ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ศาริณี นิติธรรม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2566

.....

นางสาวศาริณี นิติธรรม

ผู้วิจัย

.....

รองศาสตราจารย์กัญญาภัสส์ ปันจัยสีห์,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ นิ่มสาย,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์วิชิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร สำเร็จลุล่วงได้โดยสมบูรณ์อันเนื่องมาจาก รศ. ดร.กัญญาภัสส์ ปันจัยสีห์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือ เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ รวมถึงสละเวลาในการตรวจงานตั้งแต่เริ่มดำเนินการทำวิจัยจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยของกราบขอบพระคุณอาจารย์ มา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ คุณแม่วิภา เยาวนาต และคุณพ่อณรงค์ นิติธรรม ที่สนับสนุนให้ลูกได้มีการศึกษาที่ดี ขอขอบคุณ คุณวัศจักร์ ทองศรี สามีที่คอยสนับสนุนการเรียนปริญญาโทตั้งแต่ต้นจนจบ ขอบคุณพี่ๆ คุณจันทิมา สมิทธิ์ และคุณปราณปริยา นิติธรรม และน้องสาว คุณศิริพร อัญชนะวิทย์ คุณณัฐาพงษ์ อัญชนะวิทย์ และหลานๆ ทุกคน ที่คอยส่งเสริมและให้กำลังใจอยู่เสมอ ขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน และเพื่อนๆ ทุกคนใน CMMU ที่คอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด ทั้งนี้ขอขอบคุณหัวหน้างานที่อนุญาตให้เลิกงานก่อนเวลาทำให้มาเรียนได้ทันเวลา

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกๆ ท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาในการเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม รวมไปถึงเพื่อนๆ ทุกๆ องค์กรที่ช่วยกระจายแบบสอบถามจนสามารถเก็บได้ตามที่กำหนด และสำเร็จลงได้ด้วยดี สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร ตลอดจนเป็นประโยชน์ เป็นแหล่งข้อมูล ในการทำวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศาริณี นิติธรรม

ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
THE IMPACT OF INTERNAL FACTOR WITH EMPLOYEE'S ORGANIZATION ENGAGEMENT

ศาริณี นิติธรรม 6550051

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์กัญญาภัสส์ ปันจัยสีห์, Ph.D. ,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ นิ่มสาย, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูมิพร ธรรมสถิตเดช, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยภายในประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งส่งผลถึงความพึงพอใจในงาน และความเชื่อมั่นในองค์กร จนทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กร โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจด้วยเครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยคือ กลุ่มคนวัยทำงานที่มีอายุตั้งแต่ 22 ปีไปจนถึง 60 ปีที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 265 คน

จากการวิจัยพบว่าความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กรมากที่สุด และความเชื่อมั่นในองค์กรมีผลต่อความผูกพันองค์กรมากที่สุด โดยปัจจัยภายในทั้งสามตัวแปรมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความเชื่อมั่นในองค์กร จนนำไปสู่ความผูกพันที่มีต่อองค์กรในที่สุด

คำสำคัญ : สภาพแวดล้อมในการทำงาน/ ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน/ ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการทำงาน/ความพึงพอใจในงาน/ ความเชื่อมั่นในองค์กร

54 หน้า

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	**ข**
บทคัดย่อ	**ค**
สารบัญตาราง	**ฉ**
สารบัญรูปภาพ	**ช**
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ความมุ่งหมายของงานวิจัย	3
1.3 คำถามของการวิจัย	3
1.4 วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
1.5 ขอบเขตงานวิจัย	4
1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย	4
1.5.2 ขอบเขตเนื้อหา	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	**6**
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน	7
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน	7
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	9
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในองค์กร	10
2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	**13**
3.1 รูปแบบการวิจัยและการออกแบบการวิจัย	13
3.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	13
3.3 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย	14
3.4 กระบวนการวิจัย	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การทดสอบเครื่องมือวิจัย	16
3.5.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา	16
3.5.2 การทดสอบความเชื่อมั่น	16
3.6 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	17
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณา	17
3.6.2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	17
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	**19**
4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	19
4.2 การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ	21
4.2.1 การทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน	21
4.2.2 การทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยภายในองค์กรและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร	22
4.2.3 การทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในงาน และความเชื่อมั่นในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร	24
4.3 สรุปสมมติฐานงานวิจัย	25
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	**27**
5.1 อภิปรายผลวิจัย	27
5.2 ประโยชน์ของงานวิจัยทางทฤษฎี	29
5.3 สรุปผลการวิจัย	30
5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัย	31
5.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย	32
บรรณานุกรม	**34**
ภาคผนวก ก ตารางแสดงมาตรวัดของตัวแปรอ้างอิงจากงานวิจัยก่อนหน้า	42
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม “ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร”	45

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละตัวแปร	17
4.1	ตารางแสดงลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	20
4.2	ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยด้านปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน	21
4.3	ค่าสถิติวิเคราะห์ความผันแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน	21
4.4	ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้านปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน	22
4.5	ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยด้านปัจจัยภายในองค์กรและความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร	23
4.6	ค่าสถิติวิเคราะห์ความผันแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร	23
4.7	ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้านปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร	24
4.8	ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยด้านความพึงพอใจในงานและความเชื่อมั่นในองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร	24
4.9	ค่าสถิติวิเคราะห์ความผันแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร	25
4.10	ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้านความพึงพอใจในงานและความเชื่อมั่นในองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร	25
4.11	สรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	26

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	4
2.1	บทความของ Effectory เขียนโดย Lieke Pijnacker (2019)	8
2.2	Two Factors Theory ของ HERZBERG'S (1959)	9
2.3	กรอบแนวคิดการวิจัย	12

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

คน หรือทรัพยากรบุคคล ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร จากแนวคิด 8M's ของ Milkovich & Boudreau เรื่องปัจจัยพื้นฐานในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ประกอบไปด้วย 1) คน (Man) 2) เงิน (Money) 3) วัสดุสิ่งของ (Material) 4) การจัดการ (Management) 5) ตลาด (Market) 6) เครื่องจักร (Machine) 7) วิธีการทำงาน (Method) และ 8) เวลา (Minute) ซึ่ง M1 (Man) หรือคน ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากที่สุดในการบริหารจัดการองค์กร เพราะว่าคนถือว่าเป็นศูนย์กลางขององค์กรมาอย่างยาวนาน ความสำเร็จขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน หากไม่มีคน หรือพนักงาน องค์กรจะล้มเหลวอย่างแน่นอน (Manna, 2008) เพราะฉะนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ Man ที่หมายถึง คน หรือพนักงานนั้น ไม่ควรคำนึงถึงเพียงพนักงานปัจจุบันเท่านั้น แต่รวมถึง พนักงานในอดีต และพนักงานในอนาคต ด้วย เพราะพวกผู้คนเหล่านี้ สามารถส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรได้ เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะแสดงออกผ่านทั้งคำพูดและการกระทำในเชิงบวก นั่นคือผ่านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป การพยายามทำหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ เพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนองค์การ (Hewitt , 2015; นฤมล จิตเอื้อ, 2561)

ดังนั้นการเสริมสร้างให้พนักงานผูกพันต่อองค์กร สามารถส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กรได้ เพราะจะทำให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรได้ ซึ่งพนักงานเหล่านี้ถือเป็นองค์ประกอบและปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร แม้ว่าการสร้างความผูกพันของพนักงานและองค์กรเป็นผลมาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอก (Moradi et.al., (2014) แต่ปัจจัยภายในองค์กรเป็นสิ่งที่สามารถบริหารจัดการได้และนับเป็นส่วนสำคัญที่สามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้ โดย Hewitt Associates,2004 ได้ระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ 1) บุคคล ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงและเพื่อนร่วมงาน 2) งานหรือคุณค่า ประกอบด้วย แรงจูงใจภายใน ทรัพยากรในการทำงานและความเป็นสมาชิกขององค์กร 3) โอกาสที่ได้รับ ประกอบด้วย โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพและโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ 4) คุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) กระบวนการหรือวิธีการในการทำงาน ประกอบด้วยหลักการปฏิบัติของบุคคลและการทบทวนผลการปฏิบัติงาน และ 6) รางวัลทั้งทางตรงและทางอ้อม ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ผลประโยชน์เกื้อกูล และการให้ความสำคัญแก่พนักงาน (ยสบวร อำมฤต, 2564) โดย Pranitasaria et al., (2022) ชี้ให้เห็นถึงอิทธิพลเชิงบวกของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีนำไปสู่ ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีของพนักงาน และนำไปสู่ความผูกพันในการทำงานในองค์กรในที่สุด (Indoyo and Husna, 2022)

นอกจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมในการทำงานแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรได้เช่นกัน โดยเฉพาะความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความร่วมมือกันในที่ทำงาน Jianga et.al, (2016) พบว่าการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ ซึ่งความไว้วางใจต่อกันทางด้านความคิด อารมณ์ และความไว้วางใจในความรู้ความเข้าใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อการสร้างความร่วมมือในการทำงานได้ด้วย นอกจากนี้ Paoline et.al, (2006) ยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน เพราะการทำงานร่วมกันโดยไม่แข่งขันกัน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างสภาพแวดล้อมเชิงบวกในการทำงาน ซึ่งส่งผลเกี่ยวเนื่องไปยังประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงาน (Kipkosgei, Son and Kang, 2020) นอกจากนี้ TAN และ LIM (2009) ยังพบว่า ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญเนื่องจากส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร และมีส่วนช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน สามารถส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กรได้ ซึ่งความเชื่อมั่นในองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรได้เช่นเดียวกัน (Hough, Green and Plumlee, 2015)

ปัจจัยอีกด้านที่ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรได้แก่ ความชัดเจนในเนื้อหาขอบเขตหน้าที่ของการทำงานเพราะว่าบทบาทในการทำงานที่มีความชัดเจนนั้นสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ ซึ่งความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการทำงานจะนำไปสู่ความสามารถตัดสินใจที่เหมาะสมในสถานการณ์ที่พนักงานเป็นผู้รับผิดชอบได้ (Choo, 2017) ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการทำงานยังส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร ดังนั้นความชัดเจนในงานสามารถทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและความเชื่อมั่นในองค์กร จนนำไปสู่ความผูกพันในองค์กร (MA, 2016) อย่างไรก็ตาม

ยังไม่มีงานวิจัยใดที่วัดความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านี้ร่วมกัน โดยเฉพาะตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลสามารถส่งผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในองค์กรได้ โดยเน้นทำความเข้าใจในมุมมองกลุ่มคนทำงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2 ความมุ่งหมายของงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากปี 2565 ประเทศไทย มีกำลังแรงงานปัจจุบันเฉลี่ย 11,037,693 คน ซึ่งคิดเป็น 28% ของจำนวนแรงงานในประเทศไทย (จำนวนประชากร จำแนกตามสถานภาพแรงงาน และเพศ เป็นรายจังหวัด พ.ศ. 2565, สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566)

1.3 คำถามของการวิจัย

1. ปัจจัยภายในองค์กรใดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร
2. ความพึงพอใจในงานและความเชื่อมั่นในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
3. ความพึงพอใจในงานและความเชื่อมั่นในองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างไร

1.4 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในองค์กรต่อความเชื่อมั่นในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน และความเชื่อมั่นในองค์กร ที่มีต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

1.5 ขอบเขตงานวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

กลุ่มวัยทำงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) จำนวนขั้นต่ำ 385 คน (เจนพจน์ ข่ายม่าน, 2562)

1.5.2 ขอบเขตเนื้อหา

1. ตัวแปรต้น (Independent variable) คือ

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (work environment)

1.2 ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Co-worker trust)

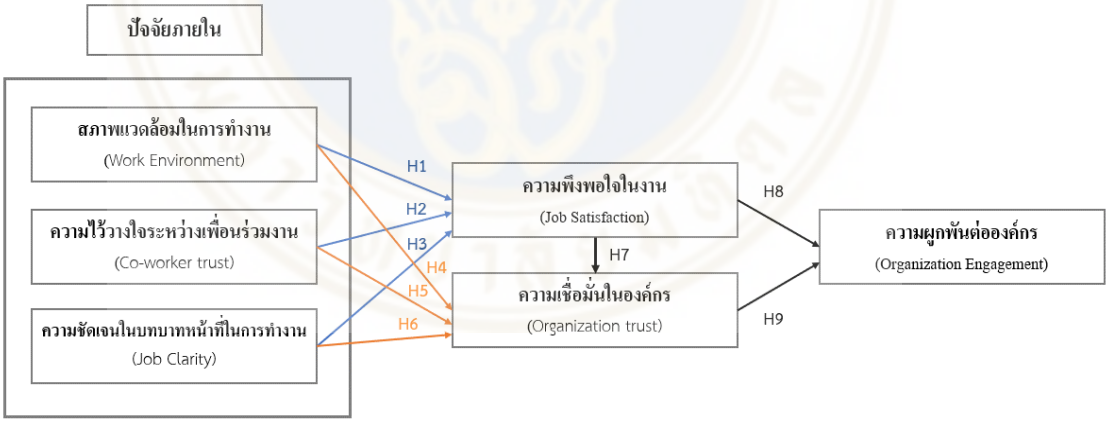
1.3 ความชัดเจนในบทบาทที่ในการทำงาน (Job Clarity)

1.4 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

1.5 ความเชื่อมั่นในองค์กร (Organization trust)

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable)

คือ ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Engagement)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความเชื่อมั่นในองค์กรของพนักงานที่มีต่อองค์กร

2. ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานและเชื่อมั่นต่อองค์กรส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
3. ประโยชน์แก่งานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อใช้ในการพัฒนาแนวทางในการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กรโดยการวิจัยนี้ไม่ได้นำปัจจัยในด้านของรายได้ สวัสดิการ หัวหน้างานมาวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยต้องการนำปัจจัยภายในอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน และบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนในการทำงาน มาศึกษาเพื่อเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพัฒนาองค์กร และพัฒนางานด้านทรัพยากรบุคคลให้สามารถใช้ผลในการวิจัยไปสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กรต่อไป

บทที่ 2
แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (work environment)

สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง สิ่งที่อยู่ล้อมรอบตัวของผู้ที่ทำงานในสถานที่นั้นๆ และมีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งมี 3 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ 1) สภาพแวดล้อมต่างๆ ในสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน และทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข 2) สภาพแวดล้อมด้านสังคม คือ สิ่งแวดล้อมในเชิงสัมพันธภาพหรือการสนับสนุนจากภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อการทำงาน หรือเอื้อต่อการทำงาน และ 3) สภาพแวดล้อมด้านจิตใจ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความคิดและจิตใจของพนักงาน (ศุภลักษณ์ พรมศร, 2558) สภาพแวดล้อมในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนขององค์กรเพราะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และยังสามารถส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ (Awan&Tahir, 2015) ซึ่งนอกจากจะทำให้พนักงานพึงพอใจในงานแล้ว ยังสามารถสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้ ซึ่งทั้งหมดนี้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จของทั้งพนักงานและองค์กร (Zhenjing et.al, 2022) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Raziq & Maulabakhsh (2014) ที่พบว่าองค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงาน เพราะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานได้มากขึ้น และมีส่วนช่วยให้พนักงานมีโอกาสในการเติบโต และพัฒนาตัวเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในอนาคต

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Co-worker trust)

นนมนัส แจ้งประจำ (2559) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ว่า ความคาดหวังและความเชื่อมั่นที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยเพื่อนร่วมงานจะทำในสิ่งที่ต้องการและเชื่อมั่นไว้ต่อกัน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในผลงาน คือ ความเชื่อมั่นว่าเพื่อนร่วมงานในความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความรับผิดชอบ และการให้ความร่วมมือในการทำงานให้สำเร็จ 2) ด้านความตรงไปตรงมา คือ ความเชื่อมั่นว่าเพื่อนร่วมงานซื่อสัตย์ ยึดมั่นในสัญญา มีความคงเส้นคงวา และ 3) ด้านการแสดงความเอาใจใส่ คือ ความเชื่อมั่นว่าเพื่อนร่วมงานให้ความจริงใจ มอบความเป็นห่วงเป็นใย สามารถให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือได้ เช่นเดียวกันกับ Nelson et. al., (2019) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจทำให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกัน ทำให้มีความเคารพต่อเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานยังเป็นองค์ประกอบหลักในการพัฒนาความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานได้ด้วย (Hackett, 2013) ถึงแม้ว่าจะมีงานวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจระหว่างพนักงานและผู้นำมากมาย แต่การวิจัยความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานมักถูกละเลย ทั้งๆที่สำคัญไม่น้อยไปกว่ากันเลย ซึ่งความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานก็สามารถสร้างความผูกพันในองค์กรได้เช่นกัน (Lau & Liden, 2008) ดังนั้นความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน จึงมีความสำคัญเนื่องจากความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับด้านความสำเร็จของผลงานหรือการทำงาน ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านความตรงไปตรงมาอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งทำให้พนักงานมีความผูกพันองค์กรในระดับสูงที่สูงขึ้น (วรนาท สามารถ, 2557) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ TAN & LIM (2009) ที่พบว่าความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญเพราะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน (Job Clarity)

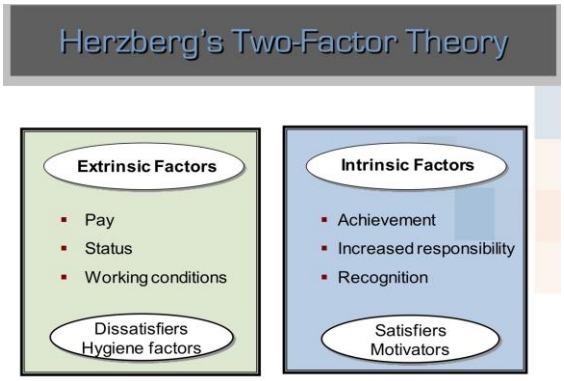
เจนพจน์ ข่ายม่าน (2562) ให้ความหมายของ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ได้ทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดด้วยความชัดเจนของทุกขั้นตอน และทำให้เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน ซึ่งความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงานมีความสำคัญต่อองค์กรเพราะสามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานได้ บทบาทที่ชัดเจนยังช่วยลดความตั้งใจในการลาออกของพนักงานและ

สร้างความผูกพันระหว่างองค์กรและพนักงานได้เช่นกัน (ปริทัศน์ คล่องดี และกาญณ์ระวี อนันตอัครกุล, 2558) สอดคล้องกับการวิจัยของ Hassan (2013) ซึ่งพบว่า ความชัดเจนในบทบาทการทำงานมีประโยชน์ต่อองค์กรเพราะความชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงาน การลดความคลุมเครือในงาน การสื่อสารที่ดี การชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานที่ชัดเจนสิ่งเหล่านี้ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น สร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน ผลการศึกษาของ Kundu et.al,. (2019) ชี้ให้เห็นว่า ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงานมีประโยชน์อย่างมาก ดังนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่ในการสร้างการรับรู้บทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน เพราะว่าจะทำให้พนักงานเกิดความท้าทาย อยากมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และยังทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรได้ด้วย และการกำหนดบทบาทในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานไม่มีความคลุมเครือในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของงาน เห็นคุณค่าของงานที่รับผิดชอบ รับรู้ได้ถึงความคุ้มค่าที่ลงทุนลงแรงเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของงานที่ดี ด้วยเหตุนี้พนักงานจึงเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ และมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อองค์กรมากขึ้น (CHAO MA, 2016) สอดคล้องบทความของ Effectory เขียนโดย Lieke Pijnacker (2019) ที่พบว่า ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงานนั้นส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร ผลลัพธ์ของงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานด้วย ดังภาพที่ที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 บทความของ Effectory เขียนโดย Lieke Pijnacker (2019)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ณัฐชา จันทวงษ์ (2559) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล พิมานมาศ หอมจันทร (2549) ชี้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ Jain & Kaur (2014) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานได้ อีกปัจจัยที่ส่งผลถึง ความพึงพอใจในงานคือความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานเพราะความไว้วางใจเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงกับความพึงพอใจในงาน สามารถลดความขัดแย้งและยังทำให้งานมีผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพด้วย Yozgat, et.al., 2015)จากการวิจัยพบว่า หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงเช่นกัน ซึ่งทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ปัจจัย 3 อันดับแรก ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทน ซึ่งทุกปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันองค์กรในด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร (รุ่งกานต์ เทอดเกียรติกุล (2559) สอดคล้องกับ Two Factors Theory ของ HERZBERG'S (1959) ที่มีแนวคิดด้านแรงจูงใจในการทำงานนั้นมาจากความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดจาก 2 ปัจจัยคือ 1) Intrinsic Factors ปัจจัยภายในที่ทำให้อยากประสบความสำเร็จ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน ความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น การชื่นชม และ 2) Extrinsic Factors ปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่สะท้อนในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยภายนอกอาจจะไม่ได้ก่อให้เกิดความแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยตรง แต่เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถขาดได้ เพราะสามารถส่งผลกระทบในด้านของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้เช่นกัน (Suparak Suriyankietkaew, 2023) ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 Two Factors Theory ของ HERZBERG'S (1959)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้มีการศึกษาสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H1: สภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยภายในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

H2: ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

H3: ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในองค์กร (Organization Trust)

วรินทร รองกลัด (2559) ได้ให้ความหมายของ ความเชื่อมั่นในองค์กร (Organizational Trust) หมายถึง ระดับความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกเชื่อมั่น เชื่อถือ และมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถกระทำหรือดำเนินการในสิ่งที่จะก่อให้เกิดผลในทางบวกต่อพนักงานทุกภาคส่วน นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นในองค์กร ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานให้มีผลลัพธ์ที่ดี ยังทำให้เกิดความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กร (Rahayuningsih, 2019) สอดคล้องกับการวิจัยของ Gider et.al., (2019) ที่พบว่าความเชื่อมั่นในองค์กร ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน โดยการวิจัยของ ธันยนันท์ สุริยาวิชญ์ (2566) พบว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเชื่อมั่นในองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรสร้างให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เพื่อที่จะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรด้านอารมณ์และความรู้สึกแก่พนักงาน และความเชื่อมั่นต่อองค์กรของพนักงานจะเป็นผลลัพธ์ที่ตามมา ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อองค์กรมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเชิงบวก สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันสามารถส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานได้ (Daley & Vasu, 1998) อีกปัจจัยคือ ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถส่งเสริมความเชื่อมั่นในองค์กรได้ นอกจากนี้ความเชื่อมั่นในองค์กรยังส่งผลต่อความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร (TAN & LIM, 2019) ทั้งนี้ ปัจจัยในด้านการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนสามารถอำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กรได้ด้วย (Curnin et. al., 2015) จากรายงานของ ShowUp Team (2022) ชี้ให้เห็นว่า ความเชื่อมั่นในองค์กร มีประโยชน์ต่อองค์กร เพราะสามารถเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กรได้ ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ต้องการพัฒนาองค์กร

และทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้มีการศึกษาสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H4: สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กรของพนักงาน

H5: ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กรของพนักงาน

H6: ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กรของพนักงาน

2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร (Organization Engagement)

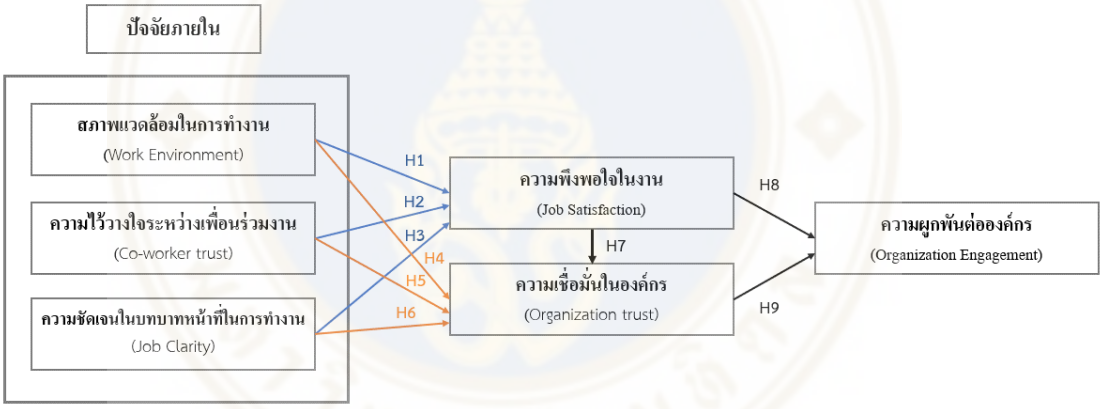
GALLUP (2023) ได้ให้ความหมายของความผูกพันองค์กรตามรายงาน State of the Global Workplace 2023 Report THE VOICE OF THE WORLD'S EMPLOYEES โดยกล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร คือ ผลสะท้อนจากการมีส่วนร่วม ความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่องาน และสถานที่ทำงาน ซึ่งพนักงานจะมีส่วนร่วมได้เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน มีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ และมีโอกาสที่จะได้เรียนรู้และเติบโต ซึ่งสอดคล้องกับ Smith & Markwick, (2009) ที่กล่าวว่า ความผูกพันองค์กรของพนักงาน สามารถแสดงออกผ่านการมีส่วนร่วมในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ความมุ่งมั่นทุ่มเท ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อเป็นไปตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร นอกจากนี้พบว่าปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น (Mahfuz Judeh, 2021) อีกหนึ่งปัจจัยคือ ด้านความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถือว่าเป็นกุญแจสำคัญที่มีส่วนช่วยในการลดอัตราการลาออก และสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร (Ferres et.al., 2004) นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันองค์กร (Aamer, 2014) ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะทำให้องค์กรได้มาซึ่งพนักงานที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจ และเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งด้านลดอัตราการขาดงาน ลดอัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน และทำให้พันกงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันกับองค์กร ซึ่งทั้งหมดนี้ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562) จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้มีการศึกษาสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H7: ความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร

H8: ความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

H9: ความเชื่อมั่นในองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (work environment) 2) ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Co-worker trust) 3) ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน (Job Clarity) 4) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) 5) ความเชื่อมั่นในองค์กร (Organization Trust) ซึ่งทั้ง 5 ปัจจัยส่งผลต่อ 6) ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Engagement) ซึ่งงานวิจัยก่อนหน้านี้มีการศึกษาและวิจัยตามตัวแปรข้างต้น แต่ยังไม่มีการนำตัวแปรทั้ง 5 มารวมกันเพื่อพิจารณาว่ามีผลต่อความผูกพันองค์กรหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินและนำเสนอวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัยและการออกแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจด้วยเครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาวิจัย เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สะดวกในการทำแบบสอบถามและสามารถเก็บข้อมูลได้ในระยะเวลาอันสั้น รวมถึงไม่มีค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูล นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ในระบบได้อย่างรวดเร็ว (ปริยานุช เพ็งเจริญ, 2565) และ จากการศึกษางานวิจัยในหัวข้อเกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กร ที่ผ่านมาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (ยสบวร อำมฤต, 2564) ดังนั้นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณจึงมีความเหมาะสมกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้คือกลุ่มคนวัยทำงาน อายุตั้งแต่ 22 ปี ถึง 60 ปีที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งในปี 2565 ซึ่งมีจำนวนแรงงานเฉลี่ย 11,037,693 คน คิดเป็น 28% ของจำนวนแรงงานทั้งหมดในประเทศไทย (จำนวนประชากร จำแนกตามสถานภาพแรงงาน และเพศ เป็นรายจังหวัด พ.ศ. 2565, สำนักงานสถิติแห่งชาติ,2566) เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีในการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

(Convenience Sampling) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยคิดตามหลักการของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ 0.05 หรือร้อยละ โดยเป็นไปตามสูตรคำนวนดังต่อไปนี้

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

โดยกำหนดให้

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดที่ 0.05

เมื่อผู้วิจัยนำข้อมูลแทนค่าในสูตรได้ผลดังนี้ n = 399.97 ≈ 400 ตัวอย่าง ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ 400 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ Hatcher (1994) แนะนำวิธีในการหา Sample size โดยคำนวนจาก (Number of indicators + number of latent variables) x 5 ดังนั้นในงานวิจัยนี้กลุ่มขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมและยอมรับได้จึงอยู่ที่ (46+5) x 5 = 255 ตัวอย่าง

3.3 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาทั้งหมด 6 ตัวแปร โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Liker Scales โดยปรับมาตรวัดของตัวแปรจากงานวิจัยก่อนหน้า โดยกำหนดให้มีตัวเลือก 5 ระดับดังนี้

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2 = ไม่เห็นด้วย

3 = ปานกลาง

4 = เห็นด้วย

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับมาตรวัดเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยได้ปรับจากคำถามของ Lindeberg et., al. (2022) ซึ่งมีการใช้ระดับการวัดข้อมูล 5 ระดับตามรูปแบบของ Likert scales ประกอบด้วยคำถามจำนวน 10 ข้อ ดังแสดงในภาคผนวก ก

สำหรับมาตรวัดเรื่องความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยได้ปรับจากคำถามของ มนัส แจ้งประจำ (2559) ซึ่งมีการใช้ระดับการวัดข้อมูล 5 ระดับตามรูปแบบของ Likert scales ประกอบด้วยคำถามจำนวน 13 ข้อ ดังแสดงในภาคผนวก ก

สำหรับมาตรวัดเรื่องความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ผู้วิจัยได้ปรับจากคำถามของ CHAO MA (2016) ซึ่งมีการใช้ระดับการวัดข้อมูล 5 ระดับตามรูปแบบของ Likert scales ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ ดังแสดงในภาคผนวก ก

สำหรับมาตรวัดเรื่องความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้ปรับจากคำถามของ Christen et. Al., (2006) ซึ่งมีการใช้ระดับการวัดข้อมูล 5 ระดับตามรูปแบบของ Likert scales ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ ดังแสดงในภาคผนวก ก

สำหรับมาตรวัดเรื่องความเชื่อมั่นในองค์กร ผู้วิจัยได้ปรับจากคำถามของ Oh et,. al (2023) ซึ่งมีการใช้ระดับการวัดข้อมูล 5 ระดับตามรูปแบบของ Likert scales ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ ดังแสดงในภาคผนวก ก

สำหรับมาตรวัดเรื่องความผูกพันองค์กร ผู้วิจัยได้ปรับจากคำถามของ เธียรไชย ยักทะวงษ์ (2559) ซึ่งมีการใช้ระดับการวัดข้อมูล 5 ระดับตามรูปแบบของ Likert scales ประกอบด้วยคำถามจำนวน 10 ข้อ ดังแสดงในภาคผนวก ก

3.4 กระบวนการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่าน Google Form สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (Cross – Sectional Study) (พิราวรรณ กิติสากล, 2565) โดยผู้วิจัยได้กระจายแบบสอบถามผ่านทาง Application platform online เช่น Line, Facebook, Workplace และ Slack ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาวิจัย รวมถึงใช้เทคนิค Snowball โดยขอความร่วมมือใช้กลุ่มตัวอย่างช่วยกระจายแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด 400 ชุด ผู้วิจัยจะใช้เริ่มกระจายแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 11 กันยายน 2566 จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2566 รวมระยะเวลาประมาณ 20 วัน นอกจากนี้ยังมีการกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมถึงขออนุญาตให้สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างได้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกจัดเก็บไว้เป็น

ความลับ ดังนั้นเพื่อสร้างแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำงานวิจัยที่ได้ศึกษาไว้ก่อนหน้านั้นมากำหนดคำถามในแบบสอบถาม โดยนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ดังที่ได้แสดงข้อมูลไว้ที่ภาคผนวก ข

3.5 การทดสอบเครื่องมือวิจัย

3.5.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำคำถามที่เกี่ยวข้องมาจากงานวิจัยก่อนหน้า เพื่อเหตุผลของความเที่ยงตรงความน่าเชื่อถือขอเนื้อหาคำถามที่มีความเหมาะสมกับงานวิจัย โดยมีการนำเสนอแบบสอบถามดังกล่าวต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาการวิจัยนี้ได้จริง (Pre-Test) โดยกำหนดจำนวนแบบสอบถามที่นำไปเป็นตัวอย่างเพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาทั้งหมด 10 ชุด และขอให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถามถึงความสอดคล้องตามความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้

3.5.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการวิจัยมาทำการวิเคราะห์ Factor Analysis เพื่อตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นในแต่ละตัวแปรในแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอบบาค (Cronbach’s alpha coefficient) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 หากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอบบาค มากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าค่าความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์และเป็นที่ยอมรับได้ (ธัญพร สินพัฒนพงศ์, 2560) ซึ่งสามารถแสดงผลได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	จำนวนตัวชี้วัด	ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)
มาตรวัดเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน	10	0.904
มาตรวัดเรื่องความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน	13	0.946
มาตรวัดเรื่องความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน	6	0.829
มาตรวัดเรื่องความพึงพอใจในงาน	3	0.829
มาตรวัดเรื่องความเชื่อมั่นในองค์กร	4	0.910
มาตรวัดเรื่องความผูกพันองค์กร	10	0.942

3.6 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างครบถ้วนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อนำมาหาข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณา (Descriptive Statistic)

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์และแสดงผลสำหรับข้อมูลทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมและประสบการณ์ในการใช้ Application platform online คือ Line, Facebook, Workplace และ Slack โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) และการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของในแต่ละตัวแปรที่ต้องการ

ศึกษา และกำหนดการวัดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยทางสถิติ (Significant Level) เท่ากับ 0.05

บทที่ 4
ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยทำการกระจายแบบสอบถามผ่าน Facebook, Line, Workplace และ slack ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 320 ชุด ผ่านการคัดกรองตามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา และคำตอบมีความถูกต้องครบถ้วน ผู้วิจัยได้นำมาประมวลผลทั้งสิ้น 265 ชุด (ร้อยละ 83) ทางผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาข้อสรุปทางสถิติได้ดังนี้

4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

จากสถิติพบว่า ประชากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวนรวม 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.1 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.4 และ เพศหญิง จำนวนรวม 184 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 22 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.9 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชายและหญิงส่วนใหญ่ มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.2 ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรขนาดใหญ่มากที่สุดที่มีจำนวนรวมของพนักงานตั้งแต่ 1,001 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43 และมีสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 85.7 ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง		ชาย		หญิง		รวม	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	จำนวนรวม	81	30.6	184	69.4	265	100.0
อายุ	22 - 30 ปี	22	8.3	79	29.8	101	38.1
	31 - 40 ปี	32	12.1	58	21.9	90	34.0
	41 - 50 ปี	23	8.7	39	14.7	62	23.4
	51 - 60 ปี	4	1.5	8	3.0	12	4.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	1.5	8	3.0	12	4.5
	ปริญญาตรี	54	20.4	119	44.9	173	65.3
	ปริญญาโท	23	8.7	56	21.1	79	29.8
	สูงกว่าปริญญาโท	0	0	1	0.4	1	0.4
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ	น้อยกว่า 1 ปี	8	3.0	34	12.8	42	15.8
	1 – 3 ปี	12	4.5	34	12.8	46	17.4
	4 - 6 ปี	15	5.7	33	12.5	48	18.1
	7 –9 ปี	10	3.8	31	11.7	41	15.5
	10 ปีขึ้นไป	36	13.6	52	19.6	88	33.2
ขนาดองค์กร	ขนาดเล็กมาก (1-20 คน)	3	1.1	16	6.0	19	7.2
	ขนาดเล็ก (21-50 คน)	2	0.8	13	4.9	15	5.7
	ขนาดกลาง (51-200 คน)	25	9.4	59	22.3	84	31.7
	ขนาดใหญ่ (201-500 คน)	2	0.8	18	6.8	20	7.5
	ขนาดใหญ่มาก (501–1,000 คน)	1	0.4	12	4.5	13	4.9
	ขนาดใหญ่มากที่สุด (1,001 คนขึ้นไป)	48	18.1	66	24.9	114	43.0
ลักษณะสถานที่ปฏิบัติงาน	สำนักงานใหญ่	69	26.0	158	59.6	227	85.7
	สาขา	7	2.6	19	7.2	26	9.8
	โรงงาน	5	1.9	7	2.6	12	4.5

4.2 การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

4.2.1 การทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

จากสมมติฐาน ปัจจัยภายในองค์กรซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรต้น H1 คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (SUMWE) H2 คือ ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน (SUMCT) และ H3 คือ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน (SUMRC) พบว่าปัจจัยภายในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (SUMJS) เมื่อวิเคราะห์จากความถดถอย ANOVA Test แสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดย p = 0.000 (F3, 261= 82.734) ดังแสดงในตารางที่ 4.2 โดยตัวแปรอิสระทั้งสามตัวได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน สามารถอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในงานเท่ากับร้อยละ 48.7 (R^2 = .487) ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยด้านปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.817	3	26.939	82.734	.000[a]
	Residual	84.984	261	.326		
	Total	165.800	264			

a. Predictors: (Constant), SUMRC, SUMCT, SUMWE

b. Dependent Variable: SUMJS

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติวิเคราะห์ความผันแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.698[a]	.487	.482	.57062	.487	82.734	3

a. Predictors: (Constant), SUMRC, SUMCT, SUMWE

ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของตัวแปรอิสระแล้วพบว่า H1 คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (SUMWE) และ H3 คือ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน (SUMRC) มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน (SUMJS) ที่ระดับนัยสำคัญ p = 0.000 ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐาน H1 และ H2 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (β) เท่ากับ 0.337 และ 0.361 ตามลำดับ ในส่วนของ H2 คือ ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน (SUMCT) มีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจในงาน (SUMJS) ที่ระดับนัยสำคัญ p = 0.047 เป็นการสนับสนุนสมมติฐาน H3 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (β) เท่ากับ 0.109 ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้านปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.345	.280		-1.232	.219
	SUMWE	.414	.071	.337	5.787	.000
	SUMCT	.141	.071	.109	1.996	.047
	SUMRC	.478	.080	.361	5.982	.000

a. Dependent Variable: SUMJS

4.2.2 การทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยภายในองค์กรและความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร

จากสมมติฐานปัจจัยภายในองค์กรซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรต้น H4 คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (SUMWE) H5 คือ ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน (SUMCT) H6 คือ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน (SUMRC) และ H7 คือ ความพึงพอใจในงาน (SUMJS) พบว่าส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร (SUMOT) เมื่อวิเคราะห์จากความถดถอย ANOVA Test แสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดย p = 0.000 (F4, 260= 135.813) ดังแสดงในตารางที่ 4.5 โดยตัวแปรอิสระทั้งสี่ตัวได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน สามารถอธิบายความแปรผันของความเชื่อมั่นในองค์กรเท่ากับร้อยละ 67.6 (R^2 = .676) ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยด้านปัจจัยภายในองค์กรและความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	122.265	4	30.566	135.813	.000[a]
	Residual	58.516	260	.225		
	Total	180.782	264			

a. Predictors: (Constant), SUMJS, SUMCT, SUMWE, SUMRC

b. Dependent Variable: SUMOT

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติวิเคราะห์ความผันแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.822[a]	.676	.671	.47441	.676	135.813	4

a. Predictors: (Constant), SUMJS, SUMCT, SUMWE, SUMRC

ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของตัวแปรอิสระแล้วพบว่า H4 คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (SUMWE) และ H7 คือ ความพึงพอใจในงาน (SUMJS) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในองค์กร (SUMOT) ที่ระดับนัยสำคัญ p = 0.000 โดย H5 คือ ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน (SUMCT) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในองค์กร (SUMOT) ที่ระดับนัยสำคัญ p = 0.003 และ H6 คือ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน (SUMRC) มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในองค์กร (SUMOT) ที่ระดับนัยสำคัญ p = 0.001 ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐาน H4, H5, H6 และ H7 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (β) เท่ากับ 0.229, 0.130, 0.179 และ 0.439 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้านปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.756	.233		-3.244	.001
	SUMWE	.293	.063	.229	4.647	.000
	SUMCT	.175	.059	.130	2.962	.003
	SUMRC	.247	.071	.179	3.482	.001
	SUMJS	.458	.051	.439	8.905	.000

a. Dependent Variable: SUMOT

4.2.3 การทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในงานและ ความเชื่อมั่นในองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร

ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น H8 คือ ความพึงพอใจในงาน (SUMJS) และ H9 คือ ความเชื่อมั่นในองค์กร (SUMOT) เมื่อวิเคราะห์จากความถดถอย ANOVA test แสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดย p = 0.000 (F2, 262= 596.967) ดังแสดงในตารางที่ 4.8 โดยตัวแปรอิสระทั้งสองตัว ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความเชื่อมั่นในองค์กร สามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันองค์กร เท่ากับร้อยละ 82.0 (R^2 = .820) ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยด้านความพึงพอใจในงานและความเชื่อมั่นในองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133.224	2	66.612	596.967	.000[a]
	Residual	29.235	262	.112		
	Total	162.459	264			

a. Predictors: (Constant), SUMOT, SUMJS

b. Dependent Variable: SUMEN

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติวิเคราะห์ความผันแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.906[a]	.820	.819	.33404	.820	596.967	2

a. Predictors: (Constant), SUMOT, SUMJS

ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของตัวแปรอิสระแล้วพบว่า H8 คือ ความพึงพอใจในงาน (SUMJS) และ H9 คือ ความเชื่อมั่นในองค์กร (SUMOT) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร (SUMEN) ที่ระดับนัยสำคัญ p = 0.000 ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐาน H8 และ H9 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (β) เท่ากับ 0.450 และ 0.517 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติวิเคราะห์ความถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ด้านความพึงพอใจในงานและความเชื่อมั่นในองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.176	.107		1.645	.101
	SUMJS	.446	.040	.450	11.278	.000
	SUMOT	.490	.038	.517	12.942	.000

a. Dependent Variable: SUMEN

4.3 สรุปสมมติฐานงานวิจัย

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) และ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผู้วิจัยสามารถสรุปสมมติฐานงานวิจัยได้ดังตารางที่ 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.11 สรุปผลวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

สมมติฐานงานวิจัย		**ผลการทดสอบสมมติฐาน**
H1	สภาพแวดล้อมซึ่งเป็นปัจจัยภายในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	สนับสนุน
H2	ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	สนับสนุน
H3	ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	สนับสนุน
H4	สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร ของพนักงาน	สนับสนุน
H5	ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร ของพนักงาน	สนับสนุน
H6	ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร ของพนักงาน	สนับสนุน
H7	ความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร	สนับสนุน
H8	ความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน	สนับสนุน
H9	ความเชื่อมั่นในองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน	สนับสนุน

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทางผู้วิจัยได้มีการอภิปรายผล สรุปผล รวมถึงมีข้อเสนอแนะเพื่องานวิจัยในครั้งถัดไปดังนี้

5.1 อภิปรายผลวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งเป็นการศึกษากลุ่มคนทำงานอายุตั้งแต่ 22 – 60 ปี และปฏิบัติงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร โดยสามารถอธิบายผลลัพธ์ได้ดังนี้

จากงานวิจัยนี้พบว่าปัจจัยภายในองค์กรทั้งสามปัจจัย คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานและความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานเห็นว่างานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่นั้นมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน รวมไปถึงการที่พนักงานรับรู้ว่ามีอำนาจที่มาจากหน้าที่ในการทำงานมากน้อยแค่ไหน แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานได้รับมอบหมายให้มีอำนาจให้สามารถในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้ ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hassan (2013) ซึ่งพบว่า ความชัดเจนในบทบาทการทำงานมีประโยชน์ต่อองค์กรเพราะความชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงาน การลดความคลุมเครือในงาน การสื่อสารที่ดี การชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานที่ชัดเจนสิ่งเหล่านี้ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น สร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน นอกจากนี้ปัจจัยรองลงมาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยพนักงานมองว่าวัฒนธรรมขององค์กรที่เปิดกว้างนั้นสามารถช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น รวมถึง

การที่พนักงานรู้สึกได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบกับที่ผ่านมา ในปัจจุบันองค์กรพยายามเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานเพื่อทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานมีผลการทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Raziq & Maulabakhsh (2014) ที่พบว่า องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงาน และปัจจัยภายในลำดับสุดท้ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานคือ ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยการที่พนักงานมองว่าเพื่อนร่วมงานทำหน้าที่ของตัวเองอย่างเต็มที่ โดยที่ไม่ทำอย่างอื่นนอกเหนือจากที่ได้ตกลงร่วมกันไว้ รวมไปถึงการที่เพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ทำให้พนักงานมีความไว้วางใจ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานตามมา ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Hackett (2013) ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานยังเป็นองค์ประกอบหลักของการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในเชิงบวก ซึ่งส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานได้ด้วย

จากการวิจัยยังพบว่าปัจจัยภายในองค์กรทั้งสามตามที่กล่าวข้างต้น รวมไปถึง ปัจจัยในด้านความพึงพอใจในการทำงาน สามารถส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นในองค์กรได้ โดยความพึงพอใจในงานสามารถส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กรได้มากที่สุด ซึ่งแสดงได้จากการที่พนักงานรู้สึกดีใจที่ได้ไปทำงาน การที่พนักงานจะแนะนำเพื่อนที่กำลังหางานใหม่ให้มาทำงานที่องค์กร ผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gider et.al., (2019) ที่พบว่า ความเชื่อมั่นในองค์กร ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน นอกจากนี้แล้วงานวิจัยยังพบว่าปัจจัยภายในองค์กรอีกปัจจัยหนึ่งคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่เปิดกว้าง มีความยืดหยุ่น ส่งผลเชิงบวกต่อการสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Daley & Vasu (1998) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจองค์กรมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเชิงบวก สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน สามารถส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานได้ นอกจากนี้แล้วเมื่อองค์กรเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานที่ชัดเจน จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วรินทร รองกลัด (2559) ที่พบว่า การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กร และปัจจัยสุดท้ายที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กรน้อยที่สุดคือ ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากการที่พนักงานมองเห็นว่าเพื่อนร่วมงานของพนักงานถามไถ่ทุกข์สุขของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว และการที่เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน นั้นสามารถส่งผลต่อความเชื่อมั่นในองค์กรได้ ตรงกับ

งานวิจัยของ TAN & LIM (2019) ที่พบว่า ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถส่งเสริมความเชื่อมั่นในองค์กร นอกจากนี้ความเชื่อมั่นในองค์กร จะส่งผลต่อความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร

งานวิจัยยังพบว่า ความเชื่อมั่นในองค์กรและความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทในการสร้างความผูกพันของพนักงานกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในองค์กร โดยการที่พนักงานมีความเชื่อมั่นกับองค์กร มองเห็นถึงความพยายามขององค์กรที่ต้องการทำสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับพนักงานนั้น สามารถส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรได้ ตรงกับงานวิจัยของ วรินทร รองกลัด (2559) ซึ่งพบว่า ความเชื่อมั่นในองค์กร ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานให้มีผลลัพธ์ที่ดี ยังทำให้เกิดความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กร นอกจากนี้ปัจจัยรองลงมาที่สำคัญไม่แพ้กันคือ ความพึงพอใจในงานนั้นสามารถส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยเห็นได้จากการที่พนักงานสึกดีใจที่ได้ไปทำงานที่นี่ การที่พนักงานมีความพอใจกับการทำงานของตนเอง รวมไปถึงการที่พนักงานจะแนะนำเพื่อนที่กำลังหางานใหม่ให้มาทำงานที่องค์กร แสดงให้เห็นถึงพนักงานมีความผูกพันองค์กรได้ด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งกานต์ เทอดเกียรติกุล (2559) ที่พบว่า หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงเช่นกัน

5.2 ประโยชน์ของงานวิจัยทางทฤษฎี

งานวิจัยในนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายในองค์กรซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ซึ่งปัจจัยภายในทั้งสามตัวแปรนี้ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงาน และความเชื่อมั่นในองค์กร โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวตามที่กล่าวข้างต้นยังไม่พบงานการวิจัย งานการศึกษา ที่มีการศึกษาความสัมพันธ์ทั้ง 5 ปัจจัยร่วมกันทั้งหมดภายใต้กรอบแนวคิดเดียวกัน ดังนั้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จึงได้นำกรอบแนวคิดดังกล่าวศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Two Factors Theory ของ HERZBERG'S (1959) ที่กล่าวถึงปัจจัยภายในที่ทำให้อยากประสบความสำเร็จ และปัจจัยภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่สะท้อนในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยภายนอกอาจจะไม่ได้ก่อให้เกิดความแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยตรง แต่เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถขาดได้ เพราะสามารถกระทบในด้านของความพึงพอใจ

ในการทำงานของพนักงานได้เช่นกัน (Suparak Suriyankietkaew, 2023) การวิจัยในครั้งนี้จึงได้นำปัจจัยที่ขาดไม่ได้ตามทฤษฎีข้างต้นมาศึกษาว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรหรือไม่

โดยผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานคือ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน มีหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ชัดเจนนั้นส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานได้ นอกจากนี้ปัจจัยภายในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากพนักงานมองเห็นถึงการที่องค์กรพยายามสร้างสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับพนักงาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง หลากหลาย และเปิดเผยนั้นสามารถส่งผลให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์กรได้ ซึ่งความเชื่อมั่นในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าความพึงพอใจในงาน

5.3 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็น การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยปัจจัยภายในหรือตัวแปรที่นำมาศึกษาประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งจากการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานมากที่สุดคือ ปัจจัยในด้านความเชื่อมั่นในองค์กร เพราะการที่พนักงานมองว่าองค์กรมีความน่าเชื่อถือ และความพยายามในการทำสิ่งที่ดีที่สุดให้กับพนักงานนั้นมีคุณค่ามีความหมายต่อตัวพนักงาน ปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรรองลงมาคือ ความพึงพอใจในงาน เพราะเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานแล้วจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กร ซึ่งการส่งเสริมให้มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงานส่งผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากที่สุด และปัจจัยที่มีผลต่อมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งพนักงานให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง มีความยืดหยุ่น ที่ส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยสุดท้ายคือ ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยการที่พนักงานได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการที่เพื่อนร่วมงานทำหน้าที่รับผิดชอบงานของตนเองอย่างดีที่สุดนั้นทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการที่องค์กรจะสร้างให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรจำเป็นต้อง ทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นองค์กรก่อนเป็นอันดับแรก เพราะความเชื่อมั่นในองค์กรนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความผูกพันองค์กรของพนักงาน องค์กรจึงควรตระหนักถึง

ความสำคัญของการสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรของพนักงานไม่ว่าจะเป็นในด้านการทำองค์กรให้น่าเชื่อถือ การให้ความสำคัญกับพนักงาน และการพยายามทำสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อพนักงานเป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

จากผลการวิจัยศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลที่ได้พบจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร โดยการที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ต้องเริ่มจากการที่องค์กร ทำให้พนักงานรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองและรับผิดชอบกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังและความสามารถ นอกจากนั้นองค์กรก็ควรตระหนักถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร โดยมุ่งเน้นให้องค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง เปิดเผย การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีวิธีการทำงานและขั้นตอนการทำงานที่ยืดหยุ่น และเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงานให้ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ และสุดท้ายคือ องค์กรควรตระหนักถึงการทำให้พนักงานสามารถไว้วางใจเพื่อนร่วมงานได้ มีเพื่อนร่วมงานที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นเพื่อนที่สามารถไว้วางใจได้ ซึ่งปัจจัยทั้งสามนั้นทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน มีความรู้สึกดีเมื่อได้มาทำงาน ซึ่งความพึงพอใจในงานนี่เองที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในองค์กร เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและความเชื่อมั่นในองค์กรแล้ว พนักงานก็จะมีความผูกพันต่อองค์ตามมาในที่สุด จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร โดยทำให้พนักงานพึงพอใจในงาน มีความรู้สึกดีและภาคภูมิใจในองค์กร ทั้งนี้องค์กรต้องคำนึงถึงการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก มีวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่นช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลาด้วยเช่นกัน นอกจากนี้การทำให้พนักงานรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยการมีวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานที่บอกถึงเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน รวมไปถึงการที่บอกว่าองค์กรคาดหวังอะไรจากการทำงาน จะทำให้พนักงานสามารถมีอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน มีความรับผิดชอบในการทำงานของตนเพื่อให้มีผลงานที่ดี มีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายขององค์กร และสุดท้ายแล้วการที่พนักงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานมีความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานได้ ซึ่งปัจจัยทั้งสี่ตามที่กล่าวมาสามารถทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์กร เมื่อพนักงานเกิดความเชื่อมั่นใน

องค์กรแล้วความผูกพันที่มีต่อองค์กรก็จะเกิดขึ้นมาได้เอง ซึ่งความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นจะทำให้พนักงานอยากทุ่มเททำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จก้าวหน้า อยากช่วยรักษาชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร อยากร่วมทำกิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้น มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และ อยากทำงานกับองค์กรไปนานๆจนกว่าจะเกษียณอายุ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำข้อมูลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรที่พนักงานรู้สึกดีและภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรตั้งแต่ตัดสินใจสมัครงาน จนกระทั่งก้าวแรกที่ได้เข้ามาร่วมงานกับองค์กร สร้างแรงจูงใจในการทำงาน สร้างความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กร สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร ตลอดจนการรักษาและพัฒนาให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จร่วมกันกับองค์กร เพื่อลดอัตราการลาออกให้องค์กรสามารถรักษาคนเก่งให้อยู่ในองค์กร และในขณะเดียวกันก็สามารถดึงดูดคนเก่งๆจากที่อื่นๆให้อยากเข้ามาร่วมงานกับองค์กรได้ด้วยเช่นกัน

5.5 ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาในกลุ่มประชากรที่อายุตั้งแต่ 22 – 60 ปี ที่กำลังปฏิบัติงานในองค์กรที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรเพียงส่วนหนึ่งของแรงงานในประเทศไทยเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์กับพื้นที่อื่นได้ กรณีที่มีการวิจัยในครั้งหน้าควรจะเก็บข้อมูลจากหลายๆส่วนจากเมืองหลักที่อยู่ต่างจังหวัดเพื่อวัดความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งผลลัพธ์นั้นอาจจะแตกต่างไปจากพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล นอกจากนี้ควรนำประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มประชากรมาวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรด้วยเนื่องจากอายุงาน หรือประสบการณ์ในการทำงานอาจจะเป็นตัวแปรที่ทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ในการทำงานของคนคนนั้นได้ และงานวิจัยในครั้งถัดไปควรศึกษาประชากรที่อยู่ในกลุ่มวัยต่างๆ เช่น Generation Y และ Z ที่กำลังเป็นกลุ่มแรงงานที่สำคัญอย่างมากเพื่อให้ผลการวิจัยชัดเจนขึ้นและสามารถเจาะลึกไปได้ในแต่ละพื้นที่ และตามลักษณะประชากรศาสตร์ที่กำลังเป็นกลุ่มแรงงานเพื่อนำผลจากการวิจัยไปปรับใช้ในองค์กรเพื่อเป็นประโยชน์ในการสร้างความผูกพันของพนักงานกับองค์กรตาม Generation และตามการเปลี่ยนแปลงของสภาวะสังคม เศรษฐกิจ นอกเหนือไปจากนั้นควรศึกษาเป็นรายองค์กร หรือเฉพาะเจาะจงไปที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งโดยตรงเพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยให้องค์กรนำไปปรับใช้วางกลยุทธ์ทางทรัพยากรบุคคลได้ในอนาคต นอกจากนี้ควรนำตัวแปรในด้านอื่นๆมา

ศึกษาเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นในด้านของรายได้ สวัสดิการ วัฒนธรรมองค์กรฯลฯ เพราะสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตัวแปรในงานวิจัยในครั้งนี้อาจจะไม่ได้ผลต่อพนักงานในอนาคต การนำตัวแปรอื่นๆมาเป็นปัจจัยในการวิจัยร่วมจึงมีประโยชน์เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมในการจัดการทรัพยากรบุคคลในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป และเพื่อให้สามารถทำให้การวิจัยสามารถเจาะลึกถึงรายละเอียดเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมควรทำเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์พนักงานโดยตรงซึ่งจะทำให้สามารถนำข้อมูลไปต่อยอดเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้ในอนาคต

บรรณานุกรม

เธียรไชย ยักทะวงษ์. (2559). ประสิทธิผลของโครงการปลูกฝังความผูกพันต่อองค์กรของเอสซีจี. วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

เจนพจน์ ข่ายม่าน. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายที่ทำงานในอุตสาหกรรมการผลิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฐชา จันทวงษ์. (2559). การศึกษาความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา พนักงานธนาคาร ABC ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อลูกค้าผู้ประกอบการและสินเชื่อที่อยู่อาศัย สาขาแจ้งวัฒนะ. กลุ่มวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ธัญพร สินพัฒนพงค์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธันยนันท์ สุริยาวิชญ์. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

นนมนัส แจ้งประจำ. (2559). คุณลักษณะของหัวหน้างานและความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัทที่โอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด . คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง .

นฤมล จิตรเอื้อ สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ และประสพชัย พสุนนท์. (2561). การรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพัน ต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงาน เชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยของรัฐ. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2561, 67-86.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ปริทัศน์ คล่องดี และ กาญณ์ระวี อนันตอัครกุล. (2558). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษทัเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2558, 62-73.

ปริยานุช เพ็งเจริญ. (2565). ปัจจัยที่มีมีอิทธิพลต่อการความเชื่อมั่นส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาอังกฤษผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของคนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

พิราวรรณ กิติสากล. (2565). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา: พนักงานบริษัทนำเข้าและจำหน่ายเครื่องพิมพ์. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ยสบวร อำมฤต.(2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท MM Logistics. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

รุ่งกานต์ เทอดเกียรติกุล . (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด. กลุ่มวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

วรนาท สามารถ. (2557). บุพปัจจัยและความแตกต่างของความเชื่อถือไว้วางใจในทีมและความผูกพันต่อองค์การระหว่างพนักงานในทีมดั้งเดิมและทีมเสมือนจริง: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสายการบิน. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วรินทร รองกลัด. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มและอาหารแห่งหนึ่ง. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศุภลักษณ์ พรมศร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน ความผูกพันในงานกับความพึงพอใจในงาน. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566, เมษายน 17). สำนักงานสถิติแห่งชาติ. Retrieved from www.nso.go.th:https://www.nso.go.th/nsoweb/nso/statistics_and_indicators?impt_branch=301

อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร. (2562). ความผูกพันในองค์การ. Journal of Roi Kaensarn Academi ปีที่4 ฉบับที่1 ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2562, 32-44.

Aamer, A. (2014). Employee Engagement: The Case of Service Industry in Yemen. Middle-East Journal of Scientific Research 22 (7), 1014-1024.

Abdul Raziq and Raheela maula-bakhsh. (2014). The Impact of Working Environment on Job Satisfaction. Conference: 2nd Global Conference on Business, Economics, Management and Tourism 30-31 October 2014. Czech Republic: Procedia Economics and Finance 23.

Bayu Adjie Indoyo, Desti Rani Husna. (2022). Effect of Work Environment Ethics and Organizational Justice on Employment Engagement through Organizational Trust in Inspired Health Centers, Magelang. Management Analysis Journal, 30-38.

Christie Hough,Kenneth Green and Gerald Plumlee. (2015). IMPACT OF ETHICS ENVIRONMENT AND ORGANIZATIONAL TRUST ON EMPLOYEE ENGAGEMENT. Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues, Volume 18, Number 3, 45.

Dennis M Daley and Michael L. Vasu. (1998). Fostering Organizational Trust in North CarolinaThe Pivotal Role of Administrators and Political Leaders. Administration & Society 30(1), 62-84.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Diah Pranitasaria, Julianb Meldasari Saidc, Sukmo Hadi Nugrohod. (2022). The Mediating Effect of Work Engagement on Competence, Work Environment and Job Satisfaction. Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik) Volume 13, Issue 03, 365-380.

Dora C Lau and Robert C Liden. (2008). Antecedents of Coworker Trust: Leaders' Blessings. Journal of Applied Psychology Copyright 2008 by the American Psychological Association, 1130 –1138.

Dr.Ruchi Jain and Surinder Kaur. (2014). IMPACT OF WORK ENVIRONMENT ON JOB SATISFACTION. International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 4,Issue 1, 1-8.

Eugene A. Paoline III, Eric G. Lambert, Nancy Lynne Hogan. (2006). A Calm and Happy Keeper of the Keys The Impact of ACA Views, Relations With Coworkers, and Policy Views on the Job Stress and Job Satisfaction of Correctional Staff. The Prison Journal Volume 86 Number 2, 182-205.

Felix Kipkosgei,Seung Yeon Son, Seung-Wan Kang. (2020). Coworker Trust and Knowledge Sharing among Public Sector Employees in Kenya. International Journal of Environmental Research and Public Health, 1-17.

Gallup, I. (2023). State of the Global Workplace: 2023 Report. Retrieved from https://www.gallup.com/home.aspx: https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx

Gemma Robertson-Smith and Carl Markwick. (2009). Employee Engagement A review of current thinking. UK: INSTITUTE FOR EMPLOYMENT STUDIES Mantell Building University of Sussex Campus.

Gu Zhenjing, Supat Chupradit, Kuo Yen Ku, Abdelmohsen A. Nassani and Mohamed Haffar. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. ORIGINAL RESEARCH article Front. Public Health, 13 May 2022 Sec. Occupational Health and Safety Volume 10 - 2022, 1-13.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Hackett, S. L. (2013). THE MEDIATING EFFECTS OF COWORKER TRUST ON INCIVILITY, PSYCHOLOGICAL SAFETY, AND SATISFACTION AMONG NURSING PROFESSIONALS. Acadia University.

Hassan, S. (2013). The Importance of Role Clarification in Workgroups:Effects on Perceived Role Clarity, Work Satisfaction,and Turnover Rates. Public Administration Review,Vol. 73, Iss. 5, 716–725.

Hatcher, L. (1994). A Step-By-Step Approach to Using SAS System for Factor Analysis and Structural Equation Modeling. SAS Institute.

Hewitt Associates, L. 2. (2004). Research Brief: employee engagement higher at double digit growth companies. Retrieved from www.hewitt.com: www.hewitt.com

Hewitt, A. (2015). 2015 Trends in Global Employee Engagement Making engagement happen. Retrieved from www.aon.com: https://www.aon.com/attachments/human-capital-consulting/2015-trends-in-global-employee-engagement-report.pdf

HOMCHAN, P. (2006). A STUDY OF FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION AMONG WAREHOUSE EMPLOYEES: A CASE STUDY OF EMPLOYEES AT DHL LOGISTICS (THAILAND) COMPANY. Master of Arts Degree in Business English for International Communication at Srinakharinwirot University.

Hwee Hoon TAN and Augustine K. H. LIM. (2009). Trust in Coworkers and Trust in Organizations. Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied. 143, 45-66.

Jennifer L. Nelson, Karen A. Hegtvedt, Regine Haardörfer, Jennifer L. Hayward. (2014). Trust and Respect at Work: Justice Antecedents and the Role of Coworker Dynamics. Published in Work and Occupations, March 14, 2019.

Jihyeon Oh, Dae Hee Kim and Daehwan Kim. (2023). The Impact of Inclusive Leadership and Autocratic Leadership on Employees' Job Satisfaction and Commitment in Sport Organizations: The Mediating Role of Organizational Trust and The Moderating Role of Sport Involvement. Sustainability 2023, 15, 3367, 1-13.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Li Jianga, Feng Lib, YongJuan Lib and Rui Lia,. (2017). Leader-member exchange and safety citizenship behavior: The mediating role of coworker trust. Journal: Work, vol. 56, no. 3, 387-395.

Ling Suan Choo, P. (2017). Colleague Support and Role Clarity in Promoting the Work Engagement of Frontliners in Malaysian Hotels. Performance Improvement Quaeterly, 29 (4) , 389-405.

MA, C. (2016). PERCEIVED OVERQUALIFICATION, EMPOWERING LEADERSHIP, AND ROLE CLARITY: A THREE-WAY INTERACTION EFFECT ON WORK ENGAGEMENT. RESEARCH SCHOOL OF MANAGEMENT COLLEGE OF BUSINESS AND ECONOMICS THE AUSTRALIAN NATIONAL UNIVERSITY.

Mahfuz Judeh, P. (2021). Effect of work environment on employee engagement: Mediating role of ethical decision-making. Journal Problems and Perspectives in Management Volume 19 Issue 3, 221-229.

Manna, D. R. (2008). Strategic Aspects Of The Importance Of Employee Management. Journal of Diversity Management, 1-6.

Markus Christen, Ganesh Iyer and David Soberman. (2006). Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Reexamination Using Agency Theory. February 2006Journal of Marketing 70(1), 137-150.

Natalie Ferres, Julia Connell and Anthony Travaglione. (2004). Co-worker trust as a social catalyst for constructive employee attitudes. ournal of Managerial Psychology, Vol. 19, No. 6, 608-622.

Ömer Gider,Mesut Akdere and Mehmet Top. (2019). Organizational trust, employee commitment and job satisfaction in Turkish hospitals: implications for public policy and health. Eastern Mediterranean Health Journal – Vol. 25 No. 9, 622-629.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Pijnacker, L. (2019, September 25). HR analytics: role clarity impacts performance. Retrieved from https://www.effectory.com/: https://www.effectory.com/knowledge/hr-analytics-role-clarity-impacts-performance/

Prof.Dr.Abdul Ghafoor Awan,M.Tafique Tahir. (2015). Impact of working environment on employee's productivity: A case study of Banks and Insurance Companies in Pakistan. European Journal of Business and Management Vol.7, No.1, 329-345.

Rahayuningsih, I. (2019). The Positive Impact of Organizational Trust: a Systematic Review. Journal of Educational, Health and Community Psychology Vol 8, No 1, 122-143.

Saleh Moradi Danilo Garcia Ann-Christine Andersson Arntén Trevor Archer. (2014). Motivation as a Mediator:Internal & External Factors fostering Employee Engagement. 26th Association for Psychological Science Annual Convention. San Francisco, California, USA: APS.

Shahid, D. A. (2018). Employee Intention to Stay: An Environment Based on. Journal of Management Research, 58-71.

Steven Curnin, Christine Owen, Douglas Paton, Cain Trist, David Parsons. (2015). Role Clarity, Swift Trust and Multi-Agency Coordination. The Journal of Contingencies and Crisis Management .

Subhash C. Kundu, Sandeep Kumar and Kusum Lata. (2020). Effects of perceived role clarity on innovative work behavior: a multiple mediation model. RAUSP Management Journal, 457-472.

Suriyankietkaew, S. (2023). Organization Behavior and Human Resource Management . College of Management Mahidol University.

TARO YAMANE. (1973). STATISTICS; An Introductory Analysis. HARPER & ROW, NEW YORK, EVANSTON & LONDON AND JOHN WEATHERHILL, INC., TOKYO.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Team, S. (2022). CULTURE GUIDE - TRUST Culture of Trust: How to Build and Keep Trust in your Team and Organization When there is a disconnect between a leader's words and actions, employees become less engaged. Retrieved from https://www.showup.io/: https://www.showup.io/culture-of-trust/

Uğur Yozgat, Mine Afacan Fındıklı, Orkun Demirbağ and A. Tuğrul Savaş. (2015). EFFECT OF TASK CONFLICT ON CO-WORKER TRUST, INFORMATION ACQUISITION, JOB SATISFACTION AND INTENTION TO LEAVE. Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict 19, 105-118.

ภาคผนวก ก

ตารางแสดงมาตรวัดของตัวแปรอ้างอิงจากงานวิจัยก่อนหน้า

ปัจจัย	คำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม	อ้างอิง
WE	**สภาพแวดล้อมในการทำงาน**	
WE1	1. พื้นที่ในการทำงานของคุณสามารถใช้งานได้หลากหลายและมีความสะดวกสบาย	ปรับปรุงคำถามจาก Lindeberg et., al. (2022)
WE2	2. พื้นที่ในการทำงานของคุณสามารถใช้งานได้หลากหลายทำให้คุณทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
WE3	3. เครื่องมือดิจิตอลช่วยให้คุณสามารถทำงานได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน	
WE4	4. เครื่องมือดิจิตอลช่วยให้คุณสามารถทำงาน**ได้อย่างมีประสิทธิภาพ**ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน	
WE5	5. วัฒนธรรมขององค์กรของคุณเปิดกว้างช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น	
WE6	6. วัฒนธรรมองค์กรของคุณมีการเปิดเผยข้อมูลทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
WE7	7. วิธีการทำงานและขั้นตอนการทำงานที่ยืดหยุ่นทำให้เราสามารถปฏิบัติงานได้ทุกสถานที่ทุกเวลา	
WE8	8. วิธีการทำงานและขั้นตอนการทำงานที่ยืดหยุ่นทำให้เราสามารถปฏิบัติงาน**ได้อย่างมีประสิทธิภาพ**ทุกสถานที่ทุกเวลา	
WE9	9. คุณรู้สึกได้ว่าองค์กรของคุณเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นมากกว่าที่ผ่านมา	
WE10	10.คุณรู้สึกได้ว่าในปัจจุบันองค์กรของคุณเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกทำให้มีผลการทำงานที่ดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับที่ผ่านมา	
CT	**ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน**	

CT1	1. เพื่อนร่วมงานของคุณมีความรู้ความชำนาญ ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ	
CT2	2. เพื่อนร่วมงานของคุณมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท	
CT3	3. เพื่อนร่วมงานของคุณมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	
CT4	4. เพื่อนร่วมงานของคุณให้ความร่วมมือในการทำงาน	
CT5	5. เพื่อนร่วมงานของคุณไม่เอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง	
CT6	6. เพื่อนร่วมงานของคุณยึดมั่นและทำในสิ่งที่พูดหรือสัญญาไว้	
CT7	7. เพื่อนร่วมงานของคุณไม่กระทำการใดๆที่ขัดกับข้อตกลงที่ได้ตกลงกับคุณไว้	ปรับปรุงคำถามจากมนัส แจ้งประจำ (2559)
CT8	8. เพื่อนร่วมงานของคุณปฏิบัติกับคุณอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เช่นมีความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในสัญญา คงเส้นคงวา	
CT9	9. เพื่อนร่วมงานของคุณมีความจริงใจในการช่วยเหลือคุณเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ	
CT10	10. เพื่อนร่วมงานของคุณถามไถ่ทุกข์สุขของคุณ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	
CT11	11. เพื่อนร่วมงานของคุณให้กำลังใจคุณเมื่อเกิดความย่อท้อในการทำงาน	
CT12	12. เพื่อนร่วมงานของคุณสามารถให้คำปรึกษาแก่คุณได้เมื่อเกิดปัญหา ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	
CT13	13. เพื่อนร่วมงานของคุณให้ความช่วยเหลือเมื่อคุณได้รับความเดือดร้อน	
RC	**ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน**	
RC1	1. คุณรู้ว่าองค์กรคาดหวังอะไรจากการทำงานของคุณ	
RC2	2. คุณรู้ว่าคุณสามารถแบ่งเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างเหมาะสม	ปรับปรุงคำถามจาก CHAO MA (2016)
RC3	3. องค์กรมีขั้นตอนในการทำงานโดยอธิบายไว้อย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร	
RC4	4. คุณรู้ว่าคุณมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรในการทำงาน	

RC5	5. งานของคุณมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน	
RC6	6. คุณรู้ว่าคุณมีอำนาจในการทำงานของคุณแค่ไหน	
JS	**ความพึงพอใจในงาน**	
JS1	1. คุณพอใจกับการทำงานของคุณ	ปรับปรุงคำถามจาก Christen et. Al., (2006)
JS2	2. คุณจะแนะนำเพื่อนที่กำลังหางานใหม่ให้มาทำงานที่องค์กรของคุณ	
JS3	3. คุณรู้สึกดีใจที่ได้ไปทำงานที่นี่	
OT	**ความเชื่อมั่นในองค์กร**	
OT1	1. คุณมีความเชื่อมั่นกับองค์กรนี้อย่างแน่นอน	ปรับปรุงคำถามจาก Oh et,. al (2023)
OT2	2. คุณคิดว่าองค์กรนี้มีความน่าเชื่อถือ	
OT3	3. องค์กรนี้ให้ความสำคัญกับพนักงานมาก	
OT4	4. องค์กรนี้ต้องการทำสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับพนักงาน	
EN	**ความผูกพันองค์กร**	
EN1	1. คุณรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร	ปรับปรุงคำถามจาก เธียรไชย ยักทะวงษ์ (2559)
EN2	2. คุณรู้สึกอยากแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาทำงานในองค์กรนี้	
EN3	3. คุณรู้สึกอยากทุ่มเททำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จก้าวหน้า	
EN4	4. คุณรู้สึกอยากช่วยรักษาชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	
EN5	5. คุณรู้สึกว่าได้ทำงานกับองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน	
EN6	6. คุณรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์กร เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร อย่างแนบแน่น	
EN7	7. คุณรู้สึกอยากร่วมทำกิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้น	
EN8	8. คุณรู้สึกเต็มใจถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานนอกเหนือจากงานปกติ	
EN9	9. คุณรู้สึกว่าเป็นองค์กรที่ให้สวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม	
EN10	10. คุณรู้สึกอยากทำงานกับองค์กรไปนานๆจนกว่าจะเกษียณอายุ	

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามงานวิจัย

แบบสอบถาม
“ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร”

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์แก่งานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อใช้ในการพัฒนาแนวทางในการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร **หากคุณตัดสินใจเข้าร่วมในการสำรวจ การตอบแบบสอบถามใช้ระยะเวลาประมาณ 15-20 นาที แบบสอบถามนี้ ประกอบไปด้วยคำถาม 5 ส่วน ดังนี้**

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงาน และ ความเชื่อมั่นในองค์กร

ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาให้คุณตอบคำถามตามความรู้สึกหรือประสบการณ์ของคุณให้ใกล้เคียงมากที่สุด และกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะถูกนำมาใช้ในงานวิจัยเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และข้อมูลและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาครั้งนี้โดยออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบใดต่อผู้ตอบ เนื่องจากไม่สามารถนำมาสืบค้นเจาะจงหาผู้ตอบได้ คุณมี

สิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามข้อใดข้อหนึ่ง หากคุณไม่สบายใจหรืออึดอัดที่จะตอบคำถามนั้น หรือไม่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเลยก็ได้ โดยไม่มีผลกระทบต่อตัวคุณแต่ประการใด

หากคุณมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม คุณสามารถสอบถามผู้วิจัย ได้ตามรายละเอียดด้านล่าง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ชื่อผู้วิจัย: นางสาวศาริณี นิติธรรม
นักศึกษาปริญญาโท สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
69 ถนน วิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์: 080 651 5463 อีเมล: sarinee.nititham@gmail.com

☐ **ยินดีตอบแบบสำรวจ** ☐ **ไม่ยินดีตอบแบบสำรวจ (หยุดการตอบแบบสำรวจ)**

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ทุกข้อที่คุณเลือก ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1.คุณเป็นประชากรวัยแรงงาน อายุตั้งแต่ 22 ปี ถึง 60 ปี ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหรือไม่

☐ 1. ใช่ (กรุณาตอบแบบสอบถามในส่วนถัดไป)
☐ 2. ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

2. ปัจจุบันคุณทำงานอยู่ในองค์กรหรือไม่

☐ 1. ใช่ (กรุณาตอบแบบสอบถามในส่วนถัดไป)
☐ 2. ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ทุกข้อที่คุณเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. การศึกษา

☐ 1.) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2.) ปริญญาตรี ☐ 3.) ปริญญาโท ☐ 4.) สูงกว่าปริญญาโท

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน

☐ 1.) น้อยกว่า 1 ปี ☐ 2.) 1 – 3 ปี ☐ 3.) 4 - 6 ปี ☐ 4.) 7 –9 ปี ☐ 5.) 10 ปีขึ้นไป

5. องค์กร ของคุณมีขนาดใด

☐ 1.) ขนาดเล็กมาก (1-20 คน) ☐ 2.) ขนาดเล็ก (21-50 คน)

☐ 3.) ขนาดกลาง (51-200 คน) ☐ 4.) ขนาดใหญ่ (201-500 คน)

☐ 5.) ขนาดใหญ่มาก (501–1,000 คน) ☐ 6.) ขนาดใหญ่มากที่สุด (1,001 คนขึ้นไป)

6. องค์กร ที่คุณทำงานอยู่เป็นลักษณะใด

☐ 1.) สำนักงานใหญ่ ☐ 2.) สาขา ☐ 3.) โรงงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ทุกข้อที่คุณเลือก ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
<u>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</u>					
1. พื้นที่ในการทำงานของคุณสามารถใช้งานได้หลากหลายและมีความสะดวกสบาย					
2. พื้นที่ในการทำงานของคุณสามารถใช้งานได้หลากหลายทำให้คุณทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. เครื่องมือดิจิตอลช่วยให้คุณสามารถทำงานได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน					
4. เครื่องมือดิจิตอลช่วยให้คุณสามารถทำงาน**<u>ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</u>**ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน					
5. วัฒนธรรมขององค์กรของคุณเปิดกว้างช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น					
6. วัฒนธรรมองค์กรของคุณมีการเปิดเผยข้อมูลทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
7. วิธีการทำงานและขั้นตอนการทำงานที่ยืดหยุ่นทำให้เราสามารถปฏิบัติงานได้ทุกสถานที่ทุกเวลา					
8. วิธีการทำงานและขั้นตอนการทำงานที่ยืดหยุ่นทำให้เราสามารถปฏิบัติงาน**ได้อย่างมีประสิทธิภาพ**ทุกสถานที่ทุกเวลา					
9. คุณรู้สึกได้ว่าองค์กรของคุณเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นมากกว่าที่ผ่านมา					
10.คุณรู้สึกได้ว่าในปัจจุบันองค์กรของคุณเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกทำให้มีผลการทำงานที่ดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับที่ผ่านมา					
ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน					
1. เพื่อนร่วมงานของคุณมีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
2. เพื่อนร่วมงานของคุณมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท					
3. เพื่อนร่วมงานของคุณมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย					
4. เพื่อนร่วมงานของคุณให้ความร่วมมือในการทำงาน					
5. เพื่อนร่วมงานของคุณไม่เอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
6. เพื่อนร่วมงานของคุณยึดมั่นและทำในสิ่งที่พูดหรือสัญญาไว้					
7. เพื่อนร่วมงานของคุณไม่กระทำการใดๆที่ขัดกับข้อตกลงที่ได้ตกลงกับคุณไว้					
8. เพื่อนร่วมงานของคุณปฏิบัติกับคุณอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เช่นมีความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในสัญญา คงเส้นคงวา					
9. เพื่อนร่วมงานของคุณมีความจริงใจในการช่วยเหลือคุณเมื่อเกิดปัญหาต่างๆ					
10. เพื่อนร่วมงานของคุณถามไถ่ทุกข์สุขของคุณ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
11. เพื่อนร่วมงานของคุณให้กำลังใจคุณเมื่อเกิดความย่อท้อในการทำงาน					
12. เพื่อนร่วมงานของคุณสามารถให้คำปรึกษาแก่คุณได้เมื่อเกิดปัญหา ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
13. เพื่อนร่วมงานของคุณให้ความช่วยเหลือเมื่อคุณได้รับความเดือดร้อน					
<u>ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน</u>					
1. คุณรู้ว่าองค์กรคาดหวังอะไรจากการทำงานของคุณ					
2. คุณรู้ว่าคุณสามารถแบ่งเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างเหมาะสม					
3. องค์กรมีขั้นตอนในการทำงานโดยอธิบายไว้อย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไร					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
4. คุณรู้ว่าคุณมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรในการทำงาน					
5. งานของคุณมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน					
6. คุณรู้ว่าคุณมีอำนาจในการทำงานของคุณแค่ไหน					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงาน และ ความเชื่อมั่นในองค์กร

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ทุกข้อที่คุณเลือก ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
<u>ความพึงพอใจในงาน</u>					
1. คุณพอใจกับการทำงานของคุณ					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
2. คุณจะแนะนำเพื่อนที่กำลังหางานใหม่ให้มาทำงานที่องค์กรของคุณ					
3. คุณรู้สึกดีใจที่ได้ไปทำงานที่นี่					
ความเชื่อมั่นในองค์กร					
1. คุณมีความเชื่อมั่นกับองค์กรนี้อย่างแน่นอน					
2. คุณคิดว่าองค์กรนี้มีความน่าเชื่อถือ					
3. องค์กรนี้ให้ความสำคัญกับพนักงานมาก					
4. องค์กรนี้ต้องการทำสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับพนักงาน					

ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ทุกข้อที่คุณเลือก ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<u>ความผูกพันองค์กร</u>					
1. คุณรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร					
2. คุณรู้สึกอยากแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาทำงานในองค์กรนี้					
3. คุณรู้สึกอยากทุ่มเททำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จก้าวหน้า					
4. คุณรู้สึกอยากช่วยรักษาชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร					
5. คุณรู้สึกว่าได้ทำงานกับองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน					
6. คุณรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์กร เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร อย่างแนบแน่น					
7. คุณรู้สึกอยากร่วมทำกิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้น					
8. คุณรู้สึกเต็มใจถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานนอกเหนือจากงานปกติ					
9. คุณรู้สึกว่าเป็นองค์กรที่ให้สวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม					
10. คุณรู้สึกอยากทำงานกับองค์กรไปนานๆจนกว่าจะเกษียณอายุ					

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ