในธุรกิจค้าปลีกจะต้องมีการตั้งเป้าหมายไว้ซึ่งพนักงานจะต้องช่วยกันทำให้ถึงเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Steers (1977 อ้างถึงใน ทวิช อุศมา, 2560) ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นข้อคิดเห็น บทเรียน เพื่อเป็นการประเมินความรู้ความสามารถของตนเอง

- ปัจจัยด้านลักษณะงานลักษณะด้านงานที่มีความท้าทายโดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า งานของท่านที่ทำเป็นงานที่ใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงที่สุด งานในความรับผิดชอบของท่านทำทลายความรู้ความสามารถของท่าน และงานในความรับผิดชอบของท่านยังเป็นงานที่น่าสนใจไม่รู้สึกเบื่อหน่าย อธิบายได้ว่า พนักงานที่รับผิดชอบในงานนั้น ๆ รู้สึกว่างานที่ตนเองปฏิบัติยังเป็นงานที่ยังให้ความสำคัญกับงานที่ทำทลายความสามารถ และเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดตลอดเวลา และยังเป็นงานที่ไม่จำเจ หรืองานที่ทำซ้ำวนไปวนมา ยังเป็นงานที่สามารถทำทลายความสามารถของพนักงานได้ ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Steers (1977 อ้างถึงใน ทวิช อุศมา, 2560) ลักษณะงานที่มีความท้าทาย หมายถึง งานที่มีความท้าทายต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยากที่จะพิสูจน์ว่าตนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานนั้นได้ดี โคนใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง

- ปัจจัยด้านลักษณะงานลักษณะด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถ

ใช้วิจารณ์ตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และกฎระเบียบในหน่วยงานของท่านให้ ความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานยังสามารถกำหนดวิธีการทำงาน ของตนเองได้ เพราะในแต่ละครั้งการขายสินค้าก็จะต้องใช้วิธีการขายที่แตกต่างกันออกไป และพนักงาน ก็สามารถใช้ความคิดของตนเองในการตัดสินใจหรือ ขายสินค้าให้กับลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎี ของ Steers (1977 อ้างถึงใน ทวิช อุศมา, 2560) ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะของ งานที่สามารถปฏิบัติงานได้โดยพนักงานสามารถตัดสินใจในการทำงานนั้นได้เอง หรือทำตามบทบาท หน้าที่ของตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากหัวหน้างาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างเต็มความสามารถ

- ปัจจัยด้านลักษณะงานลักษณะด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยรวมมี ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีมิตรไมตรีเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ต่อกันมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงที่สุดรองลงมาคือ งานของท่านจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ อยู่เสมอ และน้อยสุดคือการทำงานภายใน หน่วยงานของท่านเป็นการทำงานเป็นทีม สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานกับเพื่อนร่วมงานมี ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกันเอง หรือ ความสัมพันธ์ที่เกิดจากการติดต่อพูดคุยกันระหว่างพนักงานกันเอง รวมไปถึงการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งพนักงานจะได้รับตรงนี้โดยตรงเพราะจะต้องมีการติดต่อ เพื่อแสดงราคา หรือแสดง คุณสมบัติของ สินค้าให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าซื้อสินค้านั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Steers (1977 อ้างถึงใน ทวิช อุศมา, 2560) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง งานที่จะต้องมีการติดต่อกับผู้ปฏิบัติงาน ท่านอื่น หรือมีการพูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ เพื่อให้เกิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ หรือความคิดเห็นแต่ละคนเพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

2. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามหัวข้อย่อยพบว่าทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีระดับความคิดเห็น เฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับ การตอบสนองต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ตามหัวข้อย่อยพบว่า ทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงที่สุด และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา ห่วงเทศ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค 208 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาหัวข้อ

พบว่า ทักษะคิดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน เกิดจากเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่ก็จะอยู่ในองค์กรนั้น ได้ยาวนาน ไม่มีการลาออก รวมถึงองค์กรเองก็มีการตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรเองก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการผูกพันในองค์กรของบุคลากร รวมไปถึงองค์กรก็ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรเอง และมีการตอบสนองบุคลากรอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่ได้เอาเปรียบบุคลากร และความมีชื่อเสียงขององค์กรก็มีผลที่พนักงานนอกสายธุรกิจอื่น อยากจะเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งสอดคล้องกันกับ โสกา ททรัพย์มากอุดม (2533 อ้างถึงใน ปาริชาติ ปิวเป็ง, 2554) ประสบการณ์จากการทำงานคือ ทักษะคิดต่องาน ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญในองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับต่อองค์กร โครงสร้างองค์กร และความพึงพอใจขององค์กร และสอดคล้องกับ Steers (1977) ได้กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้ 1) ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ 2) ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อองค์กร 3) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร 4) ทักษะคิดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

- ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานภายในหน่วยงานของท่าน รองลงมาคือ ท่านมีส่วนร่วมทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ และน้อยสุดคือท่านมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งาน ในบริษัท สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานได้รับการชื่นชมจากบริษัท ถ้าปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายที่ได้กำหนด รวมไปถึงเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานว่าเป็นบุคคลที่มีความสามารถ ควรที่จะนำมาเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Steers (1977 อ้างถึงใน ทวิช อุสุม, 2560) ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญต่อองค์กร

- ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า งานที่ท่านปฏิบัติจำเป็นต้องติดต่oprสานงานกับผู้อื่นอยู่เสมอมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่าบริษัทสามารถจ้างท่านได้จนเกษียณอายุ และน้อยสุดคือท่านท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษสามารถอธิบายได้ว่า บริษัทที่มีชื่อเสียงจะสามารถจ้างพนักงานได้ระยะยาว และพนักงานเองก็คิดว่าบริษัทให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม รวมไปถึงสวัสดิการที่บริษัทมีให้อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Steers (1977 อ้างถึงใน ทวิช อุสุม, 2560) ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกเมื่อผู้ปฏิบัติที่ไว้วางใจต่อองค์กร เมื่อประสบปัญหาองค์กรก็สามารถจะช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานได้

- ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านได้รับพิจารณาความดี ความชอบอย่างยุติธรรม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ท่านทำงานกับบริษัทนี้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตามที่ได้คาดหวังไว้ และน้อยสุดคือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การฝึกอบรม ศึกษาน สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานประสบความสำเร็จเช่นทำยอดขายได้ตรงตามเป้าหมาย ก็จะได้รับรางวัลชมเชยจากบริษัท รวมไปถึงพนักงานมีความรู้สึกต่อบริษัทว่าสามารถสร้างความก้าวหน้าในอาชีพของตนเองได้ รวมไปถึงการมอบหมายหน้าที่ที่ตรงกับความสามารถของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Steers (1977 อ้างถึงใน ทวิช อุสุมา, 2560) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร เมื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กรแล้ว องค์กรก็จะต้องมีการตอบสนองให้กับผู้ปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง หรือสวัสดิการการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองไม่ได้โดนองค์กรเอาเปรียบ

- ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้งมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลาและน้อยสุดคือ บริษัทให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานเป็นอย่างมาก สามารถอธิบายได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับที่ดี จึงทำให้เกิดความสามัคคีทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Steers (1977 อ้างถึงใน ทวิช อุสุมา, 2560) ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยกันและองค์กร เป็นการรับรู้บรรยากาศที่อยู่ภายในองค์กร ทำผู้ปฏิบัติงานรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

3. ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามหัวข้อย่อยพบว่า ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และน้อยสุดคือความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา ห่วงเทศ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และน้อยสุดคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม

เพื่อปฏิบัติงานแก่องค์กร สามารถอธิบายได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะขึ้นอยู่กับตัวองค์กรและบุคลากร และมองไปถึงเป้าหมายขององค์กร รวมไปถึงการคงอยู่ของบุคลากรในองค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรได้ และความผูกพันยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น และบริษัทยังถูกมองว่าเป็นบริษัทที่มั่นคง ทำให้พนักงานรู้สึกอยากที่จะอยู่ในองค์กรนี้ไปตลอด ซึ่งสอดคล้องกันกับ ริเชษฐ์ ปลั่งอิศวร (2533 อ้างถึงใน เพ็ญภา วงศ์นิติก, 2559) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า พนักงานจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และต้องการอยู่ในองค์กร เมื่อระดับความผูกพันของพนักงานกับองค์กรสูง ในทางตรงข้ามพนักงานจะลาออกหรือไม่ต้องการอยู่ในองค์กร หรือปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถ ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดผลเสียทั้งองค์กร และตัวพนักงานเองและสอดคล้องกับ อนันต์ มณีรัตน์ (2559) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือ ลักษณะของบุคลากรในองค์กรที่ทุ่มเทให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับ Steers (1977) อธิบายความหมายของความผูกพันต่อองค์กรคือ ความรู้สึกของสมาชิกในองค์กรว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์กรนั้น ขอมเสียดสละประโยชน์ส่วนตนและทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กร ได้ประสบความสำเร็จ และมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรจนไปถึงยอมรับเป้าหมายขององค์กร

- ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่าเป็นพนักงานในบริษัทนี้ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในบริษัทนี้เสมอ และน้อยสุดคือถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนแปลงงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านยังเลือกทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรเพราะว่าชื่อเสียงบริษัท และพนักงานมองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรก็เป็นสิ่งที่จะต้องช่วยกันแก้ไข และ พนักงานก็มีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรนี้ถึงแม้ว่าจะมีองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าอาจจะเป็นเพราะว่าสวัสดิการของบริษัทที่ให้ดีกว่า ซึ่งบริษัทที่ค่าตอบแทนสูงกว่า อาจสวัสดิการได้น้อยกว่าก็เป็นได้ ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Mowday, Steers, and Porter (1982) ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ หมายถึง ความเชื่อมั่นของพนักงานที่มีกับองค์กร และยอมรับในค่านิยมขององค์กร จะส่งผลให้พนักงานอยากที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เพราะพนักงานมองตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และอยากจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

- ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามไม่ว่าจะทำงานที่ไหน ๆ ท่านก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูง รองลงมาคือ

ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก หากการทำงานของท่านทำให้บริษัทประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และน้อยสุดคือวิธีปฏิบัติงานในบริษัทสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ท่าน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี ไม่ว่าจะ เป็นสาขาไหนหรือแผนกไหนก็ตาม ก็สามารถขายสินค้าได้ หรือทำให้ลูกค้าประทับใจได้ รวมไปถึงพนักงานยอมทำงานหนักเพื่อให้เป็นไปตามยอดเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งถ้าเป็นไปตามยอดแล้วบริษัทอาจจะมีค่าตอบแทนเพิ่มเติมให้พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Mowday, Steers, and Porter (1982) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง พนักงานในองค์กรเต็มใจที่จะทุ่มเทและพยายามปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และยังรวมไปถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร

- ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามข้อคำถามพบว่า ท่านยินดีที่จะปกป้องชื่อเสียงของบริษัทมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ท่านรักษาผลประโยชน์ของบริษัทเป็นเรื่องสำคัญ และน้อยสุดคือท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับบริษัท สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานจะต้องปกป้องชื่อเสียงของบริษัท เพราะถ้าเกิดปัญหาขึ้นจะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานเองด้วย รวมไปถึงผลประโยชน์ของบริษัท ซึ่งเกิดจากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและบริษัท ความซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎีของ Mowday, Steers, and Porter (1982) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ปรารถนาที่จะเป็นพนักงานขององค์กรนี้ เพื่อที่จ้ปฏิบัติงานหน้าที่ของตนเองให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาตามด้านพบว่า

ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงานกับ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และ ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านลักษณะงานที่มีความท้าทายส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเดือน รักษาใจ (2554) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด(มหาชน) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัชชา เยี่ยมภพ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทซัคคอนแทรคในสายงาน โทรคมนาคม พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านต่าง ๆ จะมีส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ มณีรัตน์ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันในองค์กร:กรณีศึกษา สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านต่าง ๆ จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นความหลากหลายของงาน งานที่มีความท้าทาย หรือผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกันกับทฤษฎี ดาวิณี แสงลี (2559) กล่าวว่า ลักษณะของงานคือการสร้างความรับรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและงาน สามารถบอกได้ถึงลักษณะของงาน และลักษณะงานสามารถเป็นแรงจูงใจในการสร้างความพึงพอใจให้กับงานได้ และสอดคล้องกับสุวรรณิโกเมศ (2554 อ้างถึงใน ศรีสุนันท์ วัฒนา, 2559) ได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของงานว่าเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานออกเป็น 4 ข้อ ดังนี้ 1 งานที่มีความเฉพาะเจาะจงของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่จะต้องใช้ทักษะเฉพาะด้านในการปฏิบัติงานนั้น มีความเป็นเอกลักษณ์ สามารถสร้างสิ่งจูงใจให้กับพนักงาน 2 งานที่มีความเป็นอิสระ หมายถึง ลักษณะของงานที่สามารถให้พนักงานกำหนดวิธีการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ใช้ความคิดของตนเองในการแก้ปัญหา หรือปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานทำให้รู้สึกว่าคุณจะต้องปฏิบัติงานให้อย่างเต็มความสามารถ 3 งานที่มีความท้าทาย หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ความสามารถ ความคิด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณปฏิบัติงานที่มีความท้าทายสูง จึงทำให้เป็นการพิสูจน์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะเป็นการสร้างความพึงพอใจในงานได้อีกด้วย 4 งานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง งานที่เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วองค์กร ได้รับรู้ถึงประสิทธิภาพรวมไปถึงคุณภาพของงาน และเพื่อเป็นการประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงาน องค์กรจะต้องมีการประเมินผู้ปฏิบัติงานหลังจากแล้วเสร็จ เพื่อเป็นการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาตามด้านพบว่า

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร และ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร และ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีสุนันท์ วัฒนา (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท เอสจีเอสที(ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บริษัท เอสจีเอสที(ประเทศไทย) จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัชชา เขียมภพ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทซัฟคอนแทรกในสายงานโทรคมนาคม พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานจะส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนรัฐ นาทอง (2556) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานมีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยในด้านประสิทธิภาพการทำงานในด้านต่าง ๆ จะส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรที่แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533

อ้างอิงใน ปารีชาติ ปีวเป็ง, 2554) ประสบการณ์จากการทำงานคือ ทักษะคิดทำงาน ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญในองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับต่อองค์กร โครงสร้างองค์กร และความพึงพอใจขององค์กร และสอดคล้องกับ Steers (1977) ได้กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้ 1) ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ 2) ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อองค์กร 3) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร 4) ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

5.2 ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร สามารถเสนอแนะเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรมีผลต่อตัวแปรตามมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กรทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรดังนั้นสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรคือ การสนับสนุนในความก้าวหน้าทางอาชีพของพนักงาน เช่น การฝึกอบรมพนักงาน การพาพนักงาน ไปศึกษาดูงาน เพื่อให้พนักงานนำความรู้ที่ได้มาใช้พัฒนาในการทำงานและพัฒนาความสามารถของพนักงาน เพื่อสร้างความรู้สึกรู้สึกก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน เมื่ออยู่ในองค์กรนี้ สำหรับหัวหน้างานหรือผู้จัดการจะให้ความสนใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อศึกษาว่าพนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ดีในระดับใด เมื่อเกิดปัญหาที่ต้องช่วยพนักงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทันที รวมไปถึงการยกย่องชมเชยหรือมีการให้รางวัลแก่ พนักงานเมื่อปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านงานที่มีความท้าทาย รองลงมาคือปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และน้อยที่สุดคือประสบการณ์การทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร ดังนั้นสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรคือ หัวหน้างานควรมอบหมายงานที่ไม่ซ้ำกัน เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถของ

พนักงาน และพนักงานเองก็จะไม่รู้สึกร่างานที่ตนทำอยู่ประจำน่าเบื่อหน่าย อาจจะเป็นการเปลี่ยนหน้าที่ภายในแผนกวนกันไป มีการตั้งเป้าหมายเพื่อให้พนักงานได้ท้าทายตนเอง เพื่อให้ทำได้ถึงเป้าหมาย และหัวหน้างานก็ใส่ใจ ให้คำแนะนำ และรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อนำไปพิจารณาและช่วยพัฒนาให้ดีขึ้น และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานกันเองก็เป็นสิ่งที่จำเป็นเช่นกัน เพราะพนักงานจะได้ช่วยเหลือกัน ทำให้เกิดความสามัคคีกันในหน่วยงาน สำหรับองค์กรเองก็ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของพนักงาน มีการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน หรือเป็นกิจกรรม Team building เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีพนักงานด้วยกันเองและองค์กร

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมากที่สุดคือ ปัจจัยลักษณะงานด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานด้านความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน ดังนั้น สิ่งที่จะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรคือ ควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และให้งานที่ไม่ซ้ำ เพื่อให้พนักงานใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เกิดการพัฒนาตนเองและไม่รู้สึกร่างาน เบื่อหน่าย องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงาน ให้ความช่วยเหลือพนักงานเมื่อเกิดปัญหา และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในการทำงาน โดยจัดให้มีการอบรมพนักงาน พาไปศึกษาดูงาน หรือจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง และองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเอง เกิดความสามัคคีภายในองค์กร สร้างการทำงานที่เป็นทีมมีสวัสดิการ และค่าตอบแทนที่เพียงพอให้กับพนักงาน หัวหน้างานคอยให้ความช่วยเหลือพนักงาน และคอยให้คำปรึกษากับพนักงานที่ปฏิบัติงาน รวมไปถึงการรับฟังข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของพนักงานที่ได้จากการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. มีการใช้ปัจจัยจากทฤษฎีมาทำการวิจัยมาแค่เพียงทฤษฎีเดียว จึงไม่สามารถอธิบายทฤษฎีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อองค์กรได้
2. การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามเก็บเพียงองค์กรเดียว จึงไม่สามารถรับรู้ถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้งธุรกิจ

3. งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณอาจจะสามารถทำนายได้เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ไม่ได้ลงรายละเอียดลึกมาก
4. เนื่องด้วยสถานการณ์ COVID-2019 ส่งผลทำให้ระยะเวลาการเก็บข้อมูลที่นานมากขึ้น จึงทำให้รวบรวมข้อมูลได้ล่าช้า
5. การเก็บข้อมูลแบบสอบถามเก็บทั้งพนักงานสัญญาจ้างและพนักงานประจำ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำปัจจัยด้านอื่น ๆ มาใช้ในการดำเนินการวิจัยด้วย เช่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านบรรยากาศภายในองค์กร เพื่อเป็นตัวแปรอื่น ๆ ในการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
2. ควรมีการเปรียบเทียบกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทธุรกิจค้าปลีกอื่น ๆ ด้วย หรือในรูปแบบธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน
3. ควรมีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) ประกอบไปด้วยเพื่อที่ผลจะวิจัยจะได้มีประสิทธิภาพ และลงรายละเอียดได้ชัดเจนมากขึ้น
4. ควรมีการแยกการเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยแยกพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง เพื่อที่จะได้แยกระดับความผูกพันได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- จรรยา ห่วงเทศ. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ภาค208. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐพรรณ ชาญชัยกรรม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดาวิณี แสงสี. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม.
- ทวิช อุศมา. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัททวิฟาร์ม จำกัด อำเภอลำลูกกา จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ชนรัฐ นาทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นรินทร์ ต้นไพบูลย์. (2562). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2562-2564: ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Wholesale-Retail/Modern-Trade/IO/io-modern-trade-20>
- ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกินอินคัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มรกต เจียประเสริฐ. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตำแหน่งวิศวกรของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลลิตา จันทร์งาม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรภูริ มูลสิน. (2553). หลักการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย PSPP เพื่อการวิจัย. สืบค้นจาก <http://ftp.psu.ac.th/pub/pspp/pspp-book.pdf>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศรีจันทร์ อุทโยภาส, นัชชา เขี่ยมภพ, และ กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทชัชคอนแทรค ในสายงานโทรคมนาคม. วารสารสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 3(1), 33-41.
- ศรีสุนันท์ วัฒนา. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท เอชจีเอสที (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราขันธ์.
- สมชาย วรภิเษมสกุล. (2554). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. สืบค้นจาก <http://www.udru.ac.th/oldsite/attachments/elearning/01/07.pdf>
- สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์. สืบค้นจาก http://ryssurvey.com/vichakarn/downloadq.php?f=ddc_201710161404328884_150_1001ca.pdf&fc=title%2068.pdf
- แสงเดือน รักษาใจ. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อนันต์ มณีรัตน์. (2559). ความผูกพันในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bon, A.T. and Shire, A. M. (2017). The Role of Job Resources on Work Engagement: A Study on Telecommunication Sector. International Journal of Scientific and Research Publications, 7(5), 400-404.
- Catherine, M. (2018). Evaluation of job design and its effect on employee engagement in a private outpatient healthcare provider in Kenya: a case of AAR healthcare Kenya (Thesis). Strathmore University. Retrieved from <http://su-plus.strathmore.edu/handle/11071/6020>.
- Chiekezie, O. M. and Onyekachukwu, N. (2015). Job Design and Employee Engagement in Selected Manufacturing Companies in Nigeria. International Journal of Current Research, 7(11), 23333-23343.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kariuki, N. (2015). Role of Job Design on Employee Engagement in Private University in Kenya: A Case of Presbyterian University of East Africa. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 2(60), 365-385.
- Mowday, R. M., Steers, R. M., and Porter, L. W. (1982). *Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press.
- Mowday, R.T., Steers, R.M., and Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organization Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Othman, N. and Nasurdin, A. M. (2019). Job characteristics and staying engaged in work of nurses: Empirical evidence from Malaysia. *International Journal of Nursing Sciences*, 6, 432-438.
- Prameswari, G.A. (2019). The Effects of Job Characteristic on work Engagement. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*. 1(85), 475-479.
- Prasad, P. (2019). The Effect of Job Characteristic on work Engagement in The Retail Sector Jharkhand, India. *Journal of Management (JOM)*, 6(4), 29-36.
- Sheldon, M. (1971). Investments and Involvements as Mechanism Producing Commitment to the Organization. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143-150.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลสำหรับการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลที่ได้ไปใช้ในการการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับ จึงใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และให้ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณที่ท่านอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย

ในครั้งนี้

ภาวดี อ่อนสนิธ

นักศึกษาสาขาการจัดการธุรกิจ

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่กำหนดให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 18-25 ปี

() 26-30 ปี

() 31-35 ปี

() 36-40 ปี

() 41-45 ปี

() 46-50 ปี

() 51-55 ปี

() 56-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ม.6/ ปวช.

() อนุปริญญา/ ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

() ต่ำกว่า 1 ปี

() ตั้งแต่ 1-3 ปี

() ตั้งแต่ 3-5 ปี

() ตั้งแต่ 5-7 ปี

() ตั้งแต่ 7-10 ปี

() มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน					
1. ท่านสามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะและวิธีการทำงานอย่างไร					
2. ท่านสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างดี					
3. งานในความรับผิดชอบของท่านมีวิธีและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ					
4. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี					
ความหลากหลายของงาน					
5. งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกัน					
6. งานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอยู่เสมอ					
7. งานของท่านมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการในการทำงานเสมอ					
8. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิม เพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์					
ผลป้อนกลับของงาน					
9. ท่านสามารถรับทราบว่าตนเองปฏิบัติงานได้ดีในระดับใด					
10. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเสมอ					
11. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และเห็นค่าในความพยายามของท่านที่ทุ่มเทในการทำงาน					
ผลป้อนกลับของงาน					
12. ผลการปฏิบัติงานของท่านที่ผ่านมาทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนาให้ดีขึ้น					
13. ผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านคิดว่าตรงกับความเป็นจริงและยุติธรรม					
14. ผลการปฏิบัติงานของท่านที่รับผิดชอบอยู่ ผลงานออกมาเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					

ด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย					
15. งานในความรับผิดชอบของท่านท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน					
16. งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกว่าจะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา					
17. งานของท่านที่ทำให้เป็นงานที่ใช้ความคิด ริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา					
18. งานในความรับผิดชอบของท่านยังเป็นงานที่น่าสนใจไม่รู้สึغبื่อหน่าย					
19. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทายความสามารถการทำงานไม่ซ้ำกัน					
ความมีอิสระในการทำงาน					
20. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้					
21. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
22. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจดูแลการทำงานของงานอย่างใกล้ชิด					
23. กฎระเบียบในหน่วยงานของท่านให้ความเป็นอิสระในการทำงานของท่าน					
24. ท่านมีโอกาสในการนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น					
25. การทำงานภายในหน่วยงานของท่านเป็นการทำงานเป็นทีม					
26. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานทุกคนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับท่านช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างดี					
27. งานของท่านจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ อยู่เสมอ					
28. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้ทำความสนทนากับบุคคลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้มาติดต่องาน					
29. ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีมิตรไมตรีเอื้อเพื่อเอื้อแก่ต่อกัน					

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ด้านประสบการณ์การทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร					
30. ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์งานในบริษัท					
31. ท่านมีส่วนร่วมทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ					
32. หน่วยงานและองค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของท่าน					
33. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า					
34. การปฏิบัติงานของท่านจะได้รับมอบหมายให้งานที่มีความสำคัญ					
35. การปฏิบัติงานของท่านน่าสนใจตลอดเวลา					
36. ท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานภายในหน่วยงานของท่าน					
ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือขององค์กร					
37. ท่านคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทคุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ได้อุทิศให้กับงาน					
38. ตั้งแต่ท่านทำงานที่บริษัท ท่านได้รับประโยชน์จากสวัสดิการอย่างเพียงพอ					
39. ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ					
40. งานที่ท่านปฏิบัติจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับผู้อื่นอยู่เสมอ					
41. ท่านคิดว่าบริษัทสามารถจ้างท่านได้จนเกษียณอายุ					
ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร					
42. ปัจจุบันท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ					
43. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความต้องการของท่าน					
44. หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การฝึกอบรม ดูงาน					
45. ท่านทำงานกับบริษัทนี้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตามที่ใ้คาดหวังไว้					

ด้านประสบการณ์การทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
46. ทุกครั้งที่ท่านปฏิบัติงานจะได้รับความสนใจจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา					
47. ท่านได้รับพิจารณาความดี ความชอบอย่างยุติธรรม					
ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร					
48. บริษัทให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานเป็นอย่างมาก					
49. ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง					
50. เพื่อนร่วมงานในบริษัทของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
51. หัวหน้างานให้ความสำคัญและสนใจในคำแนะนำ ปรึกษาจากผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ					
52. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสและเต็มใจในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน					
53. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา					
54. ความสามัคคีที่เกิดขึ้นในหน่วยงานส่วนใหญ่นำไปสู่คุณภาพของงานที่ดี					

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
55. ท่านมีความภาคภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่าเป็นพนักงานในบริษัทนี้					
56. ท่านยินดีและเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานและบริษัท					
57. ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในบริษัทนี้เสมอ					
58. ท่านคิดว่าปัญหาของบริษัทเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
59. ท่านคิดว่าการทำงานที่บริษัทนี้ให้ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม					
60. ถ้าท่านมีโอกาสเปลี่ยนแปลงงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านยังเลือกทำงานกับบริษัทนี้ต่อไป					
ด้านความเต็มใจและทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร					
61. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ					
62. ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก หากการทำงานของท่านทำให้บริษัทประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
63. ไม่ว่าจะทำงานที่ไหน ๆ ท่านก็สามารถทำงานได้ดีเช่นกัน					
64. วิถีปฏิบัติงานในบริษัทสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ท่าน					
65. ท่านพร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท					
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร					
66. ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับบริษัท					
67. ท่านพอใจที่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม					
68. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในบริษัทนี้จนเกษียณอายุ					
69. ท่านรักษาผลประโยชน์ของบริษัทเป็นเรื่องสำคัญ					
70. ท่านยินดีที่จะปกป้องชื่อเสียงของบริษัท					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง *****