



วิทยานิพนธ์

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัทโรงแรมเซ็นทรัล พลาซ่า จำกัด (มหาชน)

Organizational Commitment of the Rank and File Employees in the
Central Plaza Hotel Public Company Limited

นางสาวทิพวรรณ ศุภกัคดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2550



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซ่า จำกัด (มหาชน)

Organizational Commitment of the Rank and File Employees in the Central Plaza Hotel
Public Company Limited

นางผู้วิจัย นางสาวทิพวรรณ สุขภักดี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์พวงเพชร วัชรอยู่, กศ.ด.)

กรรมการ

(อาจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ป.ร.ด)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์อภิญญา หิรัญวงษ์, ศศ.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์ศรินภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อัจฉกหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซ่า จำกัด
(มหาชน)

Organizational Commitment of the Rank and File Employees in the Central Plaza Hotel Public
Company Limited

โดย

นางสาวทิพวรรณ สุภักดิ์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
พ.ศ. 2550

ทิพวรรณ สุภักดิ์ 2550: ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโรงแรม
เซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ปรินญาธรรมการที่ปรึกษา:
รองศาสตราจารย์ พวงเพชร วัชรอยู่, กศ.ด. 86 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพ และการ
จงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทโรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด
(มหาชน) เพียงใด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา
จำกัด (มหาชน) จำนวน 230 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
โปรแกรมประยุกต์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์
ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก มีปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ได้คือ ปัจจัย
ส่วนบุคคลด้านเพศ บุคลิกภาพแบบแสดงออก บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ และการจงใจด้าน
ลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ผูกพันโดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้
ร้อยละ 35.9 ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่อง มีปัจจัยที่สามารถพยากรณ์
ได้คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุงาน บุคลิกภาพแบบมั่นคง และการจงใจ ด้านลักษณะงาน ด้าน
เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ผูกพัน และด้านความมั่นคง โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 31.4 ด้วย
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ความผูกพันต่อองค์การด้านมาตรฐานสังคม มีปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ได้คือ
บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพแบบแสดงออก และการจงใจด้านการได้รับการยกย่อง
ชมเชย ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการได้รับการพัฒนา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ผูกพันโดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 42.1 ด้วยนัยสำคัญที่ระดับ .001
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ได้คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ บรรยากาศองค์การ
ด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพแบบแสดงออก การจงใจด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการพัฒนา ด้าน
เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ผูกพัน และด้านความมั่นคงโดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 43 ด้วยนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .001

Tipawan Supapakdee 2007: Organizational Commitment of the Rank and File Employees in the Central Plaza Hotel Public Company Limited. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Associate Professor Phuangphet Wacharayoo, Ed.D. 86 pages.

The objective of this research was to study that personal data, organizational climate, personality and motivation had an effect on organizational commitment of the rank and file employees in the Central Plaza Hotel Public Company Limited. Samples were 230 rank and file employees in the Central Plaza Hotel Public Company Limited. Questionnaires were used for collecting data. Data were analyzed by the application program of computer. Statistics used were: percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis with stepwise technique.

The results were: in **affective commitment** dimension; effected factors which could altogether statistically predict it at the significant level of .001 and at 35.9 percent, were: personal data (gender), organizational climate (responsibility), personality (extraversion) and motivation (work-itself, possibility of growth and salary-benefit). In **continuance commitment** dimension; effected factors which could altogether statistically predict it at the significant level of .001 and at 31.4 percent were: personal data (gender, years of employeemnt) personality (stable) motivation (work-itself, salary-benefit and security). In **normative commitment** dimension; effected factors which could altogether statistically predict it at the significant level of .001 and at 42.1 percent, were: organizational climate (responsibility) personality (extraversion) and motivation (recognition of achievement, work-itself, advancement, possibility of growth, peers relationship and salary-benefit). In **total organizational commitment** dimension; effected factors which could altogether statistically predict it at the significant level of .001 and at 43 percent, were: personal data (gender) organizational climate (responsibility) personality (extraversion) and motivation (work-itself, possibility of growth, salary-benefit and security).

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พวงเพชร วัชรอยู่ ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. ถวัลย์ เนียมทรัพย์ กรรมการวิชาเอก รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญา
หิรัญวงษ์ กรรมการวิชาการ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไข และปรับปรุง
ข้อบกพร่องต่างๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณอาจารย์
ดร. พันธุ์ทิพย์ จงโกธย ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้
มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหาร บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความ
อนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล และพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา
จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณเพื่อนๆ จิตวิทยาอุตสาหกรรม
ภาคพิเศษ รุ่น 11 ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือให้กำลังใจ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่เป็นอย่างสูงที่คอยสนับสนุน และเป็นกำลังใจใน
การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ทิพวรรณ สุภักดี

พฤษภาคม 2550

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	26
สมมติฐานในการวิจัย	27
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	39
ผลการวิจัย	39
ข้อวิจารณ์	53
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการวิจัย	59
ข้อเสนอแนะ	61
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	64
ภาคผนวก	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	70
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล	85

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถิติการเดินทางของนักท่องเที่ยว	1
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการใน บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน)	29
3	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส รายได้สุทธิ ระยะเวลาการทำงาน และวุฒิการศึกษา	40
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับบรรยากาศองค์การ ของ พนักงานระดับปฏิบัติการทั้งรายด้านและโดยรวม	42
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพ ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการทั้งรายด้านและโดยรวม	42
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจูงใจ ของพนักงานระดับ ปฏิบัติการทั้งรายด้านและโดยรวม	43
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งรายด้านและโดยรวม	43
8	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพ การจูงใจกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน)	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยส่วนบุคคล บรรยายาสององค์การ บุคลิกภาพ การงูใจที่มีต่อกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของ พนักงานระดับปฏิบัติการ	47
10	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยส่วนบุคคล บรรยายาสององค์การ บุคลิกภาพ การงูใจที่มีต่อกับความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกของ พนักงานระดับปฏิบัติการ	48
11	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ การงูใจ ที่มีต่อกับความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่องของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ	49
12	การวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยส่วนบุคคล บรรยายาสององค์การ บุคลิกภาพ การงูใจที่มีต่อกับความผูกพันต่อองค์การด้านมาตรฐาน สังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ	50
13	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท โรงแรม เซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน)	52

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจอย่างหนึ่งที่น่ามีเงินเข้าประเทศไทยอย่างมากมาหลายปี
เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามหลายแห่ง มีทัศนียภาพที่หลากหลายจึงเป็นที่นิยม
ของชาวต่างชาติจากหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงชาวไทยเองด้วย โดยมีสถิตินักท่องเที่ยวเดินทางเข้า
มาในประเทศไทยผ่านเข้าทางด่านคอนเมืองและสุวรรณภูมิ เดือนมกราคม- ตุลาคม 2549
เปรียบเทียบกับปี 2548 ดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติการเดินทางของนักท่องเที่ยว

ภูมิภาค	2548	2549	สัดส่วน
เอเชียตะวันออก	5,421,690	6,505,387	+17.99%
ยุโรป	2,051,823	2,557,060	+24.62%
อเมริกา	590,848	659,705	+11.65%
เอเชียใต้	425,055	503,391	+18.43%
โอเชียเนีย	403,545	507,322	+25.72%
ตะวันออกกลาง	243,884	337,445	+31.91%
แอฟริกา	57,697	73,960	+28.19%
รวม	9,204,542	11,144,268	+21.07%

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2550)

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้น เห็นได้ชัดคือประเทศแถบ
ตะวันออกกลางที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ถึง 83,561 คน คิดเป็น 32.91% และยอด
รวมมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้น 1,939,726 คน คิดเป็น 21.07% โดยการเพิ่มขึ้นของจำนวน
นักท่องเที่ยวนี้ประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น การเชื่อมโยงข่าวสารไร้พรมแดน ข่าวสาร
ประชาสัมพันธ์ หรือการบอกเล่าปากต่อปากถึงวัฒนธรรมการต้อนรับนักท่องเที่ยวของชาวไทยเอง

การเดินทางที่สะดวกสบาย ความปลอดภัย อภัยชัยไมตรี ที่เป็นพื้นฐานนิสัยของชาวไทย หรือแม้กระทั่งอีสาน

โรงแรมเป็นสถานที่ที่รองรับนักท่องเที่ยวให้เข้ามาพักมาใช้บริการและยังเป็นสถานที่สร้างงาน สร้างรายได้แก่ประชาชนชาวไทย โดยสามารถสร้างอาชีพได้หลายอาชีพด้วยกัน เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ พ่อครัว แม่ครัว พนักงานสำนักงาน พนักงานยกกระเป๋า และพนักงานล้างจาน ในบางโรงแรมที่มีขนาดใหญ่จะมีการสร้างรายได้ให้คนกว่า 1,000 คน และกว่า 500 คน ในโรงแรมขนาดเล็ก จะเห็นได้ว่าโรงแรมเป็นสิ่งสำคัญที่จะสนับสนุนการท่องเที่ยว นำเงินเข้ามาในประเทศ ทำให้ชาวไทยมีงานและมีรายได้ ความประทับใจต่อพนักงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเหล่านี้กลับมาอีกครั้ง ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับที่มีความอบอุ่น การยิ้มแย้มแจ่มใส การเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ความซื่อสัตย์ และทักษะต่างๆ ที่ประกอบเข้าด้วยกัน ทุกองค์การในอุตสาหกรรมโรงแรมต่างพากันแข่งขันเพื่อดึงให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการของตน การดึงดูดลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการก็มีปัจจัยหลายอย่างด้วยกัน โดยปัจจัยต่างๆ สามารถใช้เงินเป็นพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจได้ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เทคโนโลยีทันสมัยต่างๆ เช่น ห้องออกกำลังกาย การตกแต่งที่ทันสมัย บริการรับส่ง ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย แต่สิ่งที่จะทำให้สิ่งเหล่านี้เพิ่มมูลค่า และประทับใจ สร้างความความพึงพอใจแก่ลูกค้า ก็คือพนักงานผู้ให้ความช่วยเหลือ ดูแลให้คำแนะนำ บริการต่างๆ ถ้าหากห้องพักมีความน่าสมัยแต่ขาดการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานทำความสะอาดที่มีประสิทธิภาพ ห้องออกกำลังกายที่มีเครื่องออกกำลังกายครบครัน แต่ขาดพนักงานต้อนรับที่คอยอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้ก็ปราศจากการชีวิตชีวา ปราศจากความน่าอยู่มาใช้ เป็นแต่เพียงสิ่งที่ประดับตกแต่ง เท่านั้น

ฉะนั้นโรงแรมต่างๆ จึงใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้มีคุณภาพสูงสุด เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันให้ธุรกิจอยู่รอด สร้างผลกำไรให้กับธุรกิจ แผนกพัฒนาบุคลากร (Human Resources Department) ที่สร้างขึ้นมาก็เพื่อสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ มีประสิทธิภาพ มีประสบการณ์เข้ามาทำงานในองค์กร ทำการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้ามาช่วยพัฒนาองค์กร ซึ่งการปรับตัวของพนักงานใหม่นั้นเป็นสิ่งสำคัญมากในช่วงเวลาแรกของการทำงานหากพนักงานใหม่ปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ทำงานได้ภายในระยะเวลาอันสั้นจะส่งผลให้เกิดขวัญกำลังใจ ความรู้สึกคุ้นเคย การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรได้โดยเร็ว ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของพนักงานใหม่มีหลายด้านด้วยกัน เช่น บรรยากาศองค์กร ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อม เป็นต้น เมื่อพนักงานใหม่รู้สึกมีความพึงพอใจกับการทำงานในองค์กรแล้ว ทำให้พนักงานใหม่เหล่านี้แสดงผลงานของ

ตนเอง ไม่เกิดความคิดอยากลาออกจากงาน องค์กรจะไม่เสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรใหม่ทดแทนบุคลากรเดิม และไม่เสียเวลาและงบประมาณในการฝึกอบรมพนักงานใหม่อยู่เสมอ

บริษัทโรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) เป็นโรงแรมที่เปิดดำเนินการมาประมาณ 26 ปี และพนักงานที่ปฏิบัติงานมีอายุงานมาก จึงมีวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัด จากการสังเกตพฤติกรรม การคงอยู่ และการลาออกของพนักงานจะพบว่าทุกๆ เดือนมีพนักงานลาออกประมาณ 20 – 30 คน โดยสามารถแบ่งออกเป็นพนักงานใหม่คืออยู่ในช่วงระหว่างอายุงานไม่ถึง 6 เดือน ประมาณเดือนละ 6 คน และอายุงาน 1 ปี ประมาณเดือนละ 3-4 คน ซึ่งในแต่ละเดือนจะมีอัตราพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมดประมาณ 20 -25 คน (แฟ้มข้อมูลการลาออกของพนักงานบริษัทโรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน), 2549)

สำหรับความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมากโดยเฉพาะองค์กรที่มีการแข่งขันสูง บุคคลที่มีความสามารถส่วนใหญ่จะได้รับการเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่าเดิมจากองค์กรอื่น การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงแต่ประโยชน์ของตนเอง ไม่สนใจผู้ร่วมงานหรือเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรต้องเสียงบประมาณในการสรรหาคัดเลือกฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่อยู่เสมอ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของแต่ละบุคคลที่แสดงความเป็นหนึ่งเดียวกัน ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ทั้งยังมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะพยายามรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร (Allen and Meyer, 1990)

การสำรวจถึงบุคลิกภาพจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพผล สามารถนำไปใช้ปรับปรุง การจ้างงาน การโยกย้าย และการเลื่อนตำแหน่ง เพราะลักษณะบุคลิกภาพเป็นตัวชี้ถึงพฤติกรรมของบุคคล ตัวอย่างเช่นบุคคลซึ่งขี้อาย เก็บตัวจะไม่สบายใจในสถานการณ์ซึ่งต้องเข้าสังคม และไม่พอใจที่จะเป็นพนักงานขาย และสามารถพยากรณ์ถึงพนักงานตามสายงาน หรือผู้วิจัย จะมีลักษณะบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน แต่ความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพจะช่วยในการทำให้เกิดความเข้าใจถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่การลด การออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

การจงใจเป็นทีกล่าวขวัญถึงบ่อยมาก ว่าเป็นคุณเจสำคัญในการทำงานของผู้บริหารกล่าวคือ การจงใจพนักงาน จะสร้างให้เกิดไฟที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวพนักงานให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ผลดีที่สุด และพนักงานจะเกิดความภูมิใจเมื่อทำงานสำเร็จ (อานวย แสงสว่าง, 2545)

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าตัวแปรอะไรมีอิทธิพลจะทำให้พนักงานคงอยู่กับบริษัทไปนานๆ ลดปัญหาจำนวนพนักงานลาออก จะช่วยให้บริษัทดำเนินการไปได้ราบรื่นกว่าที่เป็นอยู่ ทำให้ผู้วิจัยนึกถึงอิทธิพลของสิ่งต่างๆ ที่กล่าวแล้วข้างต้นคือ บรรยากาศองค์กร บุคลิกภาพของพนักงาน และการจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรได้ ข้อมูลเหล่านี้จะได้ทำการศึกษาให้ได้คำตอบ แล้วนำคำตอบนั้นมาพิจารณากับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กร เสนอให้องค์การนำไปประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารบุคคลต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) เพียงใด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ อาจนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร การจัดการบรรยากาศ องค์กร การคัดเลือกพนักงานระดับปฏิบัติการ และใช้เป็นแนวทางกระตุ้นให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) ได้มากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) จำนวน 530 คน ณ วันที่ 1 มีนาคม 2550

นิยามศัพท์

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า งานเอกสาร โดยไม่มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาพนักงานอื่น ของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานระดับปฏิบัติการในที่นี้ หมายถึง ปัจจัยทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว อายุงาน รายได้สุทธิ และวุฒิการศึกษา

2.1 อายุ หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.2 สถานภาพครอบครัว หมายถึง สถานะการครองคู่ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.3 รายได้สุทธิ หมายถึง จำนวนเงินทุกประเภทที่ได้รับในแต่ละเดือน เช่น เงินเดือน ค่าบริการ และค่าล่วงเวลา เป็นต้น

2.4 อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการเริ่มปฏิบัติงานกับบริษัท จนถึงปัจจุบันนับเป็นปี

2.5 วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับ

3. บรรยากาศองค์การ หมายถึง การที่บุคคลสามารถรับรู้สิ่งต่างๆ ที่ทำให้บุคคลนำมา เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น พิธีการ สัญลักษณ์ ค่านิยม ความเชื่อ วิธีการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อ การปฏิบัติตนของบุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านโครงสร้าง หมายถึง ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ เป้าหมาย นโยบาย บทบาท หน้าที่ การบังคับบัญชา และแหล่งอำนาจการตัดสินใจที่องค์กรกำหนดขึ้น

3.2 ด้านเกณฑ์มาตรฐาน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานว่าตรงตามเป้าหมาย โดย ทุกคนทราบว่าเป้าหมายในการวัดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดขึ้นโดยองค์กรนั้นมี อะไรบ้าง

3.3 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับอิสระในการตัดสินใจ เป็นเจ้านายตัวเอง ไม่ ต้องมีบุคคลคอยตรวจสอบงานที่ทำ และทราบถึงภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ เอาใจใส่ดูแลงานให้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยตนเองได้

3.4 ด้านการเห็นคุณค่าและการยอมรับ หมายถึง การได้รับผลตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อทำงานสำเร็จ เช่น การได้รับเงินตอบแทน การยกย่องชมเชย และการได้รับการลงโทษอย่างเหมาะสมเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด หรือทำผิดกฎระเบียบที่องค์กรระบุไว้

3.5 ด้านการส่งเสริมสนับสนุน หมายถึง การได้รับความไว้วางใจ และการดูแลซึ่งกันและกันของพนักงาน และพนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และการได้รับความช่วยเหลือคำจุน จากหัวหน้าเมื่อต้องการ ไม่ถูกทอดทิ้งเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน

4. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคล เป็นเอกลักษณ์ที่แสดงออกถึง ความคิด ความรู้สึก ความสนใจ พฤติกรรม ทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังต่อไปนี้

4.1 บุคลิกภาพแบบแสดงออก - เก็บตัว

4.1.1 บุคลิกภาพแบบแสดงออก หมายถึง ลักษณะบุคคลที่ชอบเข้าสังคม ชอบกิจกรรมที่ให้ความตื่นเต้นสนุกสนาน ร่าเริง ไม่จำเจ และเป็นคนที่แสดงอารมณ์และความรู้สึก

4.1.2 บุคลิกภาพแบบเก็บตัว หมายถึง ลักษณะบุคคลที่ชอบอยู่คนเดียว ไม่สนใจสถานการณ์ต่างๆ รอบตัว ไม่ชอบเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อรู้สึกอย่างไรจะไม่แสดงออก ทำอะไรทุกอย่างด้วยความระมัดระวัง มักมีการวางแผนล่วงหน้าอยู่เสมอ จริงจัง เจ้าระเบียบ ไม่ค่อยแสดงอารมณ์ความรู้สึก ไม่ชอบกิจกรรมโศกโศน

4.2 บุคลิกภาพแบบห้วนไหว-มั่นคง

4.2.1 บุคลิกภาพแบบห้วนไหว หมายถึง ลักษณะบุคคลที่มีอารมณ์อ่อนไหวก่าย คิดมาก ขุนเขียวเจ้าอารมณ์ วิตกกังวลสูง อารมณ์ขึ้นๆ ลงๆ เอาแน่ไม่ได้

4.2.2 บุคลิกภาพแบบมั่นคง หมายถึง ลักษณะบุคคลที่สุขุมรอบคอบ มีสุขภาพจิตดี มีอารมณ์มั่นคงแน่วแน่ สามารถทนต่อความกดดันสูง และสามารถระงับอารมณ์ของตนเองได้

5. การจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการทำกิจกรรมต่างๆ จนบรรลุผลตามเป้าหมาย ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

5.1 การได้รับการยกย่องชมเชย หมายถึง การถูกยอมรับนับถือในผลงาน เกียรติยศ ชื่อเสียง และบารมีที่ได้จากงานในหน้าที่ความรับผิดชอบสำเร็จ ด้วยการพุดจา การได้รับกำลังใจจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน

5.2 ลักษณะของงาน หมายถึง รูปแบบของงานที่ปฏิบัติในแต่ละวันที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความหลากหลายในงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และความสำคัญของงาน

5.3 โอกาสก้าวหน้า หมายถึง การมีสิทธิที่จะเลื่อนขั้น ตำแหน่ง โดยระบบในการพิจารณา มีความเหมาะสมและยุติธรรม

5.4 การได้รับการพัฒนา หมายถึงการมีโอกาสนในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความรู้ และความสามารถในการทำงานมากขึ้น เช่น วิธีการ ฝึกอบรม การสัมมนา การดูงาน การฝึกงาน และการศึกษาต่อ

5.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ และสัมพันธ์ภาพ ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการทำงานด้วยกันอย่างปกติสุข

5.6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง สิ่งตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อหน่วยงานและสิ่งตอบแทนต่างๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน ทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช่เงิน เช่น สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล ที่พัก อาหารกลางวัน เครื่องอุปโภคและบริโภค และพาหนะรับ - ส่ง

5.7 ความมั่นคง หมายถึง หลักประกันในการทำงาน ความปลอดภัยในชีวิต และฐานะทางเศรษฐกิจ และไม่ถูกไล่ออกโดยไม่มีเหตุผลสมควร

6. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายเพื่อทำงานให้กับองค์กร ขอมรับเป้าหมาย ค่านิยมการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งทุ่มเทความสามารถ และการแสดงออกโดยการให้ความร่วมมือในขณะที่ทำงานอยู่ ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรนั้นไว้ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

6.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกล หมายถึง พฤติกรรมและความคิดเห็น ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานเพื่อองค์กร โดยรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรพร้อมที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

6.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่อเนื่อง หมายถึง พฤติกรรมและความคิดที่เกิดขึ้นจากการคิดในเรื่องความคุ้มค่า โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่ให้กับองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่จะทำงานต่อเนื่องในองค์กร โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงาน

6.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสังคม หมายถึง พฤติกรรมและความคิดที่เกิดขึ้นจากค่านิยม หรือบรรทัดฐานของสังคมรู้สึกว่าจะทำงานให้กับองค์กรต่อไปเพื่อตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปความจงรักภักดี เต็มใจอุทิศตนให้กับองค์กร

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาเรื่องอิทธิพลของบรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพ และการจูงใจ ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาดำรงและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สรุปเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

Mowday *et al.* (1982) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเอง เพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

Steers (1991) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการที่เกี่ยวข้องด้วยกับองค์การ ซึ่งมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องานของตนอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุผลสำเร็จและมีความมั่นคงต่อไป

Brown and Gaylor (2002) ได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นผลที่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรม และทัศนคติที่แสดงออกมา เนื่องจากพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงการมีความผูกพันต่อองค์กรมักจะแสดงออก และปรากฏเห็นได้อย่างเด่นชัด

Muchinsky (2003) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร

Nelson and Quick (2003) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่นมั่นคง

Spector (2003) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กรของตนโดยการยอมรับเป้าหมายขององค์กรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อองค์กร และต้องการที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรของตนต่อไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หรือความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่เต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จากความหมายต่างๆ ที่มีผู้ให้นิยามไว้ อาจสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย เพื่อทำงานให้กับองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งทุ่มเทความสามารถ และการแสดงออกโดยการให้ความร่วมมือในขณะที่ทำงานอยู่ ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรนั้นไว้

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับอุดมการณ์ขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนในการ

เสริมสร้างสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล้นเกล้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบผลสำเร็จ นอกจากนั้นความผูกพันของผู้จัดการต่อองค์กรเป็นส่วนสำคัญต่อการอยู่รอด และมีความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่ในสถานะที่ดีนั้น มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารที่มีประสิทธิผลถูกมองว่ามีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความรับผิดชอบ และการอุทิศตนเพื่อเกื้อกูลให้องค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

โดย Buchanan (1974) สรุปประเด็นความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้า – ออกจากงาน ได้ดีกว่า ความพึงพอใจในงานเพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Greenberg and Baron (2003) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุมากและอยู่ในองค์กรมาเป็นเวลานาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เพศหญิงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย และผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง
2. ลักษณะงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญ การได้มีส่วนร่วมในงานจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูง แต่หากมีความขัดแย้งในบทบาทและสับสนในงาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. ลักษณะขององค์การ ได้แก่ องค์การที่มีการกระจายอำนาจ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

4. ลักษณะประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ และเห็นว่าองค์การเป็นที่พึ่งได้

Steers and Porter (1983) ได้สรุปการศึกษาความผูกพันต่อองค์การว่าสามารถแบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

1. ความผูกพันทางทัศนคติ เป็นความผูกพันต่อองค์การโดยที่บุคคลรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และผูกพันในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อร่วมกระทำสู่เป้าหมายขององค์การ

2. ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นความผูกพันต่อองค์การที่เป็นพฤติกรรมปัจจัยความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น การได้รับการยกย่องนับถือเป็นผู้อาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงมีความผูกพันต่อองค์การโดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การถ้าจะละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็ไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์การไป

Greenberg (1996) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเกี่ยวข้องกับระดับที่บุคคลมีความเกี่ยวข้องกับองค์การ และยังคงสนใจต่อองค์การอยู่ ความผูกพันต่อองค์การสามารถสังเกตได้ง่ายด้วย 3 สิ่งนี้ คือ

1. ผลสืบเนื่องจากความผูกพัน (Continuance Commitment) มีพื้นฐานจากค่าครองชีพ

2. ความรู้สึกผูกพัน (Affective Commitment) มีพื้นฐานจากข้อตกลงกับองค์การ

3. บรรทัดฐานของความผูกพัน (Normative Commitment) มีพื้นฐานจากความกดดันจากสังคม

Meyer and Allen (1990) ได้กล่าวถึงลักษณะของความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานเพื่อองค์การ โดยรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ
2. ความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง พฤติกรรมและความคิดที่เกิดขึ้นจากการคิดในเรื่องความคุ้มค่า โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่ให้กับองค์การโดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่จะทำงานต่อเนื่องในองค์การโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงาน
3. ความผูกพันต่อองค์การด้านมาตรฐานสังคม (Normative Commitment) หมายถึง พฤติกรรมและความคิดที่เกิดขึ้นจากค่านิยม หรือบรรทัดฐานของสังคม เพื่อตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์การ แสดงออกในรูปความจงรักภักดี เต็มใจอุทิศตนให้กับองค์การ

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของ Meyer and Allen (1990) มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพราะพนักงานโรงแรมเป็นผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการจากโรงแรม เป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติตนทั้งทางด้านความรู้สึก ด้านต่อเนื่อง และด้านมาตรฐานสังคม เพื่อให้มีความผูกพันต่อองค์การนานๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

ค่านิยม ความหมายของบรรยากาศองค์การอาจจะมีหลายความหมาย เช่น เป็นค่านิยมที่สนับสนุนกิจกรรมขององค์การ เป็นปรัชญาที่ผู้ก่อตั้งองค์การได้สร้างขึ้น เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับผู้ได้บังคับบัญชา หรือองค์การที่มีต่อลูกค้า กิจกรรมที่องค์การทำอยู่จะสร้างให้เกิดความเชื่อหรือความร่วมมือของสมาชิกในองค์การโดยที่ทุกองค์การจะมีรูปแบบของความเชื่อ สัญลักษณ์ พิธีการ และแนวทางการปฏิบัติมาเป็นเวลานาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์การ

บรรยากาศองค์การ หมายถึง ข้อสมมุติ ค่านิยม และพฤติกรรม ซึ่งกำหนดการกระทำของบุคคลภายในองค์การ ประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับอิทธิพลของบรรยากาศต่อองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2540)

Forehand and Gilmer (1964 อ้างใน อารี เพชรสุต, 2537) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การ คือกลุ่มของคุณสมบัติของสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานผู้ทำงานอยู่ภายในสภาพแวดล้อมดังกล่าวนี้ รับรู้ทั้งโดยทางตรงทางอ้อม และบรรยากาศองค์การจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมพวกเขา

Dessler (1976 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2537) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่า คือความเข้าใจหรืออาการรับรู้ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อประเภทขององค์การที่เขากำลังทำงานอยู่ และความรู้สึกลึกซึ้งของเขาที่มีต่อองค์การ ในรูปของมิติ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่นและการสนับสนุน

จากนิยามความหมายของบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยได้สรุปว่า การที่บุคคลสามารถรับรู้สิ่งต่างๆ ที่ทำให้บุคคลนำมาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้ เช่น พิธีการ สัญลักษณ์ ค่านิยม ความเชื่อ วิธีการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ได้มีนักวิชาการศึกษาถ่วงถึงบรรยากาศองค์การและสรุปเป็นทฤษฎีไว้หลายท่านดังนี้

ทฤษฎีบรรยากาศองค์การตามการสรุปของ อารี เพชรสุต (2537) ซึ่งได้สรุปทฤษฎีบรรยากาศองค์การได้ดังนี้

1. Multiple Measurement - Organization Attribute Approach ซึ่งหมายถึง ลักษณะต่างๆ ขององค์การที่ทำให้แตกต่างจากองค์การอื่นๆ และให้เห็นชัดเจนเวลา และลักษณะเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การนั้น
2. Perceptual Measurement – Organization Attribute Approach ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้โดยตรงของสมาชิก และสิ่งแวดล้อมในองค์การ ความอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และโอกาสของแต่ละบุคคลในการแสดงออกตามความสามารถ
3. Perceptual Measurement – Individual Attribute Approach ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของแต่ละบุคคลเหมือนกับองค์การเป็นบุคคลหนึ่ง เป็นลักษณะทางจิตวิทยาบุคคลและบรรยากาศ

ตามแนวคิดของ Stringer (2002) ได้ศึกษาถึงลักษณะบรรยากาศองค์การที่สามารถอธิบาย และวัดบรรยากาศองค์การใน 6 ด้าน ที่มีความชัดเจนซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง (Structure) หมายถึง ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ เป้าหมาย นโยบาย บทบาทหน้าที่ การบังคับบัญชา และแหล่งอำนาจการตัดสินใจที่องค์การกำหนดขึ้น
2. ด้านเกณฑ์มาตรฐาน (Standards) หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานว่าตรงตาม เป้าหมาย โดยทุกคนทราบว่าเป้าหมาย ในการวัดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดขึ้นโดย องค์การนั้นมีอะไรบ้าง
3. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับอิสระในการตัดสินใจ เป็น เจ้านายตัวเอง ไม่ต้องมีบุคคลคอยตรวจสอบงานที่ทำ และทราบถึงภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ เอาใจใส่ดูแลงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยตนเองได้
4. ด้านการเห็นคุณค่าและการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับผลตอบแทนอย่าง ยุติธรรมเมื่อทำงานสำเร็จ เช่น การได้รับเงินตอบแทน การยกย่องชมเชย และการได้รับการลงโทษ อย่างเหมาะสมเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด หรือทำผิดกฎระเบียบที่องค์การระบุไว้
5. ด้านการส่งเสริมสนับสนุน (Support) หมายถึง การได้รับความไว้วางใจ และการดูแลซึ่ง กันและกันของพนักงาน และพนักงานรู้สึกตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานได้รับความช่วยเหลือ คำจูงใจจากหัวหน้าเมื่อต้องการ ไม่ถูกทอดทิ้งเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน
6. ด้านความผูกพัน (Commitment) หมายถึง การสะท้อนถึงการรับรู้ของบุคลากร มีความ ภาคภูมิใจในความเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ ระดับความผูกพันจะส่งผลต่อการรับรู้เป้าหมายองค์การ ความเข้มแข็งในด้านความผูกพันของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรมีระดับความจงรักภักดีสูงใน องค์การ ในองค์การที่มีความผูกพันต่ำทำให้บุคลากรเฉยเมยต่อการรับรู้เป้าหมายองค์การ

การเพิ่มภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) เป็นการบริหารงานเพื่อค้นหา และปรับปรุงสมรรถภาพการทำงาน ตลอดจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงานด้านการ

ปรับปรุงลักษณะงาน ดังนั้นบรรยากาศองค์การจึงขึ้นอยู่กับทำให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีความสำคัญในหน้าที่การงาน และโอกาสของความก้าวหน้า

ในปัจจุบันนี้จะพบว่าองค์กรต่างๆ มักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานในองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานแต่ละคนอาจจะคุ้นเคยกับบรรยากาศองค์การจากสถานที่เดิม เมื่อเข้ามาทำงานที่ใหม่ก็พบว่าบรรยากาศองค์การแตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานใหม่ประสบปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร ถ้าไม่สามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ก็จะลาออก หรือไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าปรับตัวได้ก็ยังคงอยู่ในองค์กร

ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Stringer (2002) แต่ได้เลือกเพียง 5 ด้านเท่านั้น คือ บรรยากาศ องค์การด้านโครงสร้าง ด้านเกณฑ์มาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่าและการยอมรับ และด้านสุดท้ายคือด้านการส่งเสริมสนับสนุน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

Sdorow and Lester (2002) ได้กล่าวว่า Personality มาจากภาษาละติน คำว่า Persona ที่หมายถึงหน้ากากที่ใช้บ่งบอกความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละอันในละครกรีกและโรมัน ซึ่ง Personality หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แตกต่างจากบุคคลอื่น

Stephen (2003) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพว่าเป็น รูปแบบของคุณลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น เงียบ ขรึม อดทน เสี่ยงดั่ง กร้าวร้าว ทะเยอทะยาน และบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลอยู่รวมกับลักษณะทางจิต ดังนั้นเราจึงสามารถใช้บุคลิกภาพจำแนกบุคคลได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านการคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ

Eysenck (1980 อ้างในนพมาศ อึ้งพระ, 2546) ได้นิยามบุคลิกภาพว่า เป็นองค์ประกอบของคุณลักษณะของคนที่ค่อนข้างมั่นคงและถาวร เป็นคุณลักษณะ นิสัย ความฉลาด และร่างกายที่กำหนดการปรับตัวของเขาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

โดยสรุปแล้วนิยามของคำว่าบุคลิกภาพของผู้วิจัย หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคล เป็นเอกลักษณ์ที่แสดงออกถึง ความคิด ความรู้สึก ความสนใจ พฤติกรรม ความสนใจ ทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างบุคคลได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

Big-5 Model อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ประกอบด้วยบุคลิกภาพที่สำคัญ 5 ประการดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) หมายถึงบุคลิกภาพที่ชอบสังคม ช่างพูด ช่างคุย และชอบแสดงออก
2. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีจิตใจดี พร้อมจะให้ความร่วมมือเป็นทีน่าไว้วางใจ
3. บุคลิกภาพที่เป็นลักษณะขี้อึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความรับผิดชอบ มีหลักการเหตุผล ยืนหยัด มุ่งความสำเร็จ
4. บุคลิกภาพที่เป็นลักษณะที่มีอารมณ์มั่นคงในด้านใดด้านหนึ่ง (Emotional stability) เป็นการแสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพที่สงบ มั่นคง กระจัดรือร้น ตื่นตัว
5. บุคลิกภาพที่เป็นลักษณะใจกว้าง (Openness to experience) เป็นบุคลิกภาพที่แสดงให้เห็นถึงจินตนาการ ความมีสุนทรีภาพ และมีสติปัญญาที่เฉียบแหลม

ทฤษฎีของ Jung (1969 อ้างในนพมาศ อึ้งพระ, 2546) ซึ่งได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ และเปรียบเทียบบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน และจำแนกบุคลิกภาพตามลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสังคม หรือตามลักษณะการดำเนินชีวิตไว้ดังนี้

1. ประเภทเก็บตัว (Introvert) เป็นบุคคลประเภทชอบอยู่คนเดียว ชอบอยู่ตามลำพัง ชอบแยกตัวออกจากสังคม ชอบทำงานคนเดียว ใช้ความคิดของตัวเองเป็นหลักในการสำรวจตัวเอง ควบคุมตัวเอง คิดแต่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง สนใจเฉพาะเรื่องของตนไม่ค่อยกล้าแสดงตัวต่อชุมชน มักเก็บความทุกข์ไว้กับตัวเอง เก็บความรู้สึกเก่ง ไม่ค่อยจะแสดงออกมักจะหาความเครียด มีความกดดันทางอารมณ์ มีลักษณะเป็นหนอนหนังสือ ไม่ชอบสังคม (ไม่ชอบสมาคม) ไม่ชอบติดต่อกับคนหมู่มาก ไม่ชอบทำตัวเด่นเมื่อออกสังคม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง เปลี่ยนแปลงยาก ชอบทำอะไรตามระเบียบกฎเกณฑ์แบบแผนของสังคม มีหลักการที่แน่นอนในการที่จะควบคุมตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมากทำอะไรมักขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของตนเองเป็นใหญ่ ถือความคิดตนเองเป็นใหญ่ มีแนวคิดเป็นของตนเอง มักทำหรือคิดโดยผูกพันกับตนเองมากกว่าคนอื่น หรือสิ่งแวดล้อมอื่น สนใจแต่เรื่องของตนเองมากกว่าสิ่งอื่น หรือบุคคลอื่นที่อยู่รอบข้าง ชอบนั่งคิด เห็นแก่ตัว ถ้ามีความรู้สึกขัดแย้ง และเกิดความคับข้องใจจะปรับตัวไปในรูปการกระถกถอย

2. ประเภทแสดงออก หรือประเภทชอบสังคมหรือประเภทเปิดเผยตัว (Extravert) มีแนวโน้มที่จะสนใจสิ่งภายนอกตัว พวกที่คิดแต่เรื่องภายนอกตัวเอง มีลักษณะเป็นคนที่แสวงหา และชอบกระทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น ชอบคบหาสมาคมกับคนอื่น ๆ มีการปรับตัวเองให้เข้ากับสังคมได้ เป็นคนที่พูดคุยสนุกสนานเป็นกันเอง ชอบพูดคุยกับคนอื่นมีลักษณะเปิดเผย คบคนง่าย ใจกล้า ชอบที่จะแสวงหาประสบการณ์ชีวิต โดยการเขาไปมีส่วนร่วมกิจกรรมจริงๆ มากกว่าการอ่านจากหนังสือ หรือนั่งคิดเอาเองตามลำพัง

ประเภท Extravert (บุคลิกภาพแบบปล่อยตัว หรือแบบชอบสังคม หรือแบบชอบแสดงตัว) ชอบเด่น ชอบดัง แต่งตัวฉูดฉาด เป็นคนเปิดเผย ชอบการเปลี่ยนแปลงพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ใหม่อยู่เสมอ ชอบเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ ชอบทำอะไรโดยไม่วางแผนล่วงหน้า ชอบนำตัวเองไปพัวพันกับสิ่งแวดล้อม หรือกับบุคคลอื่นโดยทั่วไป ชอบสมาคม การเข้าร่วมกลุ่ม เก่งสังคม ไม่ชอบอะไรที่ซ้ำซากจำเจ สนใจและตื่นตัวต่อสิ่งแวดล้อม เปลี่ยนแปลงความเคยชิน หรือลักษณะนิสัยของตนเองได้ง่าย เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์เปลี่ยนไป สนใจสิ่งต่างๆ ง่าย แต่ความสนใจไม่ค่อยยั่งยืน ชอบความตื่นเต้นมีอารมณ์อ่อนไหวรวดเร็ว การแสดงออกซึ่งอารมณ์เห็นได้ง่ายชัดเจน ไม่ว่า ดีใจ เสียใจ เศร้า โศก โกรธ เบื่อหน่าย

ในแบบฉบับของบุคลิกภาพทั้งสอง คือ แบบ Introvert และแบบ Extravert ของ Jung นั้น สังคมยอมรับแบบ Extravert มากกว่า Introvert เพราะแบบเก็บตัวนั้น นับว่าเป็นผู้ที่ไม่ได้ก่อประโยชน์ให้กับสังคมที่ตนอาศัยอยู่มากเท่าที่ควร สังคมนั้นประกอบด้วยผู้คนที่อาศัยอยู่เป็นหลัก

สังคมที่จะเจริญก้าวหน้ายั่งยืนอยู่ได้ ก็ต้องอาศัยสมาชิกของสังคมที่เปิดเผยมองกล้าพูดความจริง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งได้แก่ผู้มีบุคลิกภาพในลักษณะ Extravert เป็นสำคัญ

Eysenck (1952 อ้างใน Larry and Daniel, 1992) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพไว้ ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบแสดงออก-เก็บตัว

บุคลิกภาพแบบแสดงออก หมายถึง ลักษณะบุคคลที่ชอบเข้าสังคม ชอบกิจกรรมที่ให้ความตื่นเต้นสนุกสนาน ร่าเริง ไม่จำเจ และเป็นบุคคลที่เปิดเผยมองและความรู้สึกของตนต่อสภาวะการณ์ต่างๆ

บุคลิกภาพแบบเก็บตัว หมายถึง ลักษณะบุคคลที่ชอบอยู่คนเดียว ไม่สนใจสถานการณ์ต่างๆ รอบตัว ไม่ชอบเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อรู้สึกอย่างไรจะไม่แสดงออก

2. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว-มั่นคง

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว หมายถึง ลักษณะบุคคลที่มีอารมณ์อ่อนไหว คิดมาก ขุนเขี้ยว เจ้าอารมณ์ วิตกกังวลสูง

บุคลิกภาพแบบมั่นคง หมายถึง ลักษณะบุคคลที่สุขุมรอบคอบ มีสุขภาพจิตดี มีอารมณ์มั่นคง แน่วแน่ ทนต่อความกดดันสูง และสามารถระงับอารมณ์ของตนเองได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจ (สุรพล พยอมแย้ม, 2541) หมายถึง การกระตุ้นหรือเร้าให้บุคคลได้เพิ่มพูนความสามารถความพยายาม หรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำงานบรรลุผลตามเป้าหมาย ที่นำความพึงพอใจในการกระทำนั้นๆ

การจูงใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

กล่าวโดยสรุปการจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการทำกิจกรรมต่างๆ จนบรรลุผลตามเป้าหมาย

ความสำคัญของการจูงใจ

เมื่อบุคคลเข้าไปร่วมปฏิบัติงานกับองค์การหน่วยงานใดก็ตาม ในขั้นแรกบุคคลจะมีความรู้สึกผูกพันกับงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งรับทราบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานซึ่งความผูกพันนั้นอาจเป็นไปได้ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับบุคคลนั้นเกิดขึ้นเพราะทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกว่าต่างก็ได้รับประโยชน์ตอบแทนระหว่างกัน บุคคลได้ทำประโยชน์ ให้กับองค์การ โดยการปฏิบัติงาน ฝ่ายองค์การก็ได้กระตุ้นด้วยการจ่ายค่าตอบแทนในสัดส่วนที่เหมาะสมกับการทำประโยชน์ของบุคคลลักษณะเช่นนี้ทำให้เกิดดุลยภาพในองค์การ และหากดุลยภาพในองค์การเสียไป องค์การจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสรรหาสิ่งกระตุ้นในรูปแบบต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพราะในความรู้สึกของบุคคลที่ทำประโยชน์ให้องค์การต่ำ เนื่องจากเห็นว่าองค์การให้สิ่งกระตุ้นน้อยเกินไป เมื่อเป็นเช่นนี้ลักษณะการสรรหาสิ่งที่มากระตุ้นทั้งหมดนั้นคือการจูงใจให้คนทำงานในรูปแบบต่างๆ นั่นเอง (อ้างใน สุรพล พยอมแย้ม, 2541)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (1969 อ้างใน Kevin, 1997) เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นหรือหลังและความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ

1. ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ หมายถึง มนุษย์มีความต้องการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตเป็นความต้องการได้รับตอบสนองทางด้านร่างกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการติดต่อสัมพันธ์ หมายถึง การมีมิตรไมตรีกับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

3. ความต้องการการเจริญก้าวหน้า หมายถึง ความต้องการได้รับการยกย่องชมเชย ต้องการความสำเร็จในชีวิต การพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่สูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1943 อ้างใน Kevin, 1997) ซึ่งเป็นการแบ่งลำดับขั้นตามความต้องการ และขั้นต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน จึงจะมีความต้องการขั้นสูงขึ้นไป ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย คือ ความต้องการพื้นฐานของร่างกาย โดยรวมถึง อาหาร น้ำดื่ม การนอนหลับ และการมีชีวิตอยู่

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ในทรัพย์สิน หน้าที่การงาน มีรายได้มั่นคง สม่่าเสมอมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่หวาดหวั่นที่จะถูกปลดออกจางานโดยไม่มีเหตุผล

3. ความต้องการทางด้านผูกพันและยอมรับ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในกลุ่ม ของครอบครัว ต้องการได้รับการเอาใจใส่ดูแล

4. ความต้องการยกย่อง โดยได้รับการความนับถือ ความมีชื่อเสียง เกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความภูมิใจ บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ จนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนก็สามารถทำได้

5. ความต้องการความสำเร็จ เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งสามารถทำได้ เช่นความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ ความต้องการมีชื่อเสียง เป็นต้น

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1992 อ้างในสงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2545) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นที่ยอมรับกันกว้างขวางในการบริหาร ชื่อของทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อ

เรียกแตกต่างกันออกไปคือ “Motivation-Maintenance Theory หรือ Dual Factor Theory หรือ The Motivation Hygiene Theory”

ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่มคือ

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation factor) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- ความสำเร็จของงาน เป็นการจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์เพราะชีวิตของมนุษย์ต้องทำงานเพื่อเงิน เพื่อเกียรติยศ อันเป็นจุดเป้าหมายสูงสุดคือความสำเร็จที่มนุษย์ทุกคนพยายามให้บรรลุผลสำเร็จดังกล่าว

- การได้รับการยกย่องชมเชย เป็นการจูงใจที่สำคัญและมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับค่าของคน หรือค่าแห่งความเป็นมนุษย์ที่มีคุณค่า มีความหมาย ทั้งการพูดจา และการงานที่รับผิดชอบสำเร็จลงด้วยดี ย่อมได้รับการยกย่องชมเชย ทั้งจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นกำลังใจให้แก่มนุษย์คนนั้นๆ

- ลักษณะของงาน เป็นการจูงใจที่สำคัญรองลงมา และมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของงาน และการได้รับการยกย่องชมเชยนั้นคือ ลักษณะของงาน มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

- ความรับผิดชอบ เป็นการจูงใจที่สำคัญรองลงมาจากลักษณะของงาน เมื่อมนุษย์คนใดได้รับมอบหมายงานมาแล้ว จะเป็นโอกาสอันดีที่จะพิสูจน์ค่าของความเป็นมนุษย์ว่าจะเป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพระดับสูง กลาง หรือต่ำ

- โอกาสก้าวหน้า เป็นการจูงใจที่สำคัญรองลงมาจากความรับผิดชอบ เพราะมนุษย์ทุกคนต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ต้องการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นพิเศษ 2 ขั้น บ่อย ต้องการมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีความหมาย มีอำนาจ

- ได้รับการพัฒนา เป็นการจูงใจที่สำคัญเป็นอันดับสุดท้ายเพราะมนุษย์ทุกคนต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานก่อนที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเพิ่มความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมนุษย์จะต้องได้รับการพัฒนา

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) หมายถึงปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำงาน ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

- นโยบายการบริหารขององค์กร จะเป็นปัจจัยด้านอนามัยของพนักงานให้อยู่ดีกินดี ทำงานสะดวกสบาย และจ่ายค่าจ้างงาม ในทางตรงข้ามด้านนโยบายและการบริการงานขององค์กรไม่ส่งเสริมอนามัยของพนักงาน จะเป็นสาเหตุสำคัญมากที่สุดที่จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน และชักชวนให้เกิดการชุมนุมและประท้วงต่อต้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กรได้

- การนิเทศงาน การนิเทศงานของผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยอนามัยของพนักงานให้มีความสุขกับการทำงาน

- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากมนุษย์เป็นมนุษย์สังคมจำเป็นต้องเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ดังนั้นพนักงานจะใช้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยอนามัยเพื่อช่วยให้พนักงานทำงานด้วยกันอย่างเป็นปกติสุข

- สภาพการทำงาน พนักงานต้องการสภาพการทำงานที่ดีมีความสะดวก สบายถูกหลักอนามัย ไม่มีมลพิษร้ายแรงทางเสียง แสง และกลิ่น มีอุณหภูมิที่พอเหมาะ มีเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยจะช่วยให้พนักงานทำงานด้วยความมีปกติสุข

- เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นทั้งประโยชน์เกื้อกูล เป็นทั้งปัจจัยอนามัย และการจูงใจในการทำงานพนักงานต้องการได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างสูง และยังต้องการได้รับผลประโยชน์อย่างอื่นเพิ่มเติมอีก

- สถานภาพ เป็นปัจจัยอนามัยแก่พนักงานในการทำงาน ถ้าพนักงานตั้งใจทำงาน ได้รับมอบหมายที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะตลอดจนมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน อาจได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

- ความมั่นคง ความมั่นคงในงานและความมั่นคงของหน่วยงานหรือองค์กร เป็นปัจจัย
 อนามัยแก่พนักงานในการทำงาน เพราะพนักงานต้องการความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ถ้ามนุษย์มี
 ความรู้สึกว่างานนี้มีความมั่นคงเขาจะอยู่ดีมีสุข และตั้งใจทำงานต่อไป

โดยผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีของ Herzberg เพียง 7 ด้านเท่านั้นที่เหมาะสมกับองค์การคือ ด้าน
 การได้รับการยกย่องชมเชย ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการได้รับการพัฒนา ด้าน
 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความมั่นคง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรรวรรณ อยู่คง (2546) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
 ของพนักงานบริษัทในเครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด โดยทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับ
 ความผูกพัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน, ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยเกี่ยวกับ
 ประสบการณ์ในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนอายุ ,
 ระดับการศึกษา, อัตราเงินเดือน, ตำแหน่งงาน และสถานภาพการสมรส ทำให้พนักงานมีความผูกพัน
 ต่อองค์การแตกต่างกัน และปัจจัยด้านลักษณะงานเฉพาะความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ และมีส่วน
 ร่วมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานเฉพาะความมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อน
 ร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรม ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความรู้สึกว่าตน
 มีความสำคัญกับองค์การ และความน่าเชื่อถือขององค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
 ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

วิภาดา หลวงนา (2546) ได้ศึกษาวิจัยถึง อิทธิพลของบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อ
 องค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง
 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย พนักงานในบริษัทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในนิคม
 อุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานีจำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การ และ
 ความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยความผูกพันมีผลในด้านการใช้
 ความสามารถเพื่อองค์การ ส่วนบรรยากาศองค์การมีผล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านการ
 ให้รางวัลและการลงโทษ และด้านการได้รับการสนับสนุน ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ศิวพร เกื้อกูลเกียรติ (2545) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การ
 สื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยในเรื่องปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์การ ปัจจัยลักษณะ

ประสบการณ์ในการทำงาน และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพการสมรส, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, รายได้ต่อเดือน และระดับการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงมากยกเว้นด้าน ลักษณะงานที่มีความผูกพันในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพการสมรส, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และในส่วนของระดับการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

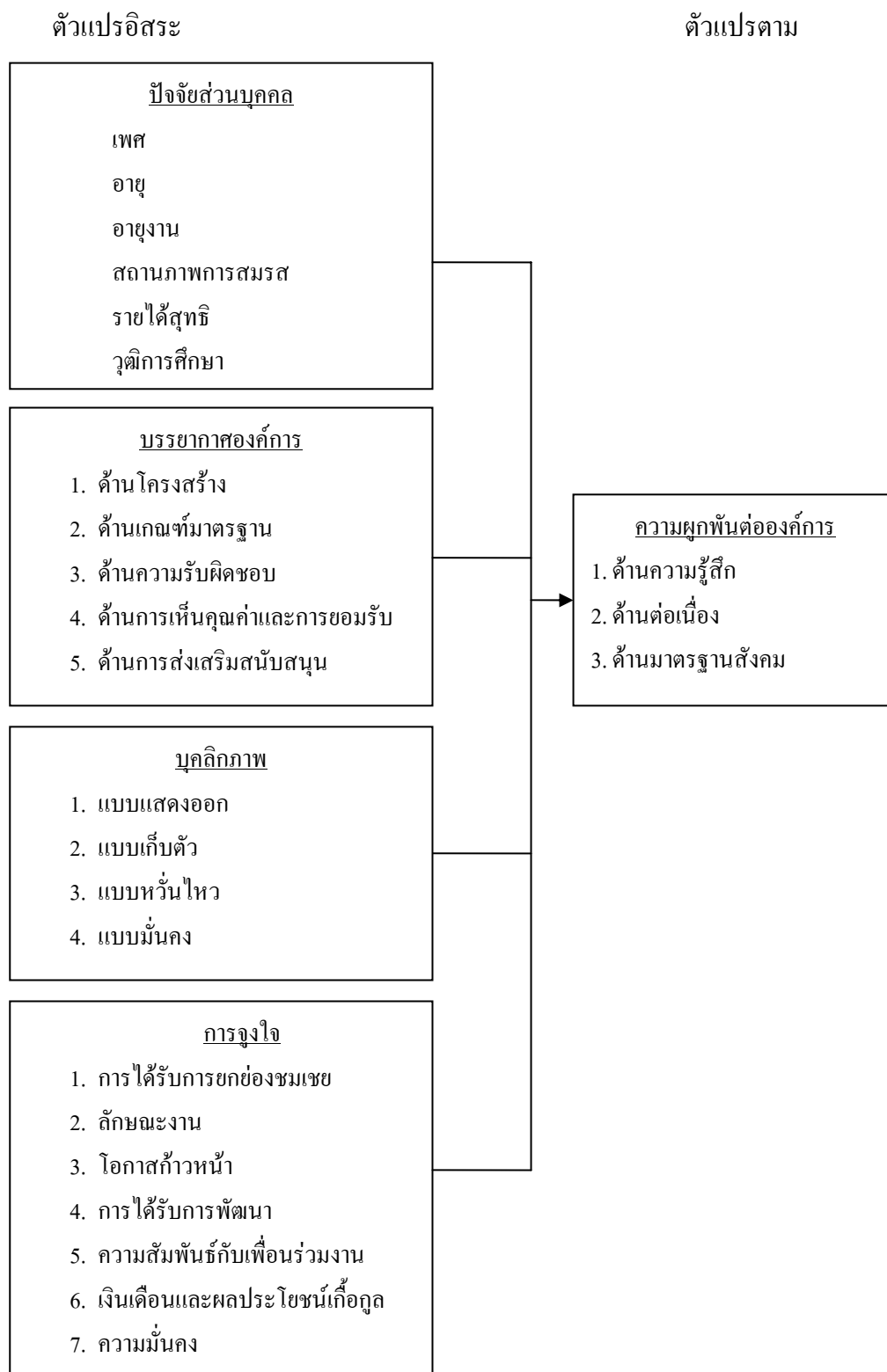
คาราพร นิวาสะบุตร (2546) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีเฉพาะ พนักงานสายงานท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพการสมรส, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, ตำแหน่งงานต่างกัน, อัตราเงินเดือน ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และลักษณะงาน, ประสบการณ์ในการทำงาน นั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากการตรวจเอกสารข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดเกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ ที่คิดว่าเหมาะสมกับการศึกษาและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Mayer and Allen มาสังเคราะห์เป็นความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรัก ความต่อเนื่อง และด้านมาตรฐานสังคม
2. เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Stringer ประกอบด้วยบรรยากาศขององค์กร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านเกณฑ์มาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า และการยอมรับ และด้านส่งเสริมสนับสนุน
3. เกี่ยวกับบุคลิกภาพ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Eysenck ประกอบด้วยบุคลิกภาพ 4 แบบ ได้แก่ แบบแสดงออก แบบเก็บตัว แบบมั่นคง และแบบหวั่นไหว
4. เกี่ยวกับการจูงใจ ผู้วิจัยแนวคิดของ Herzberg มาบางส่วน คือ ด้านการได้รับการยกย่อง ชมเชย ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการได้รับการพัฒนา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความมั่นคง

แล้วนำสิ่งที่เลือกแล้วนั้นมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพ และการจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) มีวิธีการวิจัยโดยลำดับดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) จำนวน 530 คน (ณ วันที่ 1 มีนาคม 2550) ซึ่งคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ดังสูตร ของ Yamane (อ้างในบุญธรรม จิตตอนันต์, 2546) ดังนี้

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

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{530}{1+ 1.325} \\ &= 227 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตรได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 227 และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 230 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามแผนกต่างๆ ในบริษัทได้กลุ่มตัวอย่างดัง ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทโรงแรม
เซ็นทรัล พลาซ่า จำกัด (มหาชน)

แผนก	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนสัดส่วน %	จำนวนของกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
ต้อนรับส่วนหน้า	101	19	45
ครัว	85	16	36
สำนักงาน	80	15	35
บัญชี	67	13	30
อาหารและเครื่องดื่ม	197	37	84
รวม	530	100	230

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานภาพครอบครัว และรายได้สุทธิ เป็นแบบเติมข้อความและตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์การ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ Stringer (2002) โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดย

จำแนกออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 57 ข้อ ครอบคลุมบรรยากาศองค์การ 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ด้านโครงสร้างองค์การ | จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-12 |
| 2. ด้านเกณฑ์มาตรฐาน | จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 13-23 |
| 3. ด้านความรับผิดชอบ | จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 24-38 |
| 4. ด้านการเห็นคุณค่าและการยอมรับ | จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 39-48 |
| 5. ด้านการส่งเสริมสนับสนุน | จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 49-57 |

โดยแต่ละข้อคำถามเป็นข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 45, 49, 50, 51, 52, 53, 54 และ 55

และข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 9, 10, 20, 21, 22, 34, 43, 44, 46, 47, 48, 56 และ 57

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพตามแนวคิดของ Eysenck (1952 อ้างใน Larry and Daniel, 1992) โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 38 ข้อ ครอบคลุมบุคลิกภาพ 4 แบบดังนี้

- | | |
|---------------|-------------------------------|
| 1. แบบแสดงออก | จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-5 |
| 2. แบบเก็บตัว | จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6-16 |
| 3. แบบห้วนใจ | จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อ 17-28 |
| 4. แบบมั่นคง | จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 29-38 |

โดยแต่ละข้อคำถามเป็นข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 และ 38

และข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 30

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดการจูงใจเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจตามแนวคิดของ Herzberg (1992 อ้างใน สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2545) โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 1-61 ข้อ ครอบคลุมการจูงใจ 7 ด้านดังนี้

- | | | |
|---------------------------------------|--------------|------------------|
| 1. ด้านการได้รับการยกย่องชมเชย | จำนวน 8 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 1-8 |
| 2. ด้านลักษณะงาน | จำนวน 7 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 9-15 |
| 3. ด้านโอกาสก้าวหน้า | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 16-25 |
| 4. ด้านการได้รับการพัฒนา | จำนวน 10 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 26-35 |
| 5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | จำนวน 11 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 36-46 |
| 6. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล | จำนวน 8 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 47-54 |
| 7. ด้านความมั่นคง | จำนวน 7 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 55-61 |

โดยแต่ละข้อคำถามเป็นข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 13, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 47, 51, 52, 53, 54, 60 และ 61

และข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 1, 8, 10, 11, 12, 18, 19, 20, 25, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 48, 49, 50, 55, 56, 57, 58 และ 59

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Meyer and Allen (1990) โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ ครอบคลุมความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้านดังนี้

- | | | |
|----------------------|--------------|------------------|
| 1. ด้านความรู้สึกรัก | จำนวน 11 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 1-11 |
| 2. ด้านต่อเนื่อง | จำนวน 8 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 12-19 |
| 3. ด้านมาตรฐานสังคม | จำนวน 8 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 20-27 |

โดยแต่ละข้อคำถามเป็นข้อคำถามเชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 และ 27

และข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 6, 7, 9, 12, 13 และ 15

เกณฑ์การให้คะแนน

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนโดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

คำตอบ	คะแนน	
	<u>ข้อคำถามเชิงบวก</u>	<u>ข้อคำถามเชิงลบ</u>
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่จริง	2	4
ไม่จริงที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการแปลผลระดับคะแนน

การแปลผลคะแนนของข้อคำถาม บรรยายาสององค์การ บุคลิกภาพ การจูงใจ และความผูกพัน
ต่อองค์กร ได้แบ่งเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ โดยพิจารณาจากค่า
พิสัย (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ์, 2543) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5-1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับคะแนนของบรรยายาสององค์การ ได้ดังนี้

<u>ช่วงคะแนน</u>	<u>ความหมาย</u>
3.68 – 5.00	บรรยายาสององค์การอยู่ในระดับดี
2.34 – 3.67	บรรยายาสององค์การอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	บรรยายาสององค์การอยู่ในระดับไม่ดี

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับคะแนนของบุคลิกภาพได้ดังนี้

<u>ช่วงคะแนน</u>	<u>ความหมาย</u>
3.68 – 5.00	บุคลิกภาพอยู่ในระดับดี
2.34 – 3.67	บุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	บุคลิกภาพอยู่ในระดับไม่ดี

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับคะแนนของการงูใจได้ดังนี้

<u>ช่วงคะแนน</u>	<u>ความหมาย</u>
3.68 – 5.00	การงูใจอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.67	การงูใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	การงูใจอยู่ในระดับต่ำ

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับคะแนนของความผูกพันต่อองค์กรได้ดังนี้

<u>ช่วงคะแนน</u>	<u>ความหมาย</u>
3.68 – 5.00	ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.67	ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาการใช้ภาษา และลักษณะของข้อความที่ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมแห่งหนึ่ง ที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน

3. นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่า Item Total Correlation ของข้อคำถามรายข้อ และคะแนนรวมรายด้าน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ Try out 30 คนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับและรายด้าน โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์การมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ .8616

เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ผลเป็นดังต่อไปนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์การ	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8803
2. ด้านเกณฑ์มาตรฐาน	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8071
3. ด้านความรับผิดชอบ	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9331
4. ด้านการเห็นคุณค่าและการยอมรับ	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8283
5. ด้านการส่งเสริมสนับสนุน	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8591

แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ .7617

เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ผลเป็นดังต่อไปนี้

1. แบบเปิดเผยตัว	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.7226
2. แบบเก็บตัว	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8052
3. แบบหัวน้าว	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9098
4. แบบมั่นคง	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8517

แบบสอบถามวัดการจงใจมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ .8166

เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ผลเป็นดังต่อไปนี้

1. ด้านการได้รับการยกย่องชมเชย	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.6882
--------------------------------	------------------------	-------

2. ด้านลักษณะงาน	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8002
3. ด้านโอกาสก้าวหน้า	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8671
4. ด้านการได้รับการพัฒนา	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8634
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8681
6. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8253
7. ด้านความมั่นคง	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8240

แบบสอบถามวัดความผูกพันมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ คือ .8610

เมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละด้าน ผลเป็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อการด้านความรู้สึ	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8681
2. ความผูกพันต่อการด้านต่อเนื่อง	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8655
3. ความผูกพันต่อการด้านมาตรฐานสังคม	มีความเชื่อมั่นเท่ากับ	.8494

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการติดต่อขออนุญาตกับผู้จัดการทั่วไปของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) เพื่อชี้แจงถึงวัตถุประสงค์รายละเอียด และรวมถึงขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และขอหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ถึงผู้จัดการทั่วไปของบริษัท

2. แจกแบบสอบถามด้วยตนเองจำนวน 250 ฉบับ โดยกระจายไปยังแผนกต่างๆ

3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 235 ฉบับ นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ หลังจากตรวจความสมบูรณ์แล้วได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทำการวิเคราะห์ห่าสถิติ จำนวน 230 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมประยุกต์

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
 2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ
 3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ให้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
 4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาอิทธิพลของ บรรยายาสองค์การ บุคลิกภาพ การงูใจ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ
- สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-test

F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-test
p	=	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
F _{over all}	=	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	=	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R ² _{adj}	=	ค่าสัมประสิทธิ์เมื่อปรับแล้ว
b	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
a	=	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
Beta	=	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE b	=	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
GENDER	=	เพศ (0 = ชาย และ 1=หญิง)
AGE	=	อายุ (หน่วยเป็นปี)
YEAR	=	อายุงาน (หน่วยเป็นปี)
EDCU	=	วุฒิการศึกษาสูงสุด (หน่วยเป็นปี)
STAT	=	สถานภาพการสมรส (0 = โสด และ 1 = สมรส)
SAL	=	รายได้สุทธิ (หน่วยเป็นบาท)
C1	=	บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้าง
C2	=	บรรยากาศองค์การด้านเกณฑ์มาตรฐาน
C3	=	บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ
C4	=	บรรยากาศองค์การด้านการเห็นคุณค่าและยอมรับ
C5	=	บรรยากาศองค์การด้านส่งเสริมสนับสนุน
P1	=	บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
P2	=	บุคลิกภาพแบบเก็บตัว
P3	=	บุคลิกภาพแบบหัวน้าว
P4	=	บุคลิกภาพแบบมั่นคง
M1	=	การมุ่งใจด้านการได้รับการยกย่องชมเชย
M2	=	การมุ่งใจด้านลักษณะงาน
M3	=	การมุ่งใจด้านโอกาสก้าวหน้า
M4	=	การมุ่งใจด้านการได้รับการพัฒนา
M5	=	การมุ่งใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

M6	=	การจูงใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
M7	=	การจูงใจด้านความมั่นคง
CM1	=	ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกรัก
CM2	=	ความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่อง
CM3	=	ความผูกพันต่อองค์การด้านมาตรฐานสังคม
TCM	=	ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท โรงแรม เซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้สุทธิ ระยะเวลาการทำงาน และวุฒิการศึกษา

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
ชาย	121	52.6
หญิง	109	47.4
<u>อายุ</u>		
ต่ำกว่า 30 ปี	134	58.2
30 – 39 ปี	71	30.8
40 ปี ขึ้นไป	25	11.0

$\bar{X} = 30$ ปี S.D. = 7 Min = 18 ปี Max = 48 ปี

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>สถานภาพการสมรส</u>		
โสด	170	73.9
สมรส	57	24.8
หม้าย / หย่า / แยก	3	1.3
อื่น	0	0
<u>รายได้สุทธิ</u>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	27	11.7
10,001 - 15,000 บาท	171	74.3
15,001 บาท ขึ้นไป	32	14.0
$\bar{X} = 12,780$ บาท S.D. = 3,211.30 Min = 8,500 บาท Max = 28,000 บาท		
<u>อายุงาน</u>		
ต่ำกว่า 5 ปี	169	81.6
5-10 ปี	34	14.7
สูงกว่า 10 ปี	27	3.7
$\bar{X} = 4$ ปี S.D. = 4 Min = ไม่ถึง 1 ปี Max = 20 ปี		
<u>วุฒิการศึกษาสูงสุด</u>		
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	45	19.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	58	25.2
อนุปริญญา ปวส. ปวท. หรือเทียบเท่า	15	6.5
ปริญญาตรี	112	48.7

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำการศึกษานี้มีจำนวนเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน คือ เพศหญิง (ร้อยละ 47.6) เพศชาย (ร้อยละ 52.6) มีอายุเฉลี่ย 30 ปี และมีอายุงาน

เฉลี่ย 4 ปี สถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.9) มีรายได้สุทธิเฉลี่ย 12,780 บาท และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 48.7)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบรรยาการองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งรายด้านและโดยรวม

บรรยาการองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านโครงสร้าง	3.82	0.35	ดี
ด้านเกณฑ์มาตรฐาน	3.72	0.40	ดี
ด้านความรับผิดชอบ	3.85	0.42	ดี
ด้านการเห็นคุณค่าและการยอมรับ	3.05	0.50	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมสนับสนุน	3.79	0.55	ดี
โดยรวม	3.67	0.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อบรรยาการองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย = 3.67) ส่วนความคิดเห็นต่อบรรยาการองค์การด้านความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้าง ด้านการส่งเสริมสนับสนุน และด้านเกณฑ์มาตรฐาน อยู่ในระดับดี (มีค่าเฉลี่ย = 3.85, 3.82, 3.79 และ 3.72 ตามลำดับ) ส่วนด้านการเห็นคุณค่าและการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย = 3.05)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบุคลิกภาพ ของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งรายด้านและโดยรวม

บุคลิกภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพแบบแสดงออก	3.48	0.65	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบเก็บตัว	3.77	0.37	ดี
บุคลิกภาพแบบห้วนใจ	2.60	0.64	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบมั่นคง	3.53	0.40	ปานกลาง
โดยรวม	2.97	0.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย = 2.97) แต่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวอยู่ในระดับดี (มีค่าเฉลี่ย = 3.77) ส่วนบุคลิกภาพอีก 3

ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านบุคลิกภาพแบบมั่นคง แบบแสดงออก และแบบหัวน้าว (มีค่าเฉลี่ย = 3.53, 3.48, 2.60 ตามลำดับ)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งราย ด้านและโดยรวม

การพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การได้รับการยกย่องชมเชย	3.33	0.41	ปานกลาง
ลักษณะงาน	3.59	0.44	ปานกลาง
โอกาสก้าวหน้า	3.32	0.54	ปานกลาง
การได้รับการพัฒนา	3.72	0.52	สูง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.51	ปานกลาง
เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	3.48	0.57	ปานกลาง
ความมั่นคง	3.38	0.60	ปานกลาง
โดยรวม	3.51	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย = 3.51) และมีความคิดเห็นต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ด้านความมั่นคง ด้านการได้รับการยกย่องชมเชย และด้านโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด (มีค่าเฉลี่ย = 3.65, 3.59, 3.48, 3.38, 3.33, 3.32 ตามลำดับ) ส่วนด้านการได้รับการพัฒนาอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ย = 3.72)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งรายด้านและโดยรวม

ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความรู้สึกรัก	3.61	0.48	ปานกลาง
ด้านต่อเนื่อง	3.39	0.47	ปานกลาง
ด้านมาตรฐานสังคม	3.83	0.46	สูง
โดยรวม	3.63	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย = 3.63) และมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกละแวกด้านต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย = 3.61, 3.39 ตามลำดับ) ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสั้งคมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ย = 3.83)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร บุคลิกภาพ และการจงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรม เซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน)

ในการศึกษาเพื่อให้ทราบว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร บุคลิกภาพ การจงใจ สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรม เซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) ได้หรือไม่ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1. การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร บุคลิกภาพ การจงใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรม เซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร บุคลิกภาพ การจงใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรม เซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) โดยเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน คือตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร บุคลิกภาพ การจงใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรม เซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) (สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธิ์, 2540) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยายการบอกการ บุคลิกภาพ การจูงใจ กับความผูกพันต่อการของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน)

	AGE	YEAR	SAL	EDUC	STAT	GENDER	C1	C2	C3	C4	C5
AGE	-										
YEAR	.528**	-									
SAL	.170*	.223**	-								
EDUC	-.282**	-.152*	-.014	-							
STAT	.379**	.296**	.216**	-.308**	-						
GENDER	-.367**	-.208**	.157*	.219**	-.079	-					
C1	-.118	-.015	-.043	-.001	.034	.117	-				
C2	-.069	-.0012	-.065	-.036	.040	.096	.648**	-			
C3	-.176**	-.062	-.042	-.021	-.009	.138*	.496**	.583**	-		
C4	-.085	-.084	.040	-.026	.060	.024	.324**	.305**	.332**	-	
C5	-.113	.014	.0017	.045	-.096	.126	.524**	.571**	.481**	.444**	-
P1	-.274**	-.219**	-.049	.101	-.217**	.084	.157*	.181**	.189**	.065	.295**
P2	.031	.072	.115	-.013	.020	.003	-.155*	-.207**	-.067	.017	-.244**
P3	-.084	-.032	.005	-.0014	-.014	.112	-.095	-.068	-.019	-.044	-.085
P4	.164*	.116	.022	-.089	.035	-.011	.185**	.173**	.286**	.064	.230**
M1	-.096	-.032	.029	-.031	-.041	.0013	.161*	.29**	.225**	.363**	.397**
M2	.043	-.023	.083	-.143*	.095	-.081	.080	.244**	.141*	.082	.163*
M3	-.046	-.064	.084	-.077	.031	-.007	.266**	.298**	.202**	.525**	.450*
M4	-.082	.020	.032	-.090	.039	.0011	.231**	.318**	.352**	.369**	.526**
M5	-.167*	-.0014	.019	.084	-.0013	.041	.389**	.482**	.34**	.252**	.501**
M6	-.031	.080	-.025	-.103	.095	-.072	.244**	.292**	.235**	.419**	.345**
M7	.103	.145*	.106	.060	.005	-.049	.122	.081	.007	.091	.148*

ตารางที่ 8 (ต่อ)

	P1	P2	P3	P4	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7
AGE											
YEAR											
SAL											
EDUC											
STAT											
GENDER											
C1											
C2											
C3											
C4											
C5											
P1	-										
P2	-.169*	-									
P3	.115	.355**	-								
P4	.097	0	-.262**	-							
M1	.255**	-.034	.115	-.021	-						
M2	.0012	-.33**	-.14*	.0011	.299**	-					
M3	.124	-.127	-.010	-.0017	.556**	.267**	-				
M4	.19**	-.097	.097	.080	.576**	.323**	.638**	-			
M5	.139*	-.318**	-.286**	.132*	.304**	.289**	.329**	.286**	-		
M6	-.062	-.139*	-.102	-.006	.287**	.198**	.571**	.503**	.316	-	
M7	-.188**	-.197**	-.241**	.080	-.015	.187**	.317**	.068	.311	.268**	-

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพ การง
ใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) จากตารางที่ 8
พบว่าไม่มีตัวแปรอิสระใดมีค่าความสัมพันธ์เกิน .80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระ 16 ตัวแปร ไป
เป็นตัวแปรอิสระเพื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนต่อไป

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาตัวแปรพยากรณ์ ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศ
องค์การ บุคลิกภาพ และการงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานบริษัทโรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพ การจูงใจ ที่มีต่อกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
เพศ (GENDER)	-3.968	1.143	-.177	-3.471	.001
ลักษณะงาน (M2)	.858	.195	.237	4.395	.000
บุคลิกภาพแบบแสดงออก (P1)	-.438	.183	-.127	-2.400	.017
การได้รับการพัฒนา (M4)	.404	.137	.188	2.950	.004
เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (M6)	.634	.151	.256	4.186	.000
ความมั่นคง (M7)	.354	.142	.133	2.493	.013
ความรับผิดชอบ (C3)	.327	.096	.185	3.391	.001
ค่าคงที่ (a)	25.491				
R = .669	R ² = .447	R ² _{adj} = .430	F Overall = 25.669	p = .000	

จากตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ การจูงใจด้านลักษณะงาน การได้รับการพัฒนา เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความมั่นคง และบุคลิกภาพแบบแสดงออก สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 43 ($R^2_{adj} = .430$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 7 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

$$Z_{TCM} = -.177 (GENDER) + .237 (M2) - .127 (P1) + .188 (M4) + .256 (M6) + .133 (M7) + .185 (C3)$$

สมการวิเคราะห์ถดถอยในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

$$TCM = 25.491 - 3.968 (GENDER) + .858 (M2) - .438 (P1) + .404 (M4) + .634 (M6) + .354 (M7) + .327 (C3)$$

จากสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายได้ดีที่สุดได้แก่ การมุ่งใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล รองลงมาคือ การมุ่งใจด้านลักษณะงาน การได้รับการพัฒนา บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การมุ่งใจด้านความมั่นคง และบุคลิกภาพแบบแสดงออกตามลำดับ

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพ การมุ่งใจ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
เพศ (GENDER)	-1.580	.571	-.149	-2.765	.006
ลักษณะงาน (M2)	.554	.095	.323	5.837	.000
เงินเดือนผลประโยชน์เกื้อกูล (M6)	.217	.078	.185	2.776	.006
บุคลิกภาพแบบแสดงออก (P1)	-.191	.090	-.117	-2.127	.034
ด้านความรับผิดชอบ (C3)	.167	.047	.200	3.528	.001
โอกาสก้าวหน้า (M3)	.170	.066	.172	2.577	.011
ค่าคงที่ (a)	8.569				
R = .613 R ² = .376 R ² _{adj} = .359 F Overall = 22.404 p = .0015					

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพแบบแสดงออก และการมุ่งใจ ด้านลักษณะงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล โอกาสก้าวหน้า สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 35.9 (R²_{adj} = .359) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 6 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการ มาเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

$$Z_{\text{CMI}} = -.149 (\text{GENDER}) + .323 (\text{M2}) + .185 (\text{M6}) - .117 (\text{P1}) + .200 (\text{C3}) + .172 (\text{M3})$$

สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

$$CM1 = 8.569 - 1.580 (GENDER) + .554 (M2) + .217 (M6) - .191 (P1) + .167 (C3) + .170 (M3)$$

จากสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกรักของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายได้ดีที่สุดได้แก่ การมุ่งใจด้านลักษณะงาน รองลงมาคือ บรรยากาศ องค์การด้านความรับผิดชอบ การมุ่งใจด้านเงินเดือนผลประโยชน์เกื้อกูล โอกาสก้าวหน้า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ และบุคลิกภาพแบบแสดงออกตามลำดับ

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ การมุ่งใจ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
เพศ (GENDER)	-1.185	.429	-1.550	-2.765	.006
เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (M6)	.269	.049	.319	5.533	.000
ลักษณะงาน (M2)	.184	.070	.149	2.620	.009
ความมั่นคง (M7)	.178	.053	.196	3.382	.001
อายุงาน (YEAR)	.138	.053	.149	2.618	.009
บุคลิกภาพแบบมั่นคง (P4)	.105	.053	.110	1.984	.049
ค่าคงที่ (a)	7.148				
R = .576 R ² = .332 R ² _{adj} = .314 F Overall = 18.466 p = .0010					

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุงาน การมุ่งใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ลักษณะงาน ความมั่นคง และบุคลิกภาพแบบมั่นคง สามารถพยากรณ์ร่วมกัน ความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 31.4 (R²_{adj} = .314) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 6 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อ องค์การด้านต่อเนื่องพนักงานระดับปฏิบัติการ มาเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานได้ สมการ ดังนี้

$$Z_{CM2} = -1.55 (GENDER) + .319 (M6) + .149 (M2) + .196 (M7) + .149 (YEAR) + .110 (P4)$$

สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

$$CM2 = 7.148 - 1.185 (GENDER) + .269 (M6) + .184 (YEAR) + .178 (M7) + .138 (YEAR) + .105 (P4)$$

จากสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายได้ดีที่สุดได้แก่ เพศ รองลงไปคือ การมุ่งใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ด้านความมั่นคง ด้านลักษณะงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุงาน และบุคลิกภาพแบบมั่นคง ตามลำดับ

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยส่วนบุคคล บรรยายาสององค์การ บุคลิกภาพ การมุ่งใจ ที่มีต่อกับความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p
ลักษณะงาน(M2)	.262	.066	.218	3.974	.000
การได้รับการพัฒนา(M4)	.185	.054	.259	3.438	.001
เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล(M6)	.178	0.54	.217	3.300	.001
การได้รับการยกย่องชมเชย(M1)	-.176	.075	-.157	-2.338	.020
โอกาสก้าวหน้า(M3)	.159	.052	.229	3.049	.003
ด้านความรับผิดชอบ(C3)	.138	.033	.235	4.149	.000
บุคลิกภาพแบบแสดงออก(P1)	-.136	.062	-.119	-2.210	.028
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(M5)	-.130	.038	-.198	-3.413	.001
ค่าคงที่ (a)	11.263				
R = .664 R ² = .441 R ² _{adj} = .421 F Overall = 21.794 p = .000					

จากตารางที่ 12 พบว่าบรรยายาสององค์การด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพแบบแสดงออก การมุ่งใจด้านลักษณะงาน การได้รับการพัฒนา เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล การได้รับการ ยกย่องชมเชย โอกาสในการก้าวหน้า และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสังคมของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการได้ร้อยละ 42.1 ($R^2_{adj} = .421$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 8 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทโรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้

$$Z_{CM3} = .218 (M2) + .259 (M4) + .217 (M6) - .157 (M1) + .229 (M3) + .235 (C3) - .119 (P1) - .198 (M5)$$

สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้

$$CM3 = 11.263 + .262 (M2) + .185 (M4) + .178 (M6) - .176 (M1) + .159 (M3) + .138 (C3) - .136 (P1) - .130 (M5)$$

จากสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายได้ดีที่สุดได้แก่ การมุ่งใจด้านการได้รับการพัฒนา รองลงมา คือ บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ การมุ่งใจด้านโอกาสก้าวหน้า ลักษณะงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยกย่องชมเชย และบุคลิกภาพแบบแสดงออกตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรม เซ็นทรัล จำกัดมหาชนได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา
จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ด้าน ความรู้สึกรัก	ด้านต่อเนื่อง	ด้านมาตรฐาน สังคม	โดยรวม
ปัจจัยส่วนบุคคล				
อายุ	-	-	-	-
เพศ	✓	✓	-	✓
สถานภาพการสมรส	-	-	-	-
รายได้สุทธิ	-	-	-	-
อายุงาน	-	✓	-	-
วุฒิการศึกษา	-	-	-	-
บรรยากาศขององค์กร				
โครงสร้าง	-	-	-	-
เกณฑ์มาตรฐาน	-	-	-	-
ความรับผิดชอบ	✓	-	✓	✓
การเห็นคุณค่าและการยอมรับ	-	-	-	-
การส่งเสริมสนับสนุน	-	-	-	-
บุคลิกภาพ				
แบบแสดงออก	✓	-	✓	✓
แบบเก็บตัว	-	-	-	-
แบบหัวนั้ไหว	-	-	-	-
แบบมั่นคง	-	✓	-	-
การจูงใจ				
การได้รับการยกย่องชมเชย	-	-	✓	-
ลักษณะงาน	✓	✓	✓	✓
โอกาสก้าวหน้า	✓	-	✓	-
การได้รับการพัฒนา	-	-	✓	✓
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-	-	✓	-
เงินเดือนผลประโยชน์เกื้อกูล	✓	✓	✓	✓
ความมั่นคง	-	✓	-	✓

ข้อวิจารณ์

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อการจัดการของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เพราะพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) เพิ่งจะสำเร็จการศึกษา และเนื่องจากจบการศึกษาได้ไม่นานจึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นโสด และลักษณะงานในองค์กรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลายๆ ด้านประกอบกัน เช่น ในด้านภาษาต่างประเทศ และความรู้ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม จากความจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะดังกล่าว จึงทำให้องค์กรต้องการพนักงานระดับปฏิบัติการที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการทำงานได้ระยะหนึ่งจนมีประสบการณ์ในการทำงาน มีความสามารถที่จะก้าวสู่ระดับหัวหน้าในองค์กรที่ทำอยู่ หรือในองค์กรอื่น ก็จะได้รับ การหมุนเวียนเปลี่ยนไปเป็นหัวหน้าแผนกอื่นต่อไป ดังนั้นอายุงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่จึงต่ำกว่า 5 ปี

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า บรรยากาศองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางคงเป็น เพราะมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนงานไปมาระหว่างแผนกต่างๆ อยู่บ่อย ไม่อยู่ประจำที่อย่างสม่ำเสมอทำให้พนักงานไม่เห็นสภาพความแตกต่างในความเป็นอยู่ของตนเองได้เด่นชัดนัก แต่ด้านโครงสร้าง ด้านเกณฑ์มาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการส่งเสริมสนับสนุนอยู่ในระดับดี อาจเนื่องมาจากบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) จัดให้พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนเข้ารับการปฐมนิเทศน์ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน และเนื้อหาของการปฐมนิเทศน์จะมีเรื่องเกี่ยวกับ โครงสร้าง กฎเกณฑ์ข้อบังคับ หน้าที่ความรับผิดชอบ และสายการบังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการทราบถึงเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน องค์กรได้จัดให้มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Procedure) ของทุกงานไว้อย่างชัดเจน ดัดประกาศแจ้งให้พนักงานระดับปฏิบัติการทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถทราบภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองจากคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) และรายการงานที่ได้รับมอบหมาย (Job Task) ที่ตนเองจะต้องปฏิบัติจากหัวหน้าเมื่อเริ่มปฏิบัติงานในวันแรก เนื่องจากลักษณะงานในองค์กรเป็นลักษณะที่ต้องทำงานเป็นทีม จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการทราบว่าต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันสนับสนุนซึ่งกันและกันงานจึงจะสำเร็จลงได้

ฉะนั้นเรื่องเกี่ยวกับด้านโครงสร้าง ด้านเกณฑ์มาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการส่งเสริมสนับสนุนของพนักงานระดับปฏิบัติการจึงอยู่ในระดับดี ส่วนด้านการเห็นคุณค่าและการยอมรับอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากสาเหตุที่หัวหน้าต้องรับผิดชอบดูแลพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวนมาก ดูแลอาจไม่ทั่วถึงและขาดการเอาใจใส่เป็นรายบุคคลจึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่รับรู้ว่าคุณค่าไม่ได้รับการเห็นคุณค่าและการยอมรับเท่าที่ควร ทำให้ด้านการเห็นคุณค่าและการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการศึกษาที่พบว่า บุคลิกภาพโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโรงแรม เซ็นทรัล พลาซ่า จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลางและเกือบทุกด้าน ยกเว้นบุคลิกภาพแบบเก็บตัวด้านเดียวที่อยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการทราบถึง ลักษณะงานในองค์การที่ต้องติดต่อกับลูกค้าอยู่เป็นประจำ ไม่สามารถไม่แสดงอารมณ์ความรู้สึก ส่วนตัวได้ ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้บุคลิกภาพแบบเก็บตัวอยู่ในระดับดี แต่บุคลิกภาพแบบแสดงออกแบบหัวน้าว และแบบมั่นคงอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการวิจัยที่พบว่า การจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการได้รับการพัฒนาด้านเดียวอยู่ในระดับสูง การที่ด้านการได้รับการพัฒนาอยู่ในระดับสูง เนื่องจากองค์การจัดให้มีการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการสม่ำเสมอ เช่น การจัดให้พนักงานระดับปฏิบัติการเข้ารับการพัฒนาศักยภาพการสื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส การพัฒนาบุคลิกภาพ ส่วนสาเหตุที่ทำให้การจูงใจด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายแยกเป็นประเด็นได้ ดังนี้ ด้านการได้รับการยกย่องชมเชยอยู่ในระดับปานกลางนั้น เพราะแม้จะมีการกล่าวชมเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการทำงานสำเร็จ แต่หัวหน้างานก็ไม่อาจเอาใจใส่ดูแลได้หมดทุกคนเนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการมีสัดส่วนมากกว่าหัวหน้า ส่วนด้านลักษณะงาน และด้านโอกาสในการก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลางเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพื่อนพนักงาน และรู้สึกว่าถ้าตนไม่ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ ไม่มีโอกาสการแสดงผลงานทำให้โอกาสในการก้าวหน้ามีน้อย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการต้องหมุนเวียนกันเข้ากะ ทำให้เปลี่ยนเพื่อนร่วมงานเป็นประจำทุกเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจึงอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ก็อยู่ในระดับปานกลางเพราะถึงแม้ว่าองค์การจะมีสิ่งตอบแทนพนักงานทั้งเงินเดือนและไม่ใช้เงินเดือน ที่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน แต่เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการได้เปรียบเทียบเงินเดือนและผลประโยชน์ก็อยู่คู่กับองค์การที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจึงทำให้ด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความมั่นคง อยู่ใน

ระดับปานกลางนั้น เนื่องจากองค์การเปิดดำเนินการมานานกว่า 26 ปี จึงมีความมั่นคง แต่เนื่องจากพื้นที่เป็นพื้นที่ที่เช่าจากการรถไฟ จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกไม่มั่นใจว่าองค์การจะได้รับการต่อสัญญาเช่าพื้นที่อีกหรือไม่

4. จากผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) โดยรวม และด้านความรู้สึก ด้านต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านเดียวคือด้านมาตรฐานสังคมอยู่ในระดับสูง สาเหตุที่ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง เพราะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจต้องใช้คนเป็นผู้ให้บริการทำให้มีการซื้อตัวพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความสามารถสูงเพื่อเข้าทำงานกับองค์การ พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดการเปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทน ส่วนด้านมาตรฐานสังคมที่อยู่ในระดับสูงนั้นเนื่องบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การที่เปิดดำเนินการมานาน มีภาพลักษณ์องค์การที่ดีจากภายนอกองค์การทำให้เป็นที่ยอมรับจากสังคมทั่วไปด้านมาตรฐานสังคมจึงอยู่ในระดับสูง

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพ และการจงใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน)

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพ การจงใจ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมได้ร้อยละ 43 พบว่าแปรที่สามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุดได้แก่ การจงใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ รongลงมาคือ การจงใจด้านลักษณะงาน การได้รับการพัฒนา บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ การจงใจด้านความมั่นคง และบุคลิกภาพแบบแสดงออก ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับคือเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างหนึ่งของพนักงานระดับปฏิบัติการ และธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และโดยลักษณะงานเป็นงานที่ต้องการความละเอียดอ่อน ปราณีต สวยงามเพื่อให้บริการลูกค้า ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มี

ความสามารถสูง และเพศหญิงถูกดึงตัวจากองค์กรอื่นมากที่สุด โดยมีเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนเป็นสิ่งที่สนใจ ดังนั้นทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดการเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับระหว่างองค์กรที่ทำงานอยู่กับองค์กรอื่น เงินเดือนและผลประโยชน์ก็ถูกจึงมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสูง ถ้าองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในงาน มีโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมด้านทักษะ ให้สามารถพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า ทုံมความสามารถ งานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการรับรู้ว่าคุณมีโอกาสดำเนินการพัฒนา และองค์กรนี้มีความมั่นคง จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการไม่คิดโยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก มีปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์กร และบุคลิกภาพ เป็นตัวแปรที่ร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และที่ร้อยละ 35.9 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุดคือ การตั้งใจด้านลักษณะงาน รองลงมาคือ บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ การตั้งใจด้านเงินเดือนผลประโยชน์ก็ถูก โอกาสก้าวหน้า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และบุคลิกภาพแบบแสดงออก ตามลำดับ อธิบายได้ว่า

การตั้งใจด้านลักษณะงานและบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบที่สามารถทำนายได้ดีที่สุดนั้น เพราะพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและเพิ่งจะจบการศึกษามาไม่นานต้องการใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ตนได้เรียนมาเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้มากที่สุด พนักงานระดับปฏิบัติการเหล่านี้จึงให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถ รู้สึกถึงความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า ต้องการรู้สึกว่าตนมีความสำคัญกับองค์กร และผลการปฏิบัติงานของตนมีผลต่อความอยู่รอดขององค์กร เมื่อได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญแล้วจะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความรับผิดชอบต่องานที่ตนได้รับมอบหมาย รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของงาน ภูมิใจในงาน ต้องการพัฒนางานให้ดีขึ้น และรับรู้ว่าคุณงานไม่เสร็จหรือมีข้อผิดพลาดจะส่งผลเสียต่อองค์กร และความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตนเอง ดังนั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจึงพร้อมจะทุ่มเทความรู้ที่มีอยู่เพื่อองค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร แต่ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์ก็ถูก และก้าวหน้าไม่ได้ตามที่หวังไว้ก็จะผิดหวังและเสียใจไม่รู้สึกผูกพันต่อองค์กรเท่าที่ควร ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออกจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าบุคลิกภาพแบบอื่น เพราะบุคลิกภาพแบบแสดงออกถูกปิดกั้นไม่ให้แสดงออกตามเนื้องานที่ไม่สามารถแสดงออกได้เท่าที่ควร กล่าวคือต้องระงับความรู้สึกในบางครั้งทำให้พนักงานระดับ

ปฏิบัติการรู้สึกอึดอัด และมีความต้องการจะเปลี่ยนงานไปยังสถานที่ทำงานที่ทำให้ตนได้แสดงออกมากขึ้นนั่นเอง และเพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกลดลงเพราะโดยลักษณะที่มีความละเอียดอ่อน รักสวยรักงามจึงเหมาะกับงานบริการทำให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในธุรกิจประเภทโรงแรม เมื่อเป็นที่ต้องการมากจึงเลือกงานได้ตามใจชอบ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกของเพศหญิงจึงอยู่ในระดับต่ำ

ความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่อง มีปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพเป็นตัวแปรที่ร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และที่ร้อยละ 31.4 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุดคือ การจงใจ ด้านมั่นคง รองลงไปคือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ การจ้างส่วนบุคคล เพศ อายุงาน ด้านลักษณะงาน และบุคลิกภาพแบบมั่นคงตามลำดับ

การจงใจด้านความมั่นคง และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับที่สามารถทำนายได้นั้น อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการคำนึงถึงเรื่องความมั่นคงขององค์การเป็นหลัก จากการที่องค์การประกาศให้พนักงานระดับปฏิบัติการทราบว่าองค์การมีความมั่นคง ผลประกอบการมีกำไร ทุกปีมีศักยภาพในการขยายสาขาได้ถึง 13 โรงแรมทั่วประเทศ ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความมั่นใจในองค์การว่ามีความมั่นคง ประกอบกับสวัสดิการต่างๆ ที่องค์การจัดให้พนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น รถรับส่งพนักงานระดับปฏิบัติการรอบดึก ค่ารักษาพยาบาลที่ทางองค์การจัดให้ นอกเหนือจากประกันสังคม ค่ารักษาฟัน ทำให้พนักงานพนักงานระดับปฏิบัติการแสดงพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานกับองค์การ ส่วนปัจจัยส่วนอายุงานนั้น ตามปกติพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานมากนั้น มีความคุ้นเคยกับสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน จึงไม่ต้องการที่จะโยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงาน เพราะไม่ต้องการปรับตัว และไม่แน่ใจว่าองค์การที่ย้ายเข้าไปใหม่นั้น จะมีความมั่นคงเท่ากับองค์การเดิมหรือเปล่า ส่วนพนักงานที่มีอายุงานน้อยนั้นมีความผูกพันต่อเนื่องน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานมาก เนื่องจากอายุไม่สูงเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ยังไม่มีความคุ้นเคยกับสถานที่ทำงาน ไม่มากนัก ต้องการความแปลกใหม่จึงพยายามเปลี่ยนจะโยกย้ายเปลี่ยนสถานที่ทำงานเพื่อให้ตนเองได้รับผลตอบแทนจากองค์การที่ให้ผลตอบแทนสูง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศนั้น เนื่องจากเพศหญิงเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรมสูง นั้น ทำให้เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่องต่ำเนื่องจากคิดถึงสิ่งจูงใจที่องค์การอื่นได้ยื่นข้อเสนอที่ดี ทำให้จึงเกิดการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ตนได้รับจากองค์การปัจจุบันกับสิ่งที่ตนจะได้รับจากองค์การอื่น ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคงนั้นจะมีความผูกพันต่อ

องค์การสูง เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการเหล่านี้สามารถปรับตัวเข้ากับลักษณะงานที่ต้องใช้ความอดทนได้ทำให้ไม่รู้สึกอึดอัดใจในการปฏิบัติหน้าที่ และทำให้ไม่ต้องการที่จะลาออกจากงาน

ความผูกพันต่อองค์การด้านมาตรฐานสังคม มีปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ และบุคลิกภาพ เป็นตัวแปรที่ร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์การด้านมาตรฐานสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และที่ร้อยละ 42.1 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ การมุ่งใจด้านการได้รับการพัฒนา รองลงมาคือ บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ การมุ่งใจด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการยกย่องชมเชย และบุคลิกภาพแบบแสดงออกตามลำดับ

การมุ่งใจด้านการได้รับการพัฒนา ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ ที่ต่างเป็นตัวแปรทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ดี เพราะองค์การเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับการพัฒนาโดยการเข้ารับการฝึกอบรมที่องค์การจัดให้ เช่น เทคนิคการขาย หรือการได้รับการพัฒนาจากงานที่ต้องใช้ทักษะและความรู้มากขึ้น ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการทราบว่าตนได้รับโอกาสในการพัฒนาได้ใช้ความรู้ที่มีอยู่ในการทำงาน และหัวหน้างานได้โอกาสก้าวหน้าในการแสดงผลการปฏิบัติงานตามที่มอบหมาย พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ พยายามปฏิบัติงานให้ดีที่สุดเพื่อตอบแทนกับสิ่งที่ตนได้รับโอกาสจากองค์การ และทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยกย่องชมเชยและบุคลิกภาพแบบแสดงออกซึ่งเป็นตัวแปรที่อยู่สุดท้ายของการร่วมพยากรณ์และเป็นสัมพันธ์ทางลบนั้น อาจเป็นเพราะหากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานก็จะมีโอกาสพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลทางลบที่ตนได้รับมาแล้วสู่กัน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจต่อหัวหน้า หรือต่อองค์การ แต่ไม่สามารถแสดงออกได้ ทำให้มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การด้านมาตรฐานสังคมได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ บริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) โดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพ และการจงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเพียงใด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ แบบสอบถามบุคลิกภาพ แบบสอบถามการจงใจ และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) มีบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ส่วนด้านโครงสร้าง ด้านเกณฑ์มาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการส่งเสริมสนับสนุน อยู่ในระดับ “ดี” มีเพียงด้านเดียวคือด้านการเห็นคุณค่า และการยอมรับที่อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

2. พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) มีบุคลิกภาพโดยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” และมีบุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว และบุคลิกภาพแบบมั่นคง อยู่ในระดับ “ปานกลาง” ส่วนที่เหลือคือบุคลิกภาพแบบเก็บตัวอยู่ในระดับ “ดี”

3. พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) มีการจงใจโดยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ส่วนอีก 6 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับ “ปานกลาง” ได้แก่ด้านการได้รับ

การพัฒนา ด้านการยกย่องชมเชย ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคง มีเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่อยู่ในระดับ “สูง” คือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

4. พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” และเมื่อแยกพิจารณาองค์ประกอบย่อยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับ “ปานกลาง” เช่นเดียวกัน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่อง ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านมาตรฐานสังคม อยู่ในระดับ “สูง”

5. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ บรรยากาศองค์การ ด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพแบบแสดงออก การงูใจ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการพัฒนา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความมั่นคง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 43

6. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ บุคลิกภาพแบบแสดงออก บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ และการงูใจ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 35.9

7. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่องของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุงาน บุคลิกภาพแบบมั่นคง และการงูใจ ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความมั่นคง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 31.4

8. ปัจจัยสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านมาตรฐานสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ คือ บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพแบบแสดงออก และการงูใจ ด้านการได้รับการยกย่องชมเชย ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการได้รับการพัฒนา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 42.1

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพแบบแสดงออก การภูมิใจด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการพัฒนา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความมั่นคง สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมได้ ดังนั้นหากองค์การต้องการให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นก็ควรเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้แสดงความคิดเห็นเรื่องเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล รวมถึงสวัสดิการที่ทางองค์การจัดให้ เช่น สวัสดิการด้านอาหารให้กับพนักงานทุกระดับ และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเรื่องรายการอาหาร ส่วนที่เกี่ยวกับลักษณะงานนั้น หัวหน้างานควรมอบหมายงานให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้เป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเองตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อความภาคภูมิใจในผลงานและความผูกพันต่องาน และองค์การให้สูงขึ้นด้วย เป็นการส่งเสริมบรรยากาศด้านความรับผิดชอบนั่นเอง และอีกประการหนึ่งที่น่าสังเกตก็คือ เพศหญิง และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงออกจะมีความผูกพันต่อองค์การต่ำกว่าเพศชายและพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบอื่นที่ออกไปจากแบบแสดงออก ซึ่งองค์การควรจะนำข้อมูลเหล่านี้ไปประกอบการพิจารณาคัดเลือกพนักงานระดับปฏิบัติการด้วยว่าควรเลือกเพศหญิงหรือชายให้ทำงานใด และควรเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานนั้นๆ ด้วย

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ บุคลิกภาพแบบแสดงออก บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ และการภูมิใจ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกร่วมกันเพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกร่วมกันจะส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับทราบว่าพวกเขามีอิสระในการตัดสินใจ เป็นเจ้านายตนเอง ไม่มีบุคคลคอยตรวจสอบงานที่พวกเขาทำ และหากงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับมอบหมายให้ทำนั้นเป็นงานที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์การก็จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การได้มากขึ้น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุงาน บุคลิกภาพแบบมั่นคง และการภูมิใจ ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความมั่นคง สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่องได้ ดังนั้นเพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์การด้านต่อเนื่อง องค์การควรจะมีใจให้พนักงานระดับปฏิบัติทราบว่าองค์การมีสิ่งตอบแทนอื่นที่นอกเหนือ

เหนือจากเงินเดือนทั้งที่เป็นเงิน และไม่ใช่งาน เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือจากประกันสังคม สวัสดิการด้านค่ารักษาฟัน เป็นต้น และจากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบนั้นคงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ดังนั้นข้อมูลนี้สามารถนำไปประกอบในการกระบวนการคัดเลือกพนักงานระดับปฏิบัติการเข้าทำงานกับองค์กรได้ โดยเลือกคนที่มีบุคลิกภาพแบบนั้นเข้ามาทำงานให้มากขึ้น หรือจัดอบรมพนักงานที่มีอยู่ให้มีบุคลิกภาพแบบนั้นคงเพิ่มขึ้น

4. จากผลการวิจัยที่พบว่าบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ บุคลิกภาพแบบแสดงออกและการจงใจ ด้านการได้รับการยกย่องชมเชย ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านการได้รับการพัฒนา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสังคมได้ ดังนั้นองค์กรควรจะเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับการพัฒนามากขึ้น จัดทำการพัฒนาการเพิ่มพูนทักษะเฉพาะบุคคล เช่น ส่งพนักงานระดับปฏิบัติการเข้ารับการพัฒนาศักยภาพในเรื่องการประกอบการอาหาร หรือส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องความรู้ใหม่ๆ ที่นักโภชนาการเพิ่งจะค้นพบ จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสังคมเพิ่มขึ้น

5. ผลการวิจัยครั้งนี้ หากจะหาค่าประกอบที่พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรที่สำคัญจะพบว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- เพศ และอายุงานของบุคคล
- บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ
- บุคลิกภาพแบบแสดงออกและแบบมั่นคง
- การจงใจด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านโอกาสก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อแนะนำเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปนี้

1. ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการเพิ่มเติม เช่น ความเครียด ความแปลกแยก และสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร เป็นต้น
2. ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประชากรที่มีตำแหน่งการทำงานที่แตกต่างจากกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา เช่น พนักงานระดับบริหาร เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณี ในธุรกิจโรงแรมเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มธุรกิจต่างๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไรระหว่างธุรกิจแต่ละประเภท

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

จารุวรรณ โหระ. 2541. คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาเขตนนทบุรี และวิทยาเขตเพาะช่าง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดารافر นิวาสะบุตร. 2546. ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะ: พนักงานสายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธีรสุวัฒน์ มานะกิจ. 2543. ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นพมาศ อึ้งพระ. 2546. ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เบญจพร ทิพย์กุล. 2539. ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีสภาอากาศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญธรรม จิตต่อนันต์. 2546. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

ปณิศา ภูมรินทร์พงศ์. 2545. ความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา), สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรทิพย์ เตชะอรณชัย. 2543. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณี
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภัทรา แสงอรุณ. 2543. การรับรู้คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของ
ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ: กรณีศึกษาฐานทัพเรือพังงา.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิภาดา หลวงนา. 2546. อิทธิพลของบรรยากาศและความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการ
ทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วุฒิชัย จ้านง. 2523. แนวคิดเรื่องพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทรวมสาส์น จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ. 2545. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่ง
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

ไศรยา วงศ์วิริยะสิทธิ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ
องค์การของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2545. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.

สมชาย หิรัญกิตติ. 2542. การบริหารทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม.

สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธิ์. 2540. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เลื่องเชื่อง.

สุวัฒน์ นฤกัญญา. 2547. ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันภายในองค์การของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อรรณณ อยู่คง. 2546. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในเครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อรพินท์ สุขสถาพร. 2542. ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีกรมส่งเสริมการเกษตร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรอุมา สิริสาดี. 2544. การเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์การ: กรณีศึกษาสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ (กรุงเทพฯ). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อารี เพชรผุด. 2537. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.

อานวย แสงสว่าง. 2545. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทิพย์วิสุทธิ.

Allen N.J and Meyer J.P. 1990. **The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization.** Journal of Occupational Psychology, 3, 1-18.

Allen,N.J. and J.P.Meyer. 1993. **“Organizational Commitment : Evidence of Career Stage Effect”.** Journal of Business Research. 26 (January 1993): 49-61.

- Buchanan, B. 1974. “**Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations**”. *Administrative Science Quarterly*. 19 (December 1974): 533-545.
- Gibson, J.L., J.M. Ivancenich and J.H. Donnelly. 1973. **Organizations: structured**. Processes Behavior. Dallas: Business Publication.
- Greenberg, Jerald. 1996. **Managing Behavior in Organizations Science in Service to Practice**. USA. Prentice - Hall.
- Kevin Gallagher, Ed Rose, Bob McClelland, John Reynolds, Steve Tombs. 1997. **People in Organizations**. Open Learning Foundation Enterprise Ltd.
- Larry A. Hjellev, Daniel J. Ziegler. 1992. **Personality Theories**. McGraw - Hill, Inc.
- Luis R. Gomes-Mejia, David B. Balkin, Robert L. Cardy. 2004 . **Managing Human Resources**. New Jersey: Prentice - Hall International. Inc.
- Meyer, P.J. and N. J. Allen. 1991. “**A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment**”. *Human Resource Management Review*. 1: 61-89
- Mowday, R., R.M. Steers and P. Lyman. 1982. **Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**. New York: Academic Press.
- Mowday, Porter & Steers. 1981. **Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**. USA. Academic Press.
- Muchinsky, P.M. 2003. **Psychology Applied to work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. (7th ed). Belmont , CA: Wadsworth/ Thomson Learning.
- Nelson, D. L. and J. C. Quick. 2003. **Organizational Behavior : Foundations, Realities, and Challenges**. (4th ed). Mason, OH: Thomson/South-Western.

Porter, L.W. and R.M. Steers. 1973. "**Organization, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism**". Psychological Bulletin. 80 (June 1973): 151-179.

Robbins Stephen P. 2003. **Organizational Behavior**. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
 "Sensitivity Training" Organizational Behavior: Person Education

Stringer, R.A. 2002. **Leadership and Organizational**. Climate New Jersey: Upper Saddle River

Steers, R.M. 1991. **Organization Behavior**. Scott Foresman

Sdorow, Lester M. 2002. **Psychology**. North America: The McGraw-Hill companies, Inc.

Spector, P.E. 2003. **Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice**.
 (3rd ed). New York: J.Wiley.

Steers R. M. and L. W. Porter. 1983. **Motivation and Work Behavior**. (3th ed.)
 New Jersey: McGraw-Hill, Inc

Ulysses J. Brown, III & Kristena P. Gaylor. 2002. **Organizational Commitment in Higher Education**. USA. Jackson State University.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง
ของท่านที่สุด และขอความกรุณาตอบด้วยตนเองให้ครบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย
ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อการพิจารณาการปฏิบัติงานของท่าน แต่
อย่างไรก็ดี เพราะผลการวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็น
การล่วงหน้ามา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง

ทิพวรรณ สุภักดี

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ส่วนที่ 1

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ _____ ปี _____ เดือน

3. อายุงาน _____ ปี _____ เดือน

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด _____

5. สถานภาพครอบครัว

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย / หย่า / แยก

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

6. รายได้สุทธิ _____ บาทต่อเดือน

(หมายถึงรายได้ทุกอย่างที่ได้รับในแต่ละเดือน เช่น เงินเดือน ค่าบริการ และค่าล่วงเวลา เป็นต้น)

ส่วนที่ 2

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	บริษัทกำหนดกฎเกณฑ์ข้อบังคับไว้อย่างชัดเจน					
2	งานในแต่ละแผนกแบ่งแยกหน้าที่กันอย่างเหมาะสม					
3	พนักงานรู้ว่าใครเป็นหัวหน้า และใครเป็นลูกน้อง					
4	พนักงานรู้ว่าจะต้องทำงานอะไรบ้างในแต่ละวัน					
5	เมื่อมีปัญหาในการทำงาน พนักงานทุกคนรู้ว่าจะต้องถามใคร					
6	เมื่อต้องการความร่วมมือในการทำงานให้สำเร็จ พนักงานรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครบ้าง					
7	พนักงานรู้ว่าในแต่ละขั้นตอนของการทำงานต้องใช้อุปกรณ์อะไรบ้าง					
8	พนักงานรู้ว่าถ้าหัวหน้าไม่อยู่จะเสนองานให้ใครเป็นผู้ลงนามแทนได้					
9	พนักงานมักมีความรู้สึกสับสนเพราะมีคนสั่งงานหลายคน					
10	การแบ่งงานให้พนักงานขาดความเหมาะสม					
11	พนักงานทราบว่าหัวหน้าคนไหนมีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องอะไร					
12	ถ้าพนักงานมีเรื่องตัดสินใจเองไม่ได้ พนักงานรู้ว่าต้องไปพบใคร					
13	บริษัทกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานไว้ชัดเจนและประกาศให้ทราบทั่วกัน					
14	บริษัทมีการปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการในการทำงานเพื่อให้การทำงานมีคุณภาพสม่ำเสมอ					
15	พนักงานพยายามพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนเองให้สูงขึ้นเสมอ					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
16	ฉันพยายามปรับปรุงงานที่ผิดพลาดเพื่อให้ดีขึ้นตามมาตรฐาน					
17	ฉันเอาใจใส่ทุกขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ผลงานเป็นไปตามมาตรฐาน					
18	เมื่อทำงานเสร็จฉันทราบทันทีว่างานที่ฉันทำออกมาถึงเกณฑ์มาตรฐานที่บริษัทตั้งไว้หรือไม่					
19	บริษัทให้ความสำคัญเรื่องผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน					
20	หัวหน้ามีมาตรฐานการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับที่บริษัทกำหนดไว้					
21	หัวหน้างานไม่รู้ว่าฉันทำงานได้ตามมาตรฐานหรือไม่					
22	พนักงานมักตั้งเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานของตนเองโดยไม่สอดคล้องกับบริษัท					
23	บริษัทมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ตลอดเวลา					
24	พนักงานส่วนใหญ่ทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
25	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน พนักงานทุกคนจะช่วยกันแก้ไขทันที					
26	เพื่อทำงานให้ลุล่วง พนักงานต้องสละเวลาหลังเลิกงานเพื่อทำงานต่อจนกว่าจะเสร็จ					
27	เมื่อเกิดข้อผิดพลาดพนักงานจะยอมรับและเต็มใจแก้ไขให้ดีขึ้น					
28	หากมีการปฏิบัติงานผิดพลาด พนักงานผู้ทำผิดจะรีบแก้ไข					
29	พนักงานส่วนใหญ่รู้หน้าที่ของตนในแต่ละวันเป็นอย่างดี					
30	พนักงานส่วนใหญ่สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้เอง เพื่อให้เกิดผลดีแก่งานในหน้าที่					
31	พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยท้อเมื่องานที่ได้รับมอบหมายจะยากเพียงใดก็จะทำให้สำเร็จ					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
32	หัวหน้างานดูแลรับผิดชอบงานของลูกน้องทุกคนเป็นอย่างดี					
33	พนักงานส่วนใหญ่รับผิดชอบงานที่หัวหน้ามอบหมายจนเสร็จ					
34	พนักงานส่วนใหญ่จะรีบกลับบ้านทันทีเมื่อหมดเวลาการทำงาน โดยไม่สนใจว่างานจะเสร็จหรือไม่					
35	พนักงานส่วนใหญ่ยอมสละเวลาพักของตนเพื่อทำงานต่อให้เสร็จ เมื่อทราบว่างานนั้นเร่งด่วน					
36	พนักงานส่วนใหญ่มุ่งให้ผลงานออกมาดี					
37	พนักงานส่วนใหญ่ติดตามงานทุกขั้นตอนจนกว่างานนั้นจะเสร็จสิ้น					
38	พนักงานส่วนใหญ่รับผิดชอบการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างดี					
39	บริษัทของฉันปรับขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม					
40	ฉันคิดว่าการเลื่อนตำแหน่งในบริษัทไม่เกี่ยวกับการชอบพอเป็นพิเศษกับหัวหน้า					
41	แม้พนักงานบางคนจะเป็นที่รักใคร่ชอบพอก็หัวหน้าที่ทำผิดก็ได้รับการตำหนิหรือลงโทษ					
42	เมื่อทำงานเสร็จฉันจะได้รับการยกย่องจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน					
43	พนักงานได้รับการประเมินผลงานต่ำกว่าที่ควรเป็น					
44	บริษัทจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงาน ไม่เหมาะสมกับผลงานที่พนักงานทำ					
45	ถ้าพนักงานทำงานได้ดีตามเป้าที่บริษัทตั้งไว้ บริษัทมักจะมีสิ่งตอบแทน					
46	การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของหัวหน้ายังไม่ยุติธรรมพอ					
47	พนักงานส่วนใหญ่ไม่ถูกลงโทษ แม้จะทำผิดกฎบริษัทก็ตาม					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
48	การลงโทษเป็นสิ่งที่ไม่ใช่กฎหมายตัว ขึ้นอยู่กับว่า บุคคลใดเป็นคนทำ					
49	หัวหน้ายินดีให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา					
50	หัวหน้าคอยเอาใจใส่งานที่ลูกน้องทำ					
51	ฉันได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในทันที ที่ฉันต้องการ					
52	ฉันและทีมงานดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน					
53	หัวหน้าสนับสนุนให้ทุกคนเข้ารับการอบรม เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ					
54	หัวหน้าเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความ คิดเห็น					
55	พนักงานคนไหนมีผลการปฏิบัติงานดีก็จะได้รับ การสนับสนุนจากหัวหน้า					
56	เพื่อนร่วมงานไม่เคยสนใจช่วยเหลือซึ่งกันและ กัน					
57	เมื่อมีพนักงานมาขอคำปรึกษาในเรื่องงาน หัวหน้าจะวางเฉยและไม่เคยให้คำปรึกษา					

ส่วนที่ 3

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	ฉันชอบไปงานเลี้ยงรื่นเริงต่างๆ					
2	เมื่อคิดอะไรขึ้นมาได้ฉันรีบลงมือทำทันที					
3	ฉันรู้สึกสนุกเมื่อได้มีส่วนร่วมในเหตุการณ์ต่างๆ					
4	ฉันชอบออกไปนอกบ้านเพื่อลองสิ่งใหม่ๆ					
5	ไม่ว่าจะงานเลี้ยงไหนๆ ฉันก็สนุกได้อย่างเต็มที่					
6	เมื่อฉันนั่งร่วมโต๊ะรับประทานอาหารกับคนแปลกหน้า ฉันมักจะเป็นผู้เริ่มบทสนทนาก่อน					
7	ฉันไม่สนใจสถานการณ์ต่างๆ รอบตัว					
8	ฉันจะเข้าร่วมกิจกรรมในกรณีที่เป็นจริงๆ และเสี่ยงไม่ได้เท่านั้น					
9	เมื่ออยู่ในงานสังสรรค์ฉันมักซ่อนตัวอยู่ที่มุมห้อง					
10	แม้อยู่ในบ้านฉันก็ชอบอยู่ตามลำพัง					
11	เมื่อฉันชอบอะไรฉันจะเก็บไว้ในใจไม่แสดงออก					
12	ฉันเป็นคนสงบเสถียรไม่พูดมาก					
13	ฉันชอบอยู่เงียบๆ คนเดียว					
14	เป็นการยากที่ฉันจะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง					
15	ฉันชอบเขียนถึงเพื่อนมากกว่าไปพบปะพูดคุย					
16	ในวันหยุดสุดสัปดาห์ฉันมักทำความสะอาดบ้านดูทีวี โดยไม่ออกไปไหน					
17	ฉันมักอารมณ์เสียกับเรื่องที่น่ารำคาญใจ					
18	ฉันเป็นคนคิดมาก					
19	ฉันฝันร้ายเป็นประจำ					
20	ฉันรู้สึกอ่อนไหว เปรอะบาง เจ็บปวดง่าย เมื่อมีคนพูดไม่ดีต่อฉัน					
21	ฉันเป็นคนอารมณ์ขึ้นๆ ลงๆ ง่าย					
22	ฉันเป็นคนจนใจเจ้าอารมณ์					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
23	บ่อยครั้งที่ฉันร้องไห้ตามผู้อื่นทั้งที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวเอง					
24	ฉันวิตกกังวลง่าย					
25	วันไหนที่ฝนตกฟ้ามีดครึ้มทั้งวันฉันจะรู้สึกหดหู่					
26	ฉันมักขว้างปาสิ่งของเวลาโกรธ					
27	ฉันไม่รู้จะระบาย ความทุกข์ ความเศร้า ความสลดหดหู่ได้ยังไง					
28	ฉันเป็นคนหงุดหงิดง่าย					
29	ฉันเป็นคนสุขุมรอบคอบ					
30	ฉันมักแสดงอารมณ์รุนแรงต่อหน้าผู้อื่น					
31	แม้มีเรื่องควร โกรธฉันก็ไม่แสดงออก					
32	ฉันสามารถรับมือกับความกดดันสูงได้					
33	ยากที่ผู้อื่นจะทำให้ฉันอารมณ์เสียได้					
34	ฉันมักตัดสินใจด้วยเหตุผลมากกว่าอารมณ์และความรู้สึก					
35	ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้					
36	ฉันเป็นคนมีความคิดเป็นของตัวเอง					
37	ฉันไม่ใช่คนโหด ไม่ยอมเปลี่ยนใจอะไรได้ง่ายๆ					
38	ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ไม่ให้แสดงอาการไม่พอใจกับคนที่ฉันเห็นว่าน่ารำคาญได้					

ส่วนที่ 4

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	ฉันไม่เคยได้รับคำชมเชยหลังจากที่ทำงานสำเร็จ					
2	เมื่อฉันประสบความสำเร็จเพื่อนร่วมงานก็ยินดีด้วย					
3	ถ้าฉันมีผลการปฏิบัติงานดี บริษัทจะคัดเลือกให้เป็นพนักงานดีเด่น					
4	บริษัทจะติดประกาศเมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี					
5	ฉันเป็นที่รู้จักของคนในบริษัทเพราะฉันประสบความสำเร็จสูงจากการทำงาน					
6	เพราะฉันทำงานได้ดี จึงมีเพื่อนร่วมงานมาขอความเห็นจากฉันในเรื่องงาน					
7	หัวหน้ามักจะถามความคิดเห็นเรื่องงานจากฉันเนื่องจากผลงานที่ฉันทำมา					
8	แม้ฉันจะมีผลงานโดดเด่นกว่าพนักงานคนอื่น หัวหน้าก็ไม่เคยชมว่าฉันทำงานดี					
9	ฉันคิดว่างานที่ทำอยู่มีความสำคัญกับทั้งตนเองและเพื่อนร่วมงาน					
10	ฉันรู้สึกว่าการที่ฉันทำไม่มีความสำคัญอะไรเลย					
11	งานที่ฉันทำเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ					
12	งานที่ฉันทำอยู่ใครๆก็สามารถทำได้					
13	ฉันชอบงานที่ทำอยู่เนื่องจากท้าทายความสามารถ					
14	เมื่อฉันทำงานสำเร็จฉันภูมิใจในงานนั้นเนื่องจากฉันได้เป็นผู้ดำเนินเองทั้งหมด					
15	งานที่ฉันทำอยู่ทำให้ฉันได้พัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่ตลอดเวลา					
16	หัวหน้าให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของฉันและเพื่อนร่วมงาน					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
17	ฉันได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ					
18	ระบบการเลื่อนตำแหน่งในบริษัทเป็นระบบที่ไม่ยุติธรรม					
19	ฉันทำงานได้สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานแต่ไม่เคยได้รับ การพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่ง					
20	ระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในบริษัทไม่เหมาะสม					
21	เมื่อมีตำแหน่งระดับหัวหน้าว่าง บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานภายในก่อน					
22	พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นที่ยอมรับจากพนักงานทั่วไปว่าทำงานดีมีประสิทธิภาพ					
23	ระบบการพิจารณาความดีความชอบเป็นระบบที่สามารถตรวจสอบได้					
24	ไม่ว่าพนักงานคนใดก็ตามสร้างผลงานดีย่อมมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง					
25	พนักงานต่างสงสัยว่าทำไมหัวหน้างานจึงเลื่อนตำแหน่งให้พนักงานนั้นๆ ทั้งที่ผลงานไม่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท					
26	ฉันมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม หรือร่วมการสัมมนาที่บริษัทจัดขึ้น					
27	บริษัทส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานเสมอ					
28	ฉันรู้สึกที่บริษัทให้โอกาสฉันได้พัฒนาตนเอง					
29	หัวหน้างานบอกข้อดีข้อเสียของฉันเพื่อให้ฉันได้พัฒนาตนเอง					
30	เมื่อหัวหน้างานเห็นว่าฉันทำงานในหน้าที่ได้ดี ก็จะเพิ่มงานเพื่อให้ฉันได้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ					
31	ในหน่วยงานมีการหมุนเวียนงานเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ในงาน					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
32	บริษัทมีกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอความคิดใหม่ๆ					
33	หัวหน้าให้คำแนะนำแก่ฉันเพื่อพัฒนาจุดเด่นในการทำงาน					
34	หัวหน้าส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
35	หัวหน้าใช้เวลาเพื่อการสอนงานและแนะนำการทำงานแก่พนักงาน					
36	ฉันสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ					
37	ฉันมีความรู้สึกที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในปัจจุบัน					
38	ฉันยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาทั้งด้านการงานและเรื่องส่วนตัว					
39	พนักงานให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
40	ทุกคนในหน่วยงานจะช่วยเหลือกัน ถึงแม้จะไม่ใช่น้ำที่					
41	ฉันและบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ห่างเหิน และเย็นชา					
42	ฉันรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจเมื่อร่วมรับประทานอาหารกับเพื่อนร่วมงาน					
43	ฉันไม่สามารถไว้วางใจบอกเล่าเรื่องราวต่างๆให้กับเพื่อนร่วมงานได้เลยสักคน					
44	ฉันรู้สึกไม่สบายใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานซุบซิบกันในขณะที่ฉันอยู่ด้วย					
45	ฉันไม่ไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน กลัวว่าจะพุดจาให้ร้ายฉันขณะอยู่กับหัวหน้า					
46	ภายในหน่วยงานมีการพุดจาเสียคติกระทบกระทั่งกันเป็นประจำ					
47	เมื่อฉันหรือเพื่อนพนักงานเจ็บป่วยจากการทำงาน จะได้รับการดูแลเป็นอย่างดีจากบริษัท					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
48	ฉันรู้สึกว่าเป็นที่รักไม่ได้ให้อะไรตอบแทนกับพนักงานเลยนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ					
49	บริษัทไม่เคยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน เพื่อให้ทำงานได้ง่ายขึ้น					
50	บริษัทไม่เคยจัดกิจกรรมอื่นนอกเหนือจากงานเพื่อให้พนักงานเลย					
51	บริษัทจัดสวัสดิการอื่นๆ ให้พนักงานนอกเหนือจากการรักษาพยาบาลจากประกันสังคม					
52	สวัสดิการของบริษัทนี้ไม่ดีไปกว่าบริษัทอื่น					
53	บริษัทจัดบริการอาหารที่มีคุณภาพและน้ำดื่มที่สะอาดให้เพียงพอกับจำนวนพนักงาน					
54	เมื่อผลประโยชน์ของบริษัทจะมีเงินพิเศษให้กับพนักงานทุกคน					
55	ฉันรู้สึกกลัวอยู่เสมอว่าบริษัทนี้อาจจะปิดตัวลงเมื่อไรก็ได้					
56	หากไม่เป็นที่พอใจฉันอาจถูกให้ออกจากงานเมื่อไรก็ได้					
57	อาจมีสักวันหนึ่งที่ฉันหรือเพื่อนร่วมงานอาจให้ถูกออกจากงานโดยไม่มีความคิดหรือเหตุผลแน่ชัด					
58	พนักงานในบริษัทไม่แน่ใจว่าจะได้รับเงินเดือนเมื่อถึงวันที่เงินเดือนออก					
59	ผลประโยชน์ของบริษัทดีบ้างไม่ดีบ้างเอาแน่ไม่ได้					
60	เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจเชื่อได้ว่าพนักงานต้องถูกปลดออกเป็นอันดับแรก					
61	แม้ผลประโยชน์ของบริษัทลดลงพนักงานยังคงได้รับเงินเดือนเต็มจำนวน					

ส่วนที่ 5

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1	ฉันยินดีที่จะทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานเสร็จแม้หัวหน้าไม่ได้สั่ง					
2	ฉันรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท					
3	ฉันซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท และรักษาชื่อเสียงของบริษัทไว้ทั้งต่อหน้าและลับหลัง					
4	ฉันรักและผูกพันกับบริษัทเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง					
5	เมื่อหยุดงานไปนานๆ ฉันรู้สึกคิดถึงบริษัทอยากกลับมาทำงานเร็วๆ					
6	ฉันไม่รู้สึกผูกพันกับบริษัทนี้					
7	เมื่อฉันยังคงได้รับเงินเดือนฉันไม่สนใจว่าบริษัทจะเป็นยังไง					
8	ฉันรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีผู้ให้ร้ายกับบริษัท					
9	ฉันรู้สึกเบื่อกับการทำงานที่นี่เดิมที					
10	ฉันรู้สึกเป็นห่วงงานของบริษัทตลอดเวลา					
11	เมื่อฉันมีโอกาสฉันจะเปลี่ยนงานทันที					
12	ฉันไม่ลังเลที่จะเปลี่ยนงานเลยเมื่อมีบริษัทอื่นให้ข้อเสนอที่ดีกว่า					
13	บ่อยครั้งที่ฉันพยายามจะหางานใหม่					
14	เมื่อบริษัทประสบวิกฤตการณ์ฉันพร้อมจะช่วยเหลือทุกอย่างเท่าที่สามารถทำได้					
15	ฉันคิดว่าจะทำงานที่นี่เพียงชั่วคราวเท่านั้น					
16	ฉันไม่คิดจะเปลี่ยนไปทำงานที่อื่นแม้จะได้เงินดีกว่า					
17	ฉันพร้อมจะทุ่มเทความรู้ความสามารถให้กับการทำงานเพื่อให้บริษัทเจริญรุ่งเรือง					

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
18	ฉันพร้อมจะฝ่าฟันอุปสรรคในการทำงานร่วมกับบริษัทนี้					
19	ฉันพร้อมจะเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางบริษัทจัดขึ้นทุกอย่าง					
20	ฉันได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการจงรักภักดีต่อบริษัท					
21	ฉันรู้สึกเครียดเมื่อทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ					
22	ฉันพร้อมทุ่มเทกำลังความสามารถทั้งหมดที่มีอยู่เพื่อตอบแทนบริษัท					
23	ฉันใช้ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมดเพื่อร่วมกันพัฒนาบริษัท					
24	เมื่อฉันทำสิ่งของของบริษัทเสียหายฉันจะรู้สึกผิด แม้จะไม่มีผู้ใดตำหนิก็ตาม					
25	ฉันช่วยรักษาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ให้อยู่สภาพดี เพื่อบริษัทจะไม่เสียค่าใช้จ่ายในการซื้อใหม่					
26	ฉันรู้สึกว่าคุณอยากจะทำงานให้บริษัทมากกว่านี้ ถ้าฉันสามารถทำได้					
27	ฉันพยายามพัฒนาศักยภาพในการทำงานเพื่อให้บริษัทสามารถคงอยู่ต่อไปได้					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่งของท่าน

ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล



No.ST. 0513.11202/C31

Faculty of Social Sciences
Industrial Psychology
Department
Kasetsart University
50 Phaholyotin Chatuchak
Bangkok 10900

14 March , 2007

Dear Mr.Martin J.Reed
General Manager,
Sofitel Central Plaza Bangkok

Regarding Miss Tipawan Supapakdee, a Master's degree candidate of Kasetsart University (Industrial Psychology) is in the process of doing a thesis on "The Rank and File Employees' Organizational Commitment in the Central Plaza Hotel Public Company Limited"

On behalf of the department I would like to request for your kind permission for Miss Tipawan Supapakdee to collect data by using questionnaire from your employees in your organization. I believe that the result of this research can gain benefit in academy. I hereby certify that the information will be applied only in the purpose of academy in Kasetsart University.

It would be highly appreciated if you recognize the request and give the permission.

Sincerely yours,

Sirinapa Jamornmarn
Head Department of Psychology
Faculty of Social Science
Kasetsart University

Approved by

Mr. Martin J. Reed
General Manager
Sofitel Central Plaza Bangkok