

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง
ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเนชั่น
ธันวาคม 2557

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง
ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร

การค้นคว้าอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตศึกษาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเนชั่น
ธันวาคม 2557

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมและสารสนเทศแห่งหนึ่ง
ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร

การค้นคว้าอิสระได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐริกา ฤทธิพิทย์พันธุ์

..... กรรมการ
อาจารย์ ดร.ภาวนา เตชะวิมล

..... กรรมการ
อาจารย์ ดร.โอภาส เพ็ญสูงเนิน

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยเนชั่น
ธันวาคม 2557

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.โอภาส เพ็ญสูงเนิน ที่ได้ช่วยเหลือให้คำแนะนำและตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเนชั่น ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ สั่งสอน และถ่ายทอดความรู้ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ทำให้การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระสำเร็จด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่ช่วยสนับสนุนและเป็นกำลังใจ ทำให้การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระสำเร็จด้วยดี

ประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยี
 สารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้เขียน ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผศ.ดร.ณัฐริกา ฤทธิพิชญ์พันธ์	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.ภาวนา เตชะวิมล	กรรมการ
อาจารย์ ดร.โอภาส เพ็ญสูงเนิน	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยี สารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร และ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ในส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุ 25-35 ปี สถานะภาพโสด ระดับ การศึกษา ปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ตำแหน่งงานระดับพนักงาน ความ ผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ทั้งในส่วน ความผูกพันของพนักงานต่อ องค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน และ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความร่วมมือร่วมในการเติบโตขององค์กร โดยปัจจัยที่มีผลทำ ให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรเรียงลำดับคือ ปัจจัยความผูกพันธองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือ จุดมุ่งหมายขององค์กร รองลงมาคือปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านความสัมพันธ์ ปัจจัยความผูกพัน องค์กรด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้าน ค่าตอบแทนโดยรวม ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านลักษณะงาน ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านโอกาส ที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงพบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Independent Study Title: Employee Engagement: A Case Study of Employees Working in Telecommunication and Information Technology Company – Engineering Department in Bangkok

Author Praditphong Soipetch
Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dr. Nattharika Rittippant	Chairman
Lecturer Dr. Opas Piansoongnern	Member
Lecturer Dr. Pawana Techavimol	Member

Abstract

The purpose of conducting research on “Employee Engagement: A Case Study of Employees working in a Telecommunication and Information Technology Company – Engineering Department in Bangkok” are as follow : to study engagement factors that influence the organization and identify the level of employees’ engagement to the company. From the majority of respondents were male, aged between 25 and 35 years old, unmarried, bachelor degree of education and monthly income approximately 40,001 to 50,000 baht. Some factors that their employees think the most important are expressed in the following order: organization’s culture and the directions of the company, employees’ relationship with organization, leadership, welfares, fair wages, type of works and opportunity. As the result, the relationship with the company is the most important factor for employees, secondly, the involvement in the growth of the organization, dedicated work statistically significant at the 0.05 level, while testing hypotheses about the reference group was found to be correlated with the binding and statistically significant at the 0.05 level.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
คำถามการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	5
ความหมายของความผูกพัน.....	5
ความสำคัญและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร	8
งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง	16
สมมติฐานการวิจัย.....	20
กรอบแนวคิดการวิจัย	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
แบบของการวิจัย	22
ประชากรและขอบเขตการวิจัย.....	22
การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
สถิติที่ใช้	25
การประมวลผลข้อมูล	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	30
ผลการศึกษา	31
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	48
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการวิจัย.....	59
อภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะทางการบริหาร	67
ข้อเสนอแนะทางการวิจัย.....	69
ข้อจำกัดจากการวิจัย	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	72
แบบสอบถาม.....	73
ประวัติผู้วิจัย	78

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	31
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	31
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพ.....	32
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	32
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับเงินเดือน.....	33
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	33
ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านปัจจัยภาวะผู้นำ.....	35
ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร.....	36
ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะงาน.....	38
ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านค่าตอบแทนโดยรวม.....	39
ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพชีวิต.....	40
ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านโอกาสที่ได้รับ.....	41
ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสัมพันธ์.....	43
ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความภูมิใจขององค์กร.....	44
ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการทุ่มเทการทำงาน.....	45
ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร.....	47
ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านภาวะผู้นำ.....	48
ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร.....	50
ตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านลักษณะงาน.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนโดยรวม.....	53
ตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านคุณภาพชีวิต.....	54
ตารางที่ 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านโอกาสที่ได้รับ.....	55
ตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน.....	57
ตารางที่ 24 สรุปผลสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน.....	61

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามแนวคิดของ Burke.....	11
ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละแนวความคิด.....	14
ภาพที่ 2.3 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร.....	15
ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework).....	21
ภาพที่ 2.5 ระยะเวลาในการศึกษา.....	29

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจที่ดีเกิดจากปัจจัยหลายประการ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญประการแรก คือ การบริหารจัดการองค์กรที่ดี และมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน ในการบริหารจัดการต่างๆ ต้องมีความคล่องตัวต่อการแข่งขันทางธุรกิจ มีการประสานงานที่ดี และในด้านบุคลากรต้องจัดให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำกลยุทธ์ แผนงาน การดำเนินการ และ การประเมินผลเพื่อสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาองค์กรร่วมกัน ซึ่งในภาวะการแข่งขันในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องมีการจัดทำกลยุทธ์เพื่อการอยู่รอดหรือสามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable) ต้องสร้างคุณค่าที่โดดเด่นหรือเหนือคู่แข่ง การพัฒนาองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับการพัฒนาด้านการตลาดเพียงอย่างเดียว แต่แนวทางการบริหารสมัยใหม่ของผู้บริหารระดับสูงจะต้องรู้จักนำความรู้ความสามารถของแต่ละคนมาใช้กับงานกับองค์กรได้อย่างสูงสุด ซึ่งสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้ คือ ความสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กร มีความสามารถผสมผสานให้เข้ากับจุดมุ่งหมายในองค์กร สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีและทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งทำให้เกิดความกระตือรือร้น และความปรารถนาที่จะทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป ผู้บริหารที่เก่งจึงจำเป็นต้องพัฒนาตัวเองให้ก้าวทันทันทัดเทียมกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงของโลกในด้านต่างๆ ซึ่งคู่แข่งก็ย่อมพัฒนาองค์กรของตัวเองเพื่อเปรียบเทียบกับองค์กรของผู้อื่น (Bent Marketing) เพื่อพัฒนาให้ เท่าทันหรือล้ำหน้าคู่แข่ง ผู้นำองค์กรจึงต้องเป็นผู้นำบุคคลที่เป็นต้นแบบของความเข้มแข็งและมีคุณธรรมเพื่อพาองค์กรให้เจริญรุ่งเรืองและความอยู่รอดขององค์กรสามารถปกครองคน และครองใจบุคลากรเพื่อให้ทุกคนเก็บไปปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในสถานะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคม การเมือง เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ นี้ หนทางหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ คือการปรับตัวให้เกิดความสมดุลในองค์กรเพื่อความอยู่รอดในสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การทำงานในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง แม้เทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น แต่การปฏิบัติงานในองค์กรใด ๆ ก็ตาม “คน” ยังเป็นปัจจัยเบื้องต้นขององค์กร และถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กร (Hewitt Associates, 2003 อ้างใน สกาว สำนราญ คง, 2547 : 16) เพราะคนมีหน้าที่ในการนำ ทรัพยากรต่าง ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดให้กับองค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรจึงมักจะขึ้นอยู่กับคนเป็นสำคัญ

บริษัทแห่งหนึ่งที่ประกอบการเกี่ยวกับเทคโนโลยี มีวิสัยทัศน์ และตั้งเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ข้างหน้า เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจในการสร้างบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองวิถีชีวิตของลูกค้าที่มีแนวโน้มพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น บริษัทจึงให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นอย่างมาก

และเชื่อมั่นว่า หากพนักงานมีความสุขและมีความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวผลักดันและเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร สามารถตอบสนองวิถีชีวิตของลูกค้าที่มีแนวโน้มพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น และในการขยายธุรกิจของบริษัทจึงมีนโยบายเพิ่มอัตรากำลัง โดยเฉพาะในส่วนของเจ้าหน้าที่วิศวกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งจากการสำรวจความต้องการจ้างงานในตลาดแรงงานไทย ปี 2556 ของบริษัท Adecco Group Thailand พบว่า วิศวกรเป็นตำแหน่งงานที่มีความต้องการเป็นอันดับหนึ่งของตำแหน่งที่ตลาดงานต้องการ คิดเป็น 21% ของความต้องการแรงงานในตลาดรวม ประกอบกับ ในปี 2558 ประเทศไทยจะเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) พร้อมกับเพื่อนประเทศสมาชิกอาเซียนอีก 9 ประเทศ โดยมีข้อตกลงที่กลุ่มสมาชิกอาเซียนยอมรับร่วมกันในเรื่องคุณสมบัติหรือมาตรฐานในแต่ละวิชาชีพ (Mutual Recognition Arrangement : MRA) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายนักวิชาชีพหรือแรงงานเชี่ยวชาญ หรือผู้มีความสามารถพิเศษของอาเซียนได้อย่างเสรี วิศวกรไทยซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กำหนดในข้อตกลง MRA (จบปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตร์ มีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 7 ปี รวมทั้งเคยได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมในประเทศไทยแล้ว) สามารถไปสมัครขอขึ้นทะเบียนเป็นวิศวกรวิชาชีพอาเซียนได้ จากนั้นเมื่อมีรายชื่อเป็นวิศวกรวิชาชีพอาเซียนแล้ว ก็สามารถไปสมัครกับสภาวิศวกรของประเทศอาเซียนอื่น เพื่อขึ้นทะเบียนเป็นวิศวกรต่างด้าวในประเทศนั้นๆ (<http://www.thai-aec.com/840>)

จากที่กล่าวมาข้างต้น บุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และปัญหาการขาดแคลนวิศวกรในตลาดแรงงาน การวิจัยในครั้งนี้จึงได้ให้ความสำคัญในการศึกษาความผูกพันของพนักงานในส่วนงานวิศวกรรมของบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นส่วนงานที่เป็นกลไกหลักสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรในการคิดค้นสร้างสรรค์ และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ออกสู่ตลาดเพื่อส่งมอบบริการเป็นเลิศให้แก่ลูกค้า โดยมีเป้าหมายการวิจัยดังนี้

- เพื่อประเมินทัศนคติและความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับกิจกรรมการทำงาน โอกาสการก้าวหน้าในงาน คุณภาพชีวิต ขั้นตอนและนโยบายของบริษัท รางวัล และ ผู้คนองค์กร
- ระบุปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาว่าพนักงานแต่ละกลุ่มมีความต้องการและปัญหาที่แตกต่างกัน
- โดยภาพรวม สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกให้กับผู้บริหารของบริษัท นำไปจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร ความภาคภูมิใจในการทำงานกับองค์กร และ อยากชักชวนผู้อื่นมาทำงานกับองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ในส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 คำถามของงานวิจัย

1. ปัจจัยด้านใดที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยแต่ละด้านมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ในส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1 ประชากรคือ พนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,200 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Yamane,1967,p.886) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่าง 300 คน

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

จากสูตรการคำนวณข้างต้นจะได้จำนวน 300 ตัวอย่าง ความคลาดเคลื่อนของการกำหนดตัวอย่างที่ช่วงระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และเพื่อให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามครอบคลุมสมบูรณ์ จึงมีการเก็บแบบสอบถามเพิ่มเป็น 410 ตัวอย่าง

1.5 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านบุคคล หมายถึง องค์ประกอบส่วนบุคคลที่เป็นคุณลักษณะของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ซึ่งใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน รายได้
2. บริษัท หมายถึงบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง

3. พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ความผูกพันของพนักงานหมายถึงทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย หากพนักงานขาดความผูกพันต่อองค์กร จะทำให้พนักงานขาดงาน ไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน และมีการโยกย้าย เปลี่ยนงาน
5. การรักษาพนักงาน หมายถึง การพยายามที่จะทำให้พนักงานมีความพอใจในการทำงาน และทำให้พนักงานไม่มีความตั้งใจที่จะลาออกโดยสมัครใจ
6. การพัฒนาอาชีพ หมายถึง กิจกรรมที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความก้าวหน้าในเงินเดือน และความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง
7. การบริหารค่าตอบแทน หมายถึง การกำหนดค่าตอบแทน และสวัสดิการทั้งในรูปของเงินโดยตรง และไม่ได้อยู่ในรูปของเงินโดยตรง
8. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติร่วมของคนในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร โดยถ่ายทอดกันมาเรื่อยๆ จนเป็นบรรทัดฐาน และจะไม่มีการทำงานนอกเหนือจากบรรทัดฐาน เพราะจะถูกมองว่าแตกแยกและไม่ได้เข้าร่วมในกลุ่ม

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เชิงทฤษฎี (Theoretical Contribution)

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยของ ความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อการรักษาพนักงานของบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

เชิงปฏิบัติ (Managerial Contribution)

เพื่อนำผลที่ได้จากงานวิจัยมาเป็นข้อมูลให้องค์กรนำไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง หรือ ตัดสินใจลงทุนในการจัดทำกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร เพื่อรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรต่อไป รวมถึงการวางแผนแนวทางการลดการลาออกของพนักงานในองค์กรได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ แห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมแนวคิด และทฤษฎีที่ เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1 ความหมายของความผูกพัน
 - 1.2 ความสำคัญและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. สมมติฐานของการวิจัย
4. กรอบแนวคิดของการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1. ความหมายของความผูกพัน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ไว้ หลากหลาย ซึ่งสามารถจัดกลุ่มของความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ 2 กลุ่มใหญ่ คือ

- 1.1 ความหมายที่เน้นทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกองค์กร
- 1.2 ความหมายที่เน้นทางด้านทัศนคติของสมาชิกในองค์กร

นักวิชาการกลุ่มที่มองว่า ความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกในองค์กรจะแสดงออกด้วย พฤติกรรมที่กระทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การไม่เปลี่ยนที่ทำงานและการทุ่มเทกำลังกายและ กำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร นักวิชาการที่ให้ความหมายและแนวคิดที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ความหมายที่เน้นทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกองค์กร

บุคานัน (Buchanan II. 1974: 533) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการ ปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรซึ่งความผูกพันต่อ องค์กรจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identifications) โดยการเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเช่นกัน
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมใน กิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

สตีแยร์ส (Steers.1977: 46) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การ และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ คือ การยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และเป็นไปตามค่านิยมของ องค์การ มีความภาคภูมิใจในผลงานและการเป็นพนักงาน

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ คือ การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญา ในการทำงานที่ดี ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์การในภาพรวม

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ คือ การที่พนักงาน แสดงถึงความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะของพนักงาน อย่างแน่วแน่เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน โดยไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงงานที่ทำ พยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ เป็นความตั้งใจและพยายามอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

สตีแยร์สและพอร์ตเตอร์ (Steers and Porter.1979: 303-304) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นขั้นตอนหนึ่งใน 3 ขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การในกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์การ (Organizational Attachment) ได้แก่

1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์การใดองค์การหนึ่ง

2. ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่มีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์การ หรือความเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Attachment , Organizational Memberships) ทั้งนี้พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะมีการขาดงานและการลาออกจางานในระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์การ ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ จะนำผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์การมีการขาดงานและการลาออกจางานสูง

3. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์การ (Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์การหรือออกจากองค์การ

มาเดย์และคนอื่นๆ (Mowday et al. 1982: 27) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจจะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่สถานะที่ดีขึ้น

ดันแฮมและคนอื่นๆ (Dunham et al. 1994: 370) ได้สรุปความหมายตามทัศนะของ Meyer ว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ของสมาชิกกับองค์การ ประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนร่วมในองค์การ
2. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง การที่พนักงานอยู่กับองค์การโดยยึดถือเรื่องต้นทุนเป็นพื้นฐาน
3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์การ

จะเห็นว่า ความหมายของความผูกพันที่เน้นด้านพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในองค์การ เป็นลักษณะการแสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่ แสดงถึงความเป็นหนึ่งเดียว มีความจงรักภักดี และมีความต้องการที่จะดำรงเป็นสมาชิกภาพขององค์การและพร้อมที่จะอุทิศตัวเองเพื่อทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้

1.2 ความหมายที่เน้นทางด้านทัศนคติของสมาชิกในองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การในรูปของทัศนคติของสมาชิกในองค์การว่าตนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานสอดคล้องกับองค์การและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป นักวิชาการได้ให้ความหมายและแนวคิดที่สำคัญ เช่น

ลูแทนส์ (Luthans. 1992: 124) ได้ให้ความหมายของความผูกพันขององค์การว่าเป็นเรื่องของทัศนคติที่พนักงานรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จและมีความเจริญรุ่งเรือง

เชอร์ริงตัน (Cherrington. 1994: 296) ได้กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การเป็นการตีค่างานแสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์การ และต้องการเป็นสมาชิกต่อไป ผู้ที่ทำงานในองค์การมานาน ผู้ที่มีระดับตำแหน่งสูง ในองค์การและผู้ที่ถูกต้องย้าให้รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ หรือความสำเร็จขององค์การจะส่งผลให้บุคคลในกลุ่มเหล่านี้มีความผูกพันกับองค์การสูงตามไปด้วยความผูกพันกับองค์การมี 2 แบบคือ

1. ความผูกพันที่ถูกคาดคะเนผลได้ผลเสียก่อน (Calculative Commitment) เป็นความผูกพันกับองค์การที่เกี่ยวข้องไว้ด้วย การให้ค่าตอบแทน
2. ความผูกพันที่เกิดจากขวัญ (Morale Commitment) เป็นความผูกพันของบุคคลกับองค์การบนพื้นฐานของแนวคิดส่วนบุคคลที่เห็นด้วยกับคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ

บารอน (Baron.1986: 162-163) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์การซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่านั้น คือเป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์การก็เกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่ คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ
2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่ และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ
3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับสูง ๆ และคนที่ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง
4. เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าองค์การเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

จากความหมายข้างต้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความผูกพันองค์กร หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของ พนักงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึก เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ พุ่มเท และเต็มใจที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร นอกจากทัศนคติและรู้สึกแล้ว ยังรวมไปถึงการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย เช่นการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความพุ่มเท มุ่งมั่นและ ตั้งใจในการปฏิบัติงาน ปกป้อง คุ้มครองและรักษาทรัพย์สินของบริษัทเสมือนเป็นของตนเอง รวมไปถึงจนถึงการมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมองค์กร และพร้อมที่ชักชวนให้ผู้อื่นเข้ามาร่วมเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร

1.3 ความสำคัญและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งสามารถทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย ซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานเอง นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

บุคานัน (Buchanan II. 1974: 533-546) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งการเชื่อมโยงนี้สามารถแสดงออกได้ทางพฤติกรรมและความรู้สึก โดยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการ

เสริมสร้างความแข็งแกร่งที่ดีขององค์กร รวมทั้งลดการควบคุมหรือสิ่งที่จะมากระทบจากภายนอกอีกด้วย โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์กร เป็นเงื่อนไขสำหรับองค์การทางสังคมที่จะประสบความสำเร็จ นอกจากนี้เขายังกล่าวเพิ่มเติมว่าความผูกพันของผู้จัดการต่อองค์กรมีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะผู้บริหารที่อยู่ตรงระดับนี้จะต้องมีความรับผิดชอบในการรักษาองค์การให้คงอยู่รอด ดังนั้นจึงจำเป็นต่อการบริหารและดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และยังเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบและการอุทิศตนเพื่อเกื้อกูลให้องค์การอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

สเตียร์ส(Steers.1977: 48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงานถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพขององค์กร

Charlie Watts, Head of Towers Perrin (2003 อ้างถึงใน สมชื่น นาคพลัง, 2547: 8) กล่าวว่าความผูกพันของพนักงานคือ การที่พนักงานแสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร โดยสิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกเพื่อแสดงถึงความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ความตั้งใจ (The will) ประกอบไปด้วยการรับรู้ถึงเป้าหมาย ความหวงแหนและความภาคภูมิใจ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความพยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน
2. วิธีการ (The way) คือ ปัจจัยด้านแหล่งทรัพยากร การให้การสนับสนุนทั้งด้านเครื่องมือและอุปกรณ์จากองค์กร เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างความสำเร็จเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

Steers (1997) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลลัพธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ปัจจัย คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ เช่น อายุ การศึกษา आयงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบความเป็นอิสระ
2. ลักษณะของงาน (Job Characteristic) หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายทักษะในงาน (Variety) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Job

Identification) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงาน นั้น (Opportunity for Optional Interaction)

3. ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน (Job Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์การอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ คือ

- ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์การ (Group Attitude)
- ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ (Met Expectation)
- ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การ (Personal Importance)
- ความรู้สึกว่าคุณ้องค์การเป็นที่พึ่งได้ (Organization Dependability)

Meyer and Allen (1997) กล่าวถึง องค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่อองค์การว่ามี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านต่างกัน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในอาชีพและความตั้งใจจะลาออก

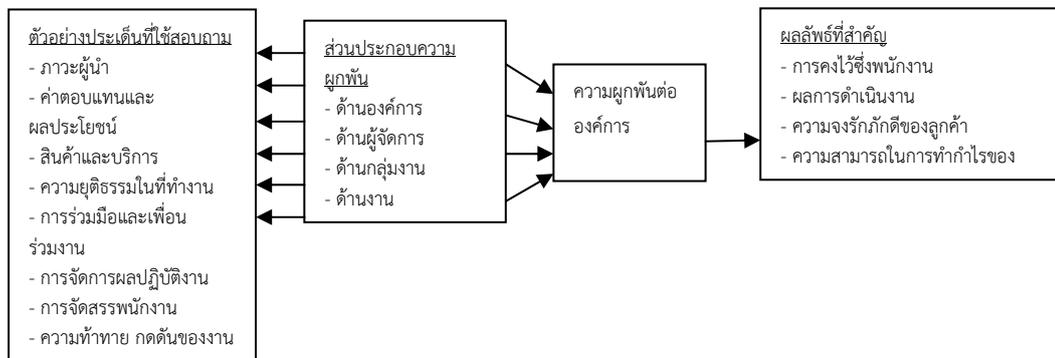
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ อิสระในงาน, ลักษณะเฉพาะของงาน, ความสำคัญของงานและความท้าทายของงาน

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน, การพึ่งพาองค์การและการมีส่วนร่วมในการบริหาร

Burke (2003) บริษัทที่ปรึกษาทางด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ทำการวิจัยในเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ กล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานในแนวคิด Employee Engagement Model ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัย 6 ปัจจัย ได้แก่

1. องค์การ (Company) องค์การต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
2. ผู้บริหาร (Manager) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม

3. เพื่อนร่วมงาน (Work Group) ต้องให้ความร่วมมือในการทำงานที่ดี
4. ลักษณะงาน (The Job) งานต้องท้าทาย มีระบบการประเมินผลงานที่ดี
5. ความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ(Career/Profession) พนักงานต้องมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง
6. ลูกค้า (Customer) ต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงต่อลูกค้าได้



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์การของพนักงานตามแนวคิดของ Burke
ที่มา: Burke, Inc. Research. Employee Engagement & Retention Management.(2003)

จากแผนภาพได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นส่วนประกอบของการเกิดความผูกพันของพนักงาน โดย Burkeได้นำปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มาเป็นปัจจัยในการวัดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีหัวข้อต่างๆ ที่ใช้เป็นประเด็นเพื่อวัดความผูกพันของ โดยปัจจัยในด้านต่างๆ จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงาน และผลของความผูกพันของพนักงานดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะผลการดำเนินงานของพนักงานและองค์การ การคงอยู่ของพนักงานในองค์การ ความจงรักภักดีของลูกค้า และความสามารถในการทำกำไร

The Institute for Employment Studies หรือ IES (2004) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้าน การพัฒนากลยุทธ์และงานวิจัย ได้ทำการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในปี 2003 กับพนักงาน จำนวนกว่า 10,000 คน ใน 14 องค์การ ใน NHS (National Health Service) โดยพบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน เกิดจาก

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น
- 3) โอกาสในการพัฒนาในงาน
- 4) องค์การให้ความสนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในเรื่องของอายุ พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานลดลงเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น (แต่อายุไม่เกิน 60 ปี) พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานทั่วไปที่เป็นฝ่ายสนับสนุน ความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะของงาน ลักษณะประสบการณ์อีกด้วย

The Gallup Organization ได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มาศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานในการทำงาน โดยได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความตั้งอกและตั้งใจ และคำนึงถึงองค์กร
2. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์กร (Not – engaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานโดยไม่ตั้งใจ
3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้ว จากการสำรวจของ The Gallup Organization จากจำนวนพนักงาน จำนวน 3 ล้านคน ใน 350 องค์กรของสหรัฐอเมริกา พบว่า ร้อยละ 70 ของพนักงานไม่มีความผูกพันในงาน และคนกลุ่มนี้หากอยู่ในองค์กรนานขึ้นก็จะยิ่งมีความผูกพันลดน้อยลง แต่การให้พนักงานได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าองค์กรหรือนายจ้างควรที่จะมุ่งเน้นไปที่ความต้องการพื้นฐานของพนักงานคือ ควรตั้งวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายรวมไปจนถึงความคาดหวังให้ชัดเจน เพราะสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้ว่าผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการคืออะไร และพนักงานควรที่จะปฏิบัติตัวอย่างไร และสิ่งที่สำคัญก็คือนายจ้างจะต้องรู้จักเปิดโอกาสให้พนักงานได้ลงมือทำในสิ่งที่พวกเขาทำได้ดีที่สุด และควรแสดงออกซึ่งความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ซึ่งแนวทางต่าง ๆ นี้จะเป็นตัวที่ช่วยส่งเสริมและสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น

Hewitt Associates (Hewitt Associates, 2003 อ้างใน สกาว สาราญคง, 2547 : 16) เป็นบริษัทที่ให้คำปรึกษาในด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้มีมุมมองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยได้กล่าวว่าพฤติกรรมเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยจะดูได้จากการพูด (Say) การดำรงอยู่(Stay) และการดูว่าพนักงาน ได้ใช้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่ (Strive) เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนธุรกิจองค์กร ซึ่งปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมี ดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture Purpose)
3. ลักษณะงาน (Work Activity)
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)

5. คุณภาพชีวิต (Quality of Life)
6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)
7. ความสัมพันธ์ (Relationship)

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

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ได้ทำการศึกษาและนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพัน (Engagement Component) พบว่า การเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้นมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและการรับฟังความคิดเห็น นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงาน มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร การมีระบบมาตรฐานการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัย มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เคร่งครัด และบทลงโทษที่ชัดเจนกรณีที่พนักงานทำผิด และมีการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

2) ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม การจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน การเชื่อมโยงผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Appraisal) ไปสู่การฝึกอบรม การพัฒนาและการจ่ายค่าตอบแทน การทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโต มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้พนักงาน และมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม ส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีระบบการ

จ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ มีการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษา

4) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อความถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละหน่วยงานได้รับทราบ รวมถึงผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำแนะแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

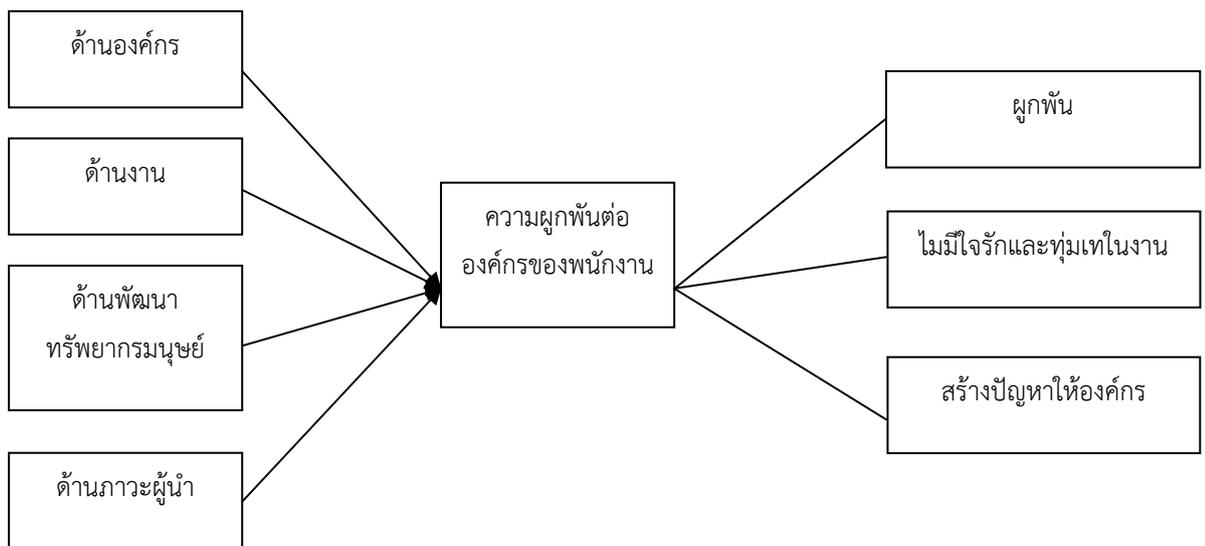
ปัจจัย	Steers (1997)	Burke (2003)	IES (2004)
1. ด้านองค์กร	- ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน	- องค์กร	- โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น
2. ด้านงาน	- ลักษณะของงาน	- ลักษณะงาน	- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ - โอกาสในการพัฒนาในงาน
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์		- เพื่อนร่วมงาน - ความก้าวหน้าในสายงานหรืออาชีพ	- องค์กรให้ความสนใจความเป็นอยู่พนักงาน
4. ด้านภาวะผู้นำ		- ผู้บริหาร	
หมายเหตุ	- ลักษณะส่วนบุคคล	- ลูกค้ำ	

ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละแนวความคิดปัจจัย Steers (1997) Burke (2003) IES (2004)

จากกรอบแนวคิดของการศึกษา เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ของสมาคมจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านองค์กร (Company) (2) ด้านงาน (Job) (3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource development) และ (4) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) โดยปัจจัยข้างต้นจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน รวมทั้งการศึกษาในด้านภาพรวมเพื่อวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ทฤษฎีของ Steers (1997) Bruke (2003) และ IES (2004) ซึ่งกล่าวถึงลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร แล้วนำมาสร้างคำถามเพื่อวัดความผูกพัน ได้แก่ (1) มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร (3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยระดับของการวัดความผูกพันแบ่งเป็น 3 ระดับ ตามแนวคิดของ The Gallup Organization (2002) ได้แก่

- 1) ระดับของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged employee)
- 2) ระดับของพนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน (Not-engaged employee)
- 3) ระดับของพนักงานที่สร้างปัญหาให้องค์กร (Actively disengaged employee)

สามารถแสดงแผนภาพแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ได้ดังนี้



รูปภาพที่ 2.3 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร

ที่มา: ประยุกต์จาก สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2004)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและการเติบโตขององค์กร ตลอดจนทำให้องค์กรสามารถรักษานักงานที่มีความสามารถ มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป และสร้างผลงานอันมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรได้ ถ้าหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงก็จะทำให้องค์กรก้าวต่อไปข้างหน้าและประสบความสำเร็จต่อไปในอนาคต ต้องการที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ ตลอดจนเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของ มนุษย์ เข้าด้วยกันกับจุดมุ่งหมายขององค์กร และนอกจากนี้ยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรอีกด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวความคิดของ **Hewitt Associates** (Hewitt Associates, 2003) ซึ่งมีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมี ดังต่อไปนี้

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

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

ปัจจัยที่ผู้วิจัยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่

- ภาวะผู้นำ (Leadership)
- วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture Purpose)
- ลักษณะงาน (Work Activity)
- ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)
- คุณภาพชีวิต (Quality of Life)
- โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)
- ความสัมพันธ์ (Relationship)

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สัตตบงกช มานีมาน (2548) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อโรงงานยาสูบส่วนกลาง พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กรในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงาน 19 ที่มีระดับการศึกษาและระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

นุตชา ภิญโญภาพ (2547) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทขนส่งข้าวข้ามชาติแห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก อยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านนี้เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านนี้เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานความผูกพัน

ต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านนี้เป็นความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคมเป็นความผูกพันเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กรโดยแสดงออกในรูปความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ธนพร แยมสุตา (2549) ศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ ผลการวิจัยพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือที่มีอายุ และเพศต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน บุคลากรที่มีกลุ่มงานปฏิบัติต่างกันมีความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พยาบาลระดับต้นมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากพยาบาลวิชาชีพ และบุคลากรสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับ 0.05 ส่วนลักษณะที่ปฏิบัติ วัฒนธรรมขององค์กร ความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

ประนอม ลอองนวล (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัย หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสามารถจัดลำดับความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ จากความพึงพอใจมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุดได้ดังนี้

1. การได้รับการยอมรับนับถือ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. ความก้าวหน้าในการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน
5. ระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
6. การติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา
8. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
9. นโยบายในการบริหารงาน
10. ลักษณะงาน
11. เงินเดือน/ผลตอบแทน/สวัสดิการ
12. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และบุคลากรมีความทุ่มเทให้กับงาน

จะสูงกว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรตัวแปรด้านลักษณะบุคคลของบุคลากรได้แก่ จำนวนปีที่ทำงาน ที่มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจต่างมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อความทุ่มเทให้กับการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน

ผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาสถานภาพสมรสและอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

วัชรีย์ หวังนุช (2550) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ข่าวสาร แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความคิดที่จะโยกย้ายสถานที่ทำงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงงานยาสูบ พบว่าพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดที่จะโยกย้ายสถานที่ทำงานอีกด้วย

งานวิจัยต่างประเทศ

Hall et al (1972) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพระนิกายโรมันคาทอลิก และพนักงานป่าไม้ของอเมริกา ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ใช้เวลาทั้งหมดหรือโดยส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพอยู่ในองค์กร ที่มีลักษณะเดียวกันทั้งองค์กร เพราะหน่วยงานที่มีลักษณะงานเป็นวิชาชีพแบบเดียวกันหมด การปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจในงาน ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน

Wilson and Laschinger (1994 อ้างใน วัชรารัตน์ มีสมบุรณ์, 2549) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล ซึ่งทำการศึกษาพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่ใช่ระดับหัวหน้าแผนก จำนวน 92 คน ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งที่ดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยการรับรู้การเพิ่มอำนาจในงานครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Kanter โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพการสมรส ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Somers (1995) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร การลาออกและการขาดงาน โดยทดสอบผลกระทบทางตรงจากผลการปฏิบัติงานร่วมกัน ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลจำนวน 422คน ในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ทางตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกา โดยใช้แบบจำลองความผูกพันต่อองค์กรของ (Allen and Mayer, 1991) ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่องด้านความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม มาศึกษาความรู้สึกรู้สึกเพื่อหน่ายในงาน การลาออก และการขาดงาน ผลปรากฏว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกเป็นตัวพยากรณ์ที่สอดคล้องกับผลเหล่านี้ และเป็นองค์ประกอบของความผูกพันตัวเดียวที่สัมพันธ์

Buchanan (1974) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในภาคเอกชนและภาครัฐบาล และชี้ให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความอาวุโส (Seniority) หรือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์กรนั่นเอง กล่าวคือ ทั้งสมาชิกในองค์กรมีอายุงานก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากเป็นลำดับเองเจิลและเพอร์รี่

(Angle and Perry , 1981) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร โดยเน้นความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำหรับกลุ่มประชากรที่ศึกษา เป็นพนักงานให้บริการของบริษัทรถประจำทาง จำนวน 24 แห่ง ทางตะวันออกของอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ผู้หญิงมีแนวโน้มจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย

Sagie and Elzur (1984 อ้างใน วัชรารักษ์ มีสมบุรณ์, 2549) หาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศอิสราเอลพบว่า ค่านิยมในการทำงานด้านสัมฤทธิ์ผล ด้านกระตุ้นให้ใช้ปัญญา และด้านความมีอิสระมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

Brown (1987 อ้างใน อรรถญา สุวรรณวิก, 2542 : 39) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะของงานผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สามารถทำนายความผูกพันที่จะคงอยู่ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีนัยสำคัญ

Morrison et al (1997 อ้างใน วัชรารักษ์ มีสมบุรณ์, 2549) ศึกษาโดยทำการสำรวจจากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา 307 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันของพนักงานในโรงงานที่มีตำแหน่งการทำงานที่สูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง และมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อยกว่าพนักงานในระดับล่างและตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงต่อความผูกพันในองค์กร โดยมีความน่าเชื่อถือ ความรู้สึกรู้ว่าหน่วยงานมีชื่อเสียง ความมีอิสระในการทำงาน อายุ เพศ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3. สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่1 ปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่2 ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่3 ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่4 ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

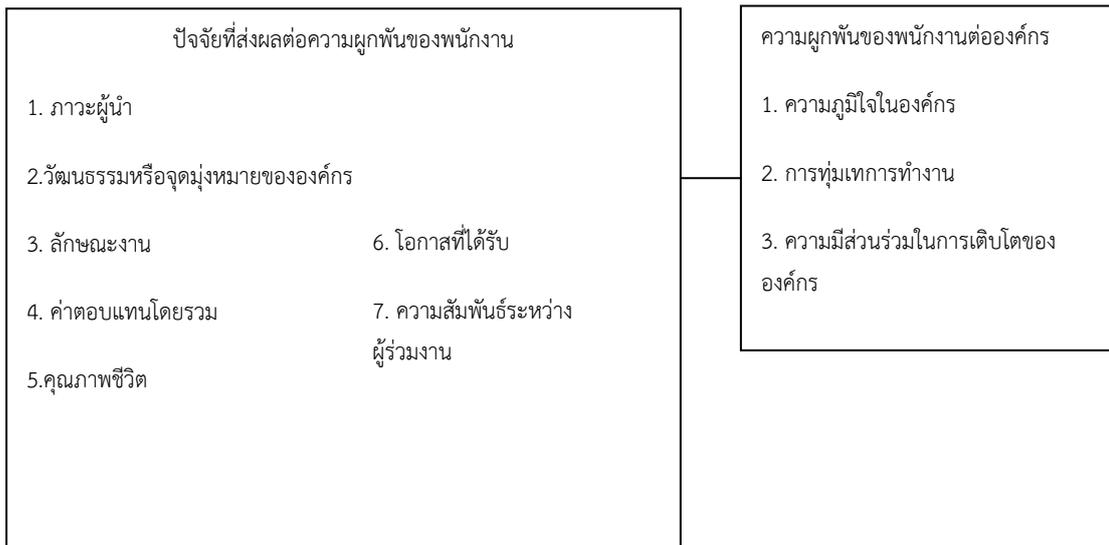
สมมติฐานที่5 ปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่6 ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่7 ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ แห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ได้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา (Conceptual Framework)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. แบบของการวิจัย
2. ประชากรและขอบเขตการวิจัย
3. การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการศึกษา
7. สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
8. ระยะเวลาในการศึกษา

แบบของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เพื่อศึกษาการวิจัยเรื่องความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการวิจัย

-การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ประชากรและขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานบริษัท บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,200 คน

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง ความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ในส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง

3.1. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,200 คน ได้มาด้วยวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรทาโร ยามาเน(Yamane, 1973 : 725) ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Yamane,1967,p.886) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่าง 300 คนและเพื่อให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามครอบคลุมสมบูรณ์ จึงมีการเก็บแบบสอบถามเพิ่มเป็น 410 ตัวอย่าง

3.2. การสุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่ม

โดยกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำการสุ่มตัวอย่างแจกแบบสอบถามให้กับได้แก่ พนักงานบริษัท บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการพิมพ์และส่งแบบสอบถามไปยังแต่ละหน่วยงานตามจำนวนชุดที่กำหนดไว้สำหรับพนักงาน แต่ละหน่วยงาน และผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บตามจำนวนชุดที่ได้ส่งไป เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับมาครบถ้วนและไม่มีการทำแบบสอบถามซ้ำ เพื่อป้องกันข้อมูลที่อาจจะคลาดเคลื่อน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ซึ่งแบบสอบถามนั้นมาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทางเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และบางส่วนมาจากความเห็นของผู้วิจัย เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแบบสอบถามจึงแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และ ตำแหน่งงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความคิดเห็นซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายความว่า มากที่สุด
- 4 หมายความว่า มาก
- 3 หมายความว่า ปานกลาง
- 2 หมายความว่า น้อย
- 1 หมายความว่า น้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
1.00 – 1.80	มีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีระดับความเห็นด้วยน้อย
2.61 – 3.40	มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง
3.41 – 4.20	มีระดับความเห็นด้วยสูง
4.21 – 5.00	มีระดับความเห็นด้วยสูงมาก

การแบ่งอัตรภาคชั้นดังกล่าวออกเป็น ช่วงละ 0.8 มีที่มาจาก สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ช่วงห่างของอัตรภาคชั้น} = \frac{(X_{\text{Max}} - X_{\text{Min}})}{\text{จำนวนระดับของ Likert Scale}}$$

จากการทำการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยนั้นเป็นการคำนวณที่แบ่งระดับอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการคำนวณออกเป็น 5 ระดับ โดยเริ่มจาก 1 เนื่องมาจากว่า ในการวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับนี้ จะเริ่มต้นจากการให้ความสำคัญของค่าในลำดับความสำคัญ แรกน้อยที่สุด จนถึงระดับ 5 ซึ่งเป็นระดับสูงที่สุดของระดับอิทธิพล แล้วนำค่ามาทำการเฉลี่ยให้ได้ 5 ระดับเพื่อแบ่งระดับของอิทธิพลของการตัดสินใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยสอบถามจากพนักงานจำนวน 410 คน บริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการพิมพ์และส่งแบบสอบถามไปยังแต่ละหน่วยงานตามจำนวนชุดที่กำหนดไว้สำหรับพนักงาน แต่ละหน่วยงาน และผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บตามจำนวนชุดที่ได้ส่งไปเพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับมาครบถ้วนและไม่มีการทำแบบสอบถามซ้ำ เพื่อป้องกันข้อมูลที่อาจจะคลาดเคลื่อน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร งานวิจัย และข้อมูลในระบบออนไลน์

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และ ตัวแปรตาม (Dependent Variables) โดยการใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยการใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณได้จากสมการ

$$P = \frac{f}{n}(100)$$

เมื่อ P = ร้อยละ หรือ % (Percentage)

f = ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n = จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ f แทน ความถี่ของข้อมูล

$\sum fx$ แทน ผลรวมของความถี่คูณคะแนน

n แทน ข้อมูลทั้งหมด

1.3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

$$S = \frac{\sqrt{n\sum fx^2 - (\sum fx)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 n แทน ข้อมูลทั้งหมด
 $\sum fx$ แทน ผลรวมทั้งหมดความถี่คูณคะแนน

2. สถิติอ้างอิง (Inferential statistics)

ในการทดสอบสมมติฐานนั้น นักวิจัยทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป (หรือข้อมูล 2 ชุดขึ้นไป) ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เป็นค่าที่วัดความสัมพันธ์ โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. การประมวลผลข้อมูล

เมื่อทำการเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว มีขั้นตอนในการประมวลผลข้อมูล ดังนี้

- ทำการตรวจสอบความครบถ้วนของชุดแบบสอบถามเพื่อหาความสมบูรณ์ของข้อมูล
- ทำการลงรหัส (Coding)
- สอบความน่าเชื่อถือ ของค่าที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยการทดสอบความคงที่ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Coefficient Alpha)
- ข้อมูลไปวิเคราะห์ประมวลผลโดยสถิติพรรณนา และสถิติอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนของ การวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ของแบบสอบถามโดยใช้ตารางแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลประชากรศาสตร์ และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานนั้น นักวิจัยทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป (หรือข้อมูล 2 ชุดขึ้นไป) ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เป็นค่าที่วัดความสัมพันธ์ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากระดับของตัวแปรที่ใช้เป็นระดับอันดับและสามารถคำนวณได้ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรุมา ศรีสว่าง (2544) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน ที่พบว่า ปัจจัยค่าจ้าง ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปนิยมใช้สัญลักษณ์ r แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง (บางชนิดจะใช้สัญลักษณ์ C, W หรืออื่นๆ) และ ρ แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของประชากร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่ใช้วัดขนาดของความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร มี 2 ลักษณะ คือ $-1 \leq r \leq 1$ และ $0 \leq r \leq 1$

การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998, p.118)

<u>ค่า r</u>	<u>ระดับของความสัมพันธ์</u>
0.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.70 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.50 - 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +,- หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยที่หาก

- r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)
- r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

ยกเว้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์บางชนิดที่มีลักษณะ $0 \leq r \leq 1$ ซึ่งจะบอกได้เพียงขนาดหรือระดับของความสัมพันธ์เท่านั้น ไม่สามารถบอกทิศทางของความสัมพันธ์ได้

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2557 ถึงเดือนกรกฎาคม 2557

รายละเอียด	Mar '57	Apr '57	May '57	Jun '57	Jul '57
1.Proposal					
2.กำหนดขอบเขตการวิจัย					
3.เก็บข้อมูล					
4.วิเคราะห์ข้อมูล					
5.สรุปผล					

ภาพที่ 3.1 ระยะเวลาในการศึกษา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย (ตารางที่ 1-6)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยองค์กรด้านต่างๆที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร (ตารางที่ 7-16)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ตารางที่ 17)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร(ตารางที่ 18)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร(ตารางที่ 19)

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร(ตารางที่ 20)

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร(ตารางที่ 21)

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร(ตารางที่ 22)

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร(ตารางที่ 23)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	240	58.5
หญิง	169	41.2
ไม่ตอบ	1	0.2
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย จำนวน 240 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.5 เพศหญิง จำนวน 169 คิดเป็น ร้อยละ 41.2 ไม่ตอบ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25 -35 ปี	300	73.2
36-45 ปี	101	24.6
46-55 ปี	5	1.2
ไม่ตอบ	6	1
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี อายุ 25-35 ปี จำนวน 300 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.2 รองลงมาอายุ 36-45 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.6 46-55 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.2 ไม่ตอบ จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพ

สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	269	65.6
สมรส	140	34.1
ไม่ตอบ	1	0.2
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี สถานะภาพโสด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 สถานะภาพสมรส จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ไม่ตอบ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.2

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.5
ปริญญาตรี	290	70.7
ปริญญาโท	113	27.6
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.2
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ปริญญาโท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับเงินเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	9	2.2
20,001-30,000 บาท	79	19.3
30,001-40,000 บาท	97	23.7
40,001-50,000 บาท	101	24.6
50,001-60,000 บาท	67	16.3
60,001 บาท ขึ้นไป	48	11.7
ไม่ตอบ	9	2.2
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับเงินเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมา ระดับเงินเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ระดับเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ระดับเงินเดือน 50,001-60,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ระดับเงินเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ระดับเงินเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ไม่ตอบจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับพนักงาน	202	49.3
ระดับพนักงานอาวุโส	24	5.9
ระดับผู้ชำนาญการ	163	39.8
ระดับผู้จัดการ	17	4.1
สูงกว่าระดับผู้จัดการ	1	0.2
ไม่ตอบ	3	0.7
รวม	410	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งงาน ระดับพนักงาน จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา ระดับผู้ชำนาญการ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ระดับระดับพนักงานอาวุโส จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ระดับผู้จัดการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ระดับสูงกว่าระดับผู้จัดการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ไม่ตอบ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านภาวะผู้นำ

ลำดับ ที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ ผูกพันองค์กรด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1	คุณเห็นถึงภาวะผู้นำของ ผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูงของ คุณ อย่างชัดเจน	49 (12.0)	222 (54.1)	131 (32.0)	7 (1.7)	1 (0.2)	3.76	0.69	สูง
2	ผู้จัดการของคุณ ขจัด อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้การ ประสานและความร่วมมือ ระหว่างฝ่ายเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ	63 (15.4)	225 (54.9)	107 (26.1)	15 (3.7)	0 (0)	3.82	0.73	สูง
3	ผู้จัดการของคุณ มีทักษะใน การบริหารคนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ รวมถึงได้ให้ เวลา/สอน งาน เพื่อช่วยให้ พนักงานแต่ละคนสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็ม ความสามารถ	42 (10.2)	192 (46.8)	150 (36.6)	26 (6.3)	0 (0.0)	3.61	0.76	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.73	0.73	สูง

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านปัจจัยภาวะผู้นำ

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านภาวะผู้นำเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.73) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงต่อคำถามทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ (1) ผู้จัดการของคุณ ขจัดอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้การประสานและความร่วมมือระหว่างฝ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.73) (2) คุณเห็นถึงภาวะผู้นำของผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูงของคุณอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.69) และ (3) ผู้จัดการของคุณ มีทักษะในการบริหารคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงได้ใช้เวลา/สอน งาน เพื่อช่วยพนักงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.76)

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร

ลำดับ ที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ ผูกพันองค์กรด้าน วัฒนธรรมหรือ จุดมุ่งหมายขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
4	คุณเห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายการทำงานของคุณ กับเป้าหมายของบริษัท	27 (6.6)	210 (51.2)	162 (39.5)	4 (1.0)	7 (1.7)	3.60	0.70	สูง
5	บริษัทที่คุณทำงานอยู่นี้เป็นหนึ่งในบริษัทที่น่าทำงาน	107 (26.1)	217 (52.9)	82 (20.0)	4 (1.0)	0 (0)	4.04	0.71	สูง
6	คุณรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าคุณเป็นพนักงานของบริษัท	113 (27.6)	184 (44.9)	103 (25.1)	10 (2.4)	0 (0.0)	3.98	0.79	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.87	0.73	สูง

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านวัฒนธรรม หรือจุดมุ่งหมายขององค์กรเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.73) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงต่อคำถามทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ (1) บริษัทที่คุณทำงานอยู่นี้เป็นหนึ่งในบริษัทที่น่าทำงาน ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.71) (2) คุณรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าคุณเป็นพนักงานของบริษัท ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.79) และ (3) คุณเห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายการทำงานของคุณ กับ เป้าหมายของบริษัท ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = 0.70)

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านลักษณะงาน

ลำดับ ที่	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความ ผูกพันองค์กรด้าน ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
7	คุณสนุกกับการทำงาน ในแต่ละวัน	46 (11.12)	154 (37.6)	172 (42.0)	26 (6.3)	12 (2.9)	3.48	0.88	สูง
8	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่ของท่าน ตามความเหมาะสม	33 (8.0)	134 (32.7)	188 (45.9)	43 (10.5)	12 (2.9)	3.32	0.87	ปาน กลาง
9	คุณเห็นว่าปริมาณงานที่ รับผิดชอบในปัจจุบันอยู่ ในระดับที่เหมาะสม	14 (3.4)	145 (35.4)	209 (51.1)	35 (8.5)	7 (1.7)	3.30	0.74	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.36	0.83	ปาน กลาง

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะงาน

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 0.83) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงต่อข้อคำถาม (1) คุณสนุกกับการทำงานในแต่ละวัน ($\bar{x} = 3.48$, S.D. = 0.88) และมีความคิดเห็นอยู่ในปานกลางต่อข้อคำถามตามลำดับดังนี้ (2) ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของท่านตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.32$, S.D. = 0.87) และ (3) คุณเห็นว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันอยู่ในระดับที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 0.74)

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนโดยรวม

ลำดับ ที่	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความ ผูกพันองค์กรด้าน ค่าตอบแทนโดยรวม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
10	คุณได้รับการชมเชยในสิ่ง ที่คุณได้ทุ่มเทและ ความสำเร็จที่เกิดขึ้นใน งานของคุณ	25 (6.1)	167 (40.7)	162 (39.5)	50 (12.2)	6 (1.5)	3.37	0.83	ปานกลาง
11	คุณได้รับค่าตอบแทนที่ เหมาะสมกับความทุ่มเท ทำงานเพื่อความสำเร็จ ของบริษัท	25 (6.1)	134 (32.7)	207 (50.5)	36 (8.8)	8 (2.0)	3.32	0.80	ปานกลาง
12	สวัสดิการและสิทธิ ประโยชน์ต่างๆ ที่คุณ ได้รับตรงความต้องการ ของคุณได้อย่างเหมาะสม และมีการปรับปรุงอย่าง สม่ำเสมอ	29 (7.1)	167 (40.7)	167 (40.7)	45 (11.0)	2 (0.5)	3.43	0.80	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.37	0.81	ปานกลาง

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านค่าตอบแทนโดยรวม

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$, S.D. = 0.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น

อยู่ในระดับสูงต่อข้อความ (1) สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่คุณได้รับตรงความต้องการของคุณได้อย่างเหมาะสมและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.80) และมีความคิดเห็นอยู่ในปานกลางต่อข้อความตามลำดับดังนี้ (2) คุณได้รับการชมเชยในสิ่งที่คุณได้ทุ่มเทและความสำเร็จที่เกิดขึ้นในงานของคุณ ($\bar{x} = 3.37$, S.D. = 0.83) และ (3) คุณได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความทุ่มเททำงานเพื่อความสำเร็จของบริษัท ($\bar{x} = 3.32$, S.D. = 0.80)

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านคุณภาพชีวิต

ลำดับที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรด้านคุณภาพชีวิต	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
13	ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม	19 (4.6)	190 (46.3)	167 (40.7)	24 (5.9)	10 (2.4)	3.45	0.78	สูง
14	ท่านสามารถลางานเพื่อพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระตามสิทธิที่ควรได้รับ	59 (14.4)	205 (50.0)	123 (30.0)	16 (3.9)	7 (1.7)	3.71	0.82	สูง
15	โดยรวมแล้ว คุณมีความสุขกับการทำงาน	42 (10.2)	202 (49.3)	128 (31.2)	30 (7.3)	8 (2.0)	3.59	0.84	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.58	0.81	สูง

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพชีวิต

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = 0.81) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงต่อคำถามทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ (1) ท่านสามารถทำงานเพื่อพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระตามสิทธิที่ควรได้รับ ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.82) (2) โดยรวมแล้ว คุณมีความสุขกับการทำงาน ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.84) และ (3) ทำงานกับเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.45$, S.D. = 0.78)

2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านโอกาสที่ได้รับ

ลำดับที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
16	คุณมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานที่บริษัทแห่งนี้	25 (6.1)	142 (34.6)	198 (48.3)	27 (6.6)	18 (4.4)	3.31	0.85	ปานกลาง
17	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการเติบโตในสายอาชีพของคุณ	45 (11.0)	148 (36.1)	165 (40.2)	38 (9.3)	14 (3.4)	3.42	0.92	สูง
18	คุณรับทราบหลักเกณฑ์ในการเลื่อน/ปรับตำแหน่งและเห็นว่ามีการพิจารณาอย่างเหมาะสม	28 (6.8)	135 (32.9)	187 (45.6)	50 (12.2)	10 (2.4)	3.30	0.86	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.34	0.88	ปานกลาง

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านโอกาสที่ได้รับ

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$, S.D. = 0.88) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงต่อข้อคำถาม (1) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการเติบโตในสายอาชีพของคุณ ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 0.92) และมีความคิดเห็นอยู่ในปานกลางต่อข้อคำถามตามลำดับดังนี้ (2) คุณมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานที่บริษัทแห่งนี้ ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 0.85) และ (3) คุณรับทราบหลักเกณฑ์ในการเลื่อน/ปรับตำแหน่ง และเห็นว่ามี การพิจารณาอย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 0.86)

2.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์

ลำดับ ที่	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความ ผูกพันองค์กรด้าน ความสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
19	เพื่อนร่วมงานเคารพใน ความคิดและความรู้สึก ของคุณ	40 (9.8)	250 (61.0)	111 (27.1)	6 (1.5)	3 (0.7)	3.78	0.67	สูง
20	หน่วยงานของคุณได้รับความ ร่วมมือที่ดีจาก หน่วยงานอื่น เพื่อให้ สามารถบรรลุเป้าหมาย และประโยชน์ร่วมกัน ของบริษัท	28 (6.8)	210 (51.2)	147 (35.9)	24 (5.9)	1 (0.2)	3.59	0.72	สูง
21	บรรยากาศการทำงาน ภายในหน่วยงาน (เช่น ความช่วยเหลือเกื้อกูล, เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ) เอื้ออำนวยต่อการ ปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	84 (20.5)	210 (51.2)	108 (26.3)	8 (2.0)	0 (0)	3.90	0.73	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.76	0.71	สูง

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสัมพันธ์

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.71) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

ต่อคำถามทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ (1) บรรยากาศการทำงานภายในหน่วยงาน (เช่น ความช่วยเหลือ
 เกื้อกูล, เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ) เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.90$, S.D. =
 0.73) (2) เพื่อนร่วมงานเคารพในความคิดและความรู้สึกของคุณ ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.76) และ (3)
 หน่วยงานของคุณได้รับความร่วมมือที่ดีจากหน่วยงานอื่น เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและ
 ประโยชน์ร่วมกันของบริษัท ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.72)

2.8 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร

ลำดับ ที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ ผูกพันองค์กรด้านความ ภูมิใจในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
22	คุณรู้สึกภูมิใจที่จะบอก ใคร ๆ ว่าคุณเป็น พนักงานของบริษัท	109 (26.6)	179 (43.7)	110 (26.8)	12 (2.9)	0 (0.0)	3.94	0.80	สูง
23	คุณจะชี้แจงข้อเท็จจริง แทนบริษัท หากมีการ เข้าใจผิดจาก บุคคลภายนอก	85 (20.7)	207 (50.5)	109 (26.6)	9 (2.2)	0 (0.0)	3.89	0.74	สูง
24	คุณจะไม่พูดถึงบริษัท ในทางลบกับ บุคคลภายนอก	94 (22.9)	227 (55.4)	83 (20.2)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.00	0.70	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.94	0.75	สูง

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ
 แบบสอบถาม ด้านความภูมิใจในองค์กร

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านความภูมิใจองค์กรอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.75) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงต่อคำถามทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ (1) คุณจะไม่พูดถึงบริษัทในทางลบกับบุคคลภายนอก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.70) (2) คุณรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าคุณเป็นพนักงานของบริษัท ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.80) และ (3) คุณจะชี้แจงข้อเท็จจริงแทนบริษัท หากมีการเข้าใจผิดจากบุคคลภายนอก ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.74)

2.9 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านการทุ่มเทการทำงาน

ลำดับที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
25	คุณมีความสุขในการทำงานในหน่วยงานที่ทำงานและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่	71 (17.3)	203 (49.5)	116 (28.3)	17 (4.1)	3 (0.7)	3.79	0.80	สูง
26	คุณไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัท	36 (8.8)	147 (35.9)	177 (43.2)	41 (10.0)	9 (2.2)	3.39	0.86	ปานกลาง
27	คุณรู้สึกผูกพันกับบริษัทและรู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน	36 (8.8)	196 (47.8)	149 (36.3)	23 (5.6)	6 (1.5)	3.57	0.79	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.58	0.82	สูง

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการทุ่มเทการทำงาน

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = 0.82) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงต่อข้อความตามลำดับดังนี้ (1) คุณมีความสุขในการทำงานในหน่วยงานที่ทำงานและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.80) (2) คุณรู้สึกผูกพันกับบริษัทและรู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.79) และ และมีความคิดเห็นอยู่ในปานกลางต่อข้อความ (3) คุณไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัท ($\bar{x} = 3.39$, S.D. = 0.86)

2.10 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร

ลำดับ ที่	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความ ผูกพันองค์กรด้านความ มีส่วนร่วมในการเติบโต ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คิดเห็น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
28	คุณจะชักชวนและอำนวยความสะดวกให้เพื่อนๆ ญาติเข้ามาร่วมงานกับ บริษัท	41 (10.0)	207 (50.5)	138 (33.7)	16 (3.9)	8 (2.0)	3.62	0.79	สูง
29	คุณชักชวนให้เพื่อนๆ ญาติๆ เข้ามาใช้สินค้า และบริการของบริษัท	48 (11.7)	201 (49.0)	152 (37.1)	9 (2.2)	0 (0.0)	3.70	0.70	สูง
30	คุณจะมีความสุขและ ความภูมิใจหากเพื่อน หรือคนรู้จักอยากเข้ามา ทำงานที่บริษัท หรือ อยากใช้สินค้าและบริการ ของบริษัท	70 (17.1)	203 (49.5)	130 (31.7)	7 (1.7)	0 (0.0)	3.82	0.72	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.71	0.74	สูง

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กรอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.74) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงต่อคำถามทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ (1) คุณจะมีความสุขและความภูมิใจหากเพื่อนหรือคนรู้จักอยากเข้ามาทำงานที่บริษัท หรือ อยากใช้สินค้าและบริการของบริษัท ($\bar{x} = 3.82$, S.D. =

0.72) (2) คุณชักชวนให้เพื่อนๆ ญาติๆ เข้ามาใช้สินค้าและบริการของบริษัท ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = 0.70) และ (3) คุณจะชักชวนและอำนวยความสะดวกให้เพื่อนๆ ญาติเข้าร่วมงานกับบริษัท ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.79)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ho: ภาวะผู้นำไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ha: ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านภาวะผู้นำ

		Correlations			
		ภาวะผู้นำ	ความภูมิใจในองค์กร	การทุ่มเทการทำงาน	มีส่วนร่วมในการเติบโต
ภาวะผู้นำ	Pearson Correlation	1	.361**	.495**	.457**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	410	410	410	410
ความภูมิใจในองค์กร	Pearson Correlation	.361**	1	.607**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	410	410	410	410
การทุ่มเทการทำงาน	Pearson Correlation	.495**	.607**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	410	410	410	410
มีส่วนร่วมในการเติบโต	Pearson Correlation	.457**	.734**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	410	410	410	410

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.0000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับ

สมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.361 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

นอกจากนี้ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงานพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.495 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ขณะเดียวกันผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความร่วมมือส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.457 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ho: วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ha: วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน ด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร

		Correlations			
		วัฒนธรรมองค์กร	ความภูมิใจในองค์กร	การทุ่มเทการทำงาน	มีส่วนร่วมในการเติบโต
วัฒนธรรมองค์กร	Pearson Correlation	1	.709**	.621**	.613**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	410	410	410	410
ความภูมิใจในองค์กร	Pearson Correlation	.709**	1	.607**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	410	410	410	410
การทุ่มเทการทำงาน	Pearson Correlation	.621**	.607**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	410	410	410	410
มีส่วนร่วมในการเติบโต	Pearson Correlation	.613**	.734**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	410	410	410	410

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.709 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

นอกจากนี้ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงานพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.621 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ขณะเดียวกันผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig.

= 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.613 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ho: ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ha: ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านลักษณะงาน

		Correlations			
		ลักษณะงาน	ความภูมิใจในองค์กร	การทุ่มเทการทำงาน	มีส่วนร่วมในการเติบโต
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	1	.486**	.701**	.574**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	410	410	410	410
ความภูมิใจในองค์กร	Pearson Correlation	.486**	1	.607**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	410	410	410	410
การทุ่มเทการทำงาน	Pearson Correlation	.701**	.607**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	410	410	410	410
มีส่วนร่วมในการเติบโต	Pearson Correlation	.574**	.734**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	410	410	410	410

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงานต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับ

สมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.486 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

นอกจากนี้ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงานต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงานพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.701 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ขณะเดียวกันผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงานกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความร่วมมือในการเติบโตขององค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.574 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ho: ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ha: ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้าน
ค่าตอบแทนโดยรวม

		Correlations			
		ค่าตอบแทน	ความภูมิใจในองค์กร	การทุ่มเทการทำงาน	มีส่วนร่วมในการ เติบโต
ค่าตอบแทน	Pearson Correlation	1	.437**	.621**	.535**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	410	410	410	410
ความภูมิใจในองค์กร	Pearson Correlation	.437**	1	.607**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	410	410	410	410
การทุ่มเทการทำงาน	Pearson Correlation	.621**	.607**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	410	410	410	410
มีส่วนร่วมในการเติบโต	Pearson Correlation	.535**	.734**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	410	410	410	410

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม
ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์
ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับ
สมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.437
ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

นอกจากนี้ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยองค์กรด้าน
ค่าตอบแทนโดยรวมกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงานพบว่าตัวแปรทั้ง
สองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐาน
หลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson
Correlation หรือค่า r) ที่ 0.621 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปาน
กลาง

ขณะเดียวกันผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม กับ
ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสอง
ตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.635 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ho: คุณภาพชีวิตไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ha: คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านคุณภาพชีวิต

		Correlations			
		คุณภาพชีวิต	ความภูมิใจในองค์กร	การทุ่มเทการทำงาน	มีส่วนร่วมในการเติบโต
คุณภาพชีวิต	Pearson Correlation	1	.537**	.618**	.530**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	410	410	410	410
ความภูมิใจในองค์กร	Pearson Correlation	.537**	1	.607**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	410	410	410	410
การทุ่มเทการทำงาน	Pearson Correlation	.618**	.607**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	410	410	410	410
มีส่วนร่วมในการเติบโต	Pearson Correlation	.530**	.734**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	410	410	410	410

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิตต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.537 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิตกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงานพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมี

ความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.618 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ขณะเดียวกันผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิตกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.530 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ho: โอกาสที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ha: โอกาสที่ได้รับมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ตารางที่ 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านโอกาสที่ได้รับ

		Correlations			
		โอกาสที่ได้รับ	ความภูมิใจในองค์กร	การทุ่มเทการทำงาน	มีส่วนร่วมในการเติบโต
โอกาสที่ได้รับ	Pearson Correlation	1	.460**	.639**	.565**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	410	410	410	410
ความภูมิใจในองค์กร	Pearson Correlation	.460**	1	.607**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	410	410	410	410
การทุ่มเทการทำงาน	Pearson Correlation	.639**	.607**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	410	410	410	410
มีส่วนร่วมในการเติบโต	Pearson Correlation	.565**	.734**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	410	410	410	410

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 22 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ ต่อ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.460 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

นอกจากนี้ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงานพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.639 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ขณะเดียวกันผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความร่วมมือในการเติบโตขององค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.565 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 7 ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ho: ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Ha: ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

		Correlations			
		ความสัมพันธ์	ความภูมิใจในองค์กร	การทุ่มเทการทำงาน	มีส่วนร่วมในการเติบโต
ความสัมพันธ์	Pearson Correlation	1	.488**	.576**	.562**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	410	410	410	410
ความภูมิใจในองค์กร	Pearson Correlation	.488**	1	.607**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	410	410	410	410
การทุ่มเทการทำงาน	Pearson Correlation	.576**	.607**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	410	410	410	410
มีส่วนร่วมในการเติบโต	Pearson Correlation	.562**	.734**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	410	410	410	410

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.488 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

นอกจากนี้ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงานพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.576 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ขณะเดียวกันผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กรพบว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ค่า Sig. = 0.000) จึงทำให้ปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก (Ho) และยอมรับสมมติฐานการวิจัย (Ha) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.562 ซึ่งทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จากปัจจัยองค์กรในด้านผู้นำ, วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร, ลักษณะงาน, ค่าตอบแทนโดยรวม, คุณภาพชีวิต, โอกาสที่ได้รับ, ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร, ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน, ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร และเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความภูมิใจในองค์กร, ด้านการทุ่มเทการทำงาน, ด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 410 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดจากการวิจัย ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 58.5 เพศหญิง ร้อยละ 41.2 และไม่ตอบ ร้อยละ 0.2
- 1.2 อายุ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 73.2 รองลงมา อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 24.6 46-55 ปี ร้อยละ 1.2 และไม่ตอบ ร้อยละ 1.0
- 1.3 สถานะภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะภาพโสด ร้อยละ 65.6 สถานะภาพสมรส ร้อยละ 34.1 และไม่ตอบ ร้อยละ 0.2

- 1.4 ระดับการศึกษา** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 70.7 รองลงมา ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 27.6 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.5 สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- 1.5 ระดับเงินเดือน** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับเงินเดือน 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 24.6 รองลงมา ระดับเงินเดือน 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 23.7 ระดับเงินเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 19.3 ระดับเงินเดือน 50,001-60,000 บาท ร้อยละ 16.3 ระดับเงินเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 11.7 ระดับเงินเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 2.2 และไม่ตอบร้อยละ 2.2
- 1.6 ระดับตำแหน่งงาน** จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตำแหน่งงาน ระดับพนักงาน ร้อยละ 49.3 รองลงมา ระดับผู้ชำนาญการ ร้อยละ 39.8 ระดับพนักงานอาวุโส ร้อยละ 5.9 ระดับผู้จัดการ ร้อยละ 4.1 ระดับสูงกว่าผู้จัดการ ร้อยละ 0.2 ไม่ตอบ ร้อยละ 0.7

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นความสำคัญปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านความภูมิใจองค์กรอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.75) เห็นความสำคัญในระดับสูง เรียงลำดับคือ ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.73) ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านความสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.71) ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านภาวะผู้นำ ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.73) ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.74) ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = 0.81) ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = 0.82) และ เห็นความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม ($\bar{x} = 3.37$, S.D. = 0.81) ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านลักษณะงาน ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 0.83) ปัจจัยความผูกพันองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.34$, S.D. = 0.88)

ส่วนที่ 3 สรุปผลสมมติฐาน

ตารางที่ 24 สรุปผลสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

สมมติฐาน	Pearson Correlation (ความสัมพันธ์)			Asymp Sig. (2- tailed)	แปลผล (ที่ระดับนัยสำคัญ .05)
	ความ ภูมิใจใน องค์กร	การ ทุ่มเท การ ทำงาน	มีส่วน ร่วมใน การ เติบโต		
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยองค์กรด้าน ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	0.361 (ต่ำ)	0.495 (ต่ำ)	0.457 (ต่ำ)	0.000	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho)
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์กรด้าน วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายของ องค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	0.709 (สูง)	0.621 (ปาน กลาง)	0.613 (ปาน กลาง)	0.000	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho)
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยองค์กรด้าน ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	0.486 (ต่ำ)	0.701 (สูง)	0.574 (ปาน กลาง)	0.000	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho)
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยองค์กรด้าน ค่าตอบแทนโดยรวม มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กร	0.437 (ต่ำ)	0.621 (ปาน กลาง)	0.635 (ปาน กลาง)	0.000	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho)
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยองค์กรด้าน คุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	0.537 (ปาน กลาง)	0.618 (ปาน กลาง)	0.530 (ปาน กลาง)	0.000	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho)
สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยองค์กรด้าน โอกาสที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	0.460 (ต่ำ)	0.639 (ปาน กลาง)	0.565 (ปาน กลาง)	0.000	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho)
สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยองค์กรด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กร	0.488 (ต่ำ)	0.576 (ปาน กลาง)	0.562 (ปาน กลาง)	0.000	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho)

ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และ ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า r) ที่ 0.562 ซึ่งทำให้เห็นว่ามี ความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

การศึกษา ความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลตามงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในส่วน ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน และ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร โดยปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรคือ ปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงาน ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม ปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นไปตาม แนวความคิดของ Hewitt Associates (Hewitt Associates, 2003) ที่ได้ศึกษาไว้ว่าปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงาน ปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม ปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรโดยดูได้จากพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกในสถานการณ์พูด (Say) การดำรงอยู่(Stay) และการดูว่าพนักงาน ได้ใช้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่ (Strive) เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนธุรกิจองค์กร

ปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำ จากผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน สูงสุด รองลงมาได้แก่ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร และ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร ซึ่งเป็นไปตาม แนวคิดของ สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ได้ทำการศึกษาและนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพัน (Engagement Component) พบว่า การเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้นมียปัจจัยที่ส่งผลต่อความ

ผูกพันประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership)

ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร สูงสุด รองลงมาได้แก่ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน และ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร ซึ่งเป็นไปตาม แนวคิดของ สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ได้ทำการศึกษาและนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพัน (Engagement Component) พบว่า การเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้น มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership)

ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน สูงสุด รองลงมาได้แก่ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร และ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร ซึ่งเป็นไปตาม แนวความคิดของ Hewitt Associates (Hewitt Associates, 2003) ที่ได้ศึกษาไว้ว่าลักษณะงาน ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรโดยดูได้จากพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกในสถานการณ์พูด (Say) การดำรงอยู่ (Stay) และการดูว่าพนักงาน ได้ใช้ความสามารถและพยายามอย่างเต็มที่ (Strive) เพื่อให้ความช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนธุรกิจองค์กร

ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร สูงสุด รองลงมาได้แก่ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน และ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ อรุมา ศรีสว่าง (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน ที่พบว่า ปัจจัยค่าจ้าง ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน สูงสุด รองลงมาได้แก่ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร และ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร

ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน สูงสุด รองลงมาได้แก่ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร และ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร

ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงาน สูงสุด รองลงมาได้แก่ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร และ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ กานต์รวี จันทร์เจือมาศ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การกรณีศึกษา :บริษัท อุตสาหกรรมแอกมิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การในระดับปานกลาง

ความผูกพันองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีผลจาก ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร สูงสุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงาน ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม และ ปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำ

ความผูกพันองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงานจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีผลจากปัจจัยปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงานสูงสุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม ปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และ ปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำ

ความผูกพันองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการเติบโตจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีผลจาก ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวมสูงสุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือ จุดมุ่งหมายขององค์กร ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงาน ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ ปัจจัยองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำ

ข้อเสนอแนะทางการบริหาร

จากการศึกษา ความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยี สารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเห็นได้ว่าระดับความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กรในด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านความภูมิใจในองค์กร การทุ่มเทการทำงาน และ การมีส่วนร่วมในการเติบโต เพื่อเป็นแรงสำคัญในการผลักดันให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทาง สำหรับการบริหารเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันองค์กร ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยองค์กรด้านภาวะผู้นำ

- เนื่องจากผู้นำมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีความใกล้ชิดกับพนักงาน ดังนั้นควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในเรื่องทักษะและความสามารถก่อนที่จะขึ้นมาเป็นผู้นำทั้งในเรื่องการบริหารจัดการคนและการบริหารจัดการงาน
- หลังจากขึ้นมาเป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน ต้องมีการอบรมและโค้ช อย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการเป็นผู้นำที่ดีตามที่องค์กรและพนักงานคาดหวัง เพื่อให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงานและสร้างความผูกพันกับองค์กร

2. ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร

- ต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนลงไปในทุกๆระดับของพนักงานเรื่องจุดมุ่งหมายขององค์กรและมีการปลูกฝังวัฒนธรรม ค่านิยม อันดีงามที่เป็นที่ยอมรับของสังคม เพื่อให้พนักงานได้รับรู้และเกิดความภาคภูมิใจในองค์กร

3. ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงาน

- ต้องมีการจัดทำเส้นทางการเติบโตและคำอธิบายลักษณะงานของพนักงานเป็นรายบุคคล ทั้งในระยะสั้น 1 ปี ระยะปานกลาง 2-4 ปี และระยะยาว 4-7 ปี ที่ชัดเจน เพื่อเป็นเป้าหมายและเส้นทางการเจริญเติบโตของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้

พนักงานแต่ละคนมีจุดหมายที่ชัดเจน สนุกที่จะมาทำงานในแต่ละวัน พุ่มเทการทำงานเพื่อไปยังเป้าหมายนั้น และเมื่อทำได้บรรลุผลในแต่ละชั้น พนักงานจะเกิดความภาคภูมิใจและความผูกพันกับองค์กรตามมา

4. ปัจจัยองค์กรด้านค่าตอบแทนโดยรวม

- ค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือน ต้องมีการสำรวจ จัดทำการเปรียบเทียบกับบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน ต่างอุตสาหกรรม และบริษัท ชี้แนะ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบฐานในการจ่ายเงินเดือนให้เข้ากับสภาวะการแข่งขัน และต้องมีการสื่อสารถึงความถึงสภาพการณ์ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ให้พนักงานเข้าใจ
- ปลุกฝังค่านิยมร่วมกันในเรื่องการชมเชย พนักงาน แทนค่านิยมเดิมๆ เรื่องการตำหนิ โดยหากใครทำความดีให้ชมเชย หากใครเกิดความผิดพลาดให้ร่วมกันแก้ไข แต่ไม่ตำหนิ โดยการจัดตั้งโครงการ จับถูกแทน การจับผิด

5. ปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยองค์กรด้านคุณภาพชีวิต

- จัดการบริหารปริมาณงานของพนักงานเป็นรายคน ให้เหมาะสมเพื่อให้พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวและสังคมได้ และ เมื่อพนักงานส่วนไหนมีงานเพิ่มขึ้น จนเกินเวลางาน หัวหน้างานต้องมีการแจ้งเพื่อขอพนักงานจากทีมอื่นที่ยังมีเวลาเหลือให้มาช่วยเหลือ หรือการจ้างเอาซอร์สระยะสั้นให้มาช่วยงาน
- หากงานที่เพิ่มมีปริมาณมาก เป็นระยะเวลานาน รวมถึงเร่งด่วน ควรจะหาบริษัทพาร์ทเนอร์ที่เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ มารับช่วงงานต่อไป
- บริหารอัตรากำลังคนกับงานให้เหมาะสมและต้องมีการจัดทำแผนอัตรากำลังคนรายปี และมีการตรวจเช็คกับปริมาณงานในแต่ละหน่วยว่าเหมาะสมหรือไม่เป็นราย 3 เดือน

6. ปัจจัยองค์กรด้านโอกาสที่ได้รับ

- จัดทำสมุดพกประจำตัวของพนักงาน ซึ่งจะแสดงถึงผลงานในแต่ละปี ของพนักงาน งานที่ได้รับความชื่นชม จุดอ่อน จุดแข็งของพนักงาน รายละเอียดการอบรมต่างๆ รวมถึงเป้าหมายในระยะสั้น กลาง ยาว ของพนักงานให้พนักงานแต่ละคนและหัวหน้างานเก็บไว้ เพื่อเป็นประวัติในการทำงานในอดีต ให้รู้ว่าปัจจุบันกำลังทำอะไร เพื่อไปให้ถึงเป้าหมายในอนาคต
- ต้องจัดทำหลักการประเมินผลและปรับตำแหน่งที่เท่าเทียม โปร่งใส และพนักงานสามารถตรวจสอบของตนเองได้ รวมถึงสื่อความลงไปยังพนักงานแต่ละคนให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถยอมรับในหลักเกณฑ์ได้

7. ปัจจัยองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

- จัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานที่ต้องทำงานร่วมกันรู้จักกัน เป็นเพื่อนกัน และปลูกฝังค่านิยมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้เหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน
- ให้พนักงานทุกคนมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นทั้งในเรื่องงานและไม่ใช่งานที่จะปรับปรุงองค์กร ผ่านโครงการ อินโนเวชั่น ต่างๆ เพื่อเป็นเวทีให้พนักงานสามารถแสดงออกและเปิดรับความคิดเห็นของพนักงานรุ่นใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและพนักงานทุกคน โดยมีการประกวด มอบรางวัล และผลักดันให้โครงการนั้นๆสามารถนำมาใช้งานได้จริง

ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

1. ควรจะมีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) หรือ สัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) เพื่อข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับมุมมอง หรือ ทักษะต่อความผูกพันของพนักงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ อันจะทำให้ได้ข้อมูลสำหรับการยืนยันข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ซึ่งจะยังผลให้งานวิจัยมีความลึกซึ้งในทุกมิติและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับพนักงานส่วนงานอื่น ที่ทำงานในลักษณะแตกต่างกันไป ในบริษัทเดียวกัน เช่น งานบริการลูกค้า งาน call center เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทในธุรกิจโทรคมนาคมและสารสนเทศ อื่นๆ ที่มีลักษณะธุรกิจเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม

ข้อจำกัดจากการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในช่วงจังหวะเวลาที่บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหารงานโดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับพนักงานเพิ่มมากขึ้น โดยเป็นจุดมุ่งหมายหลักขององค์กรในเรื่องความผูกพันของพนักงาน ซึ่งอาจจะส่งผลให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ในทางปฏิบัติ องค์กร ควรมีการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นประจำ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่เพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

- กานต์รวี จันทร์เจือมาส, 2548. “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การกรณีศึกษา: บริษัทอุตสาหกรรมแอมมิจำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ธีระ วีรธรรมสาธิต, 2532. “ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกเทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย.” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542. “ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปรานอม กิตติสุขวิธรรม, 2538. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภรณ์ มหานนท์, 2546. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ยุทธ ไกยวรรณ, 2548. วิธีวิจัยทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล, 2549. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกรรม.
- สมชื่น นาคพลัง และ วิรดี โกมุทวิงษ์, 2547. “ความมุ่งมั่น ผูกพันต่อองค์การ:ศึกษากรณีบริษัทฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สกว สำราญคง, 2547. “การพัฒนาแบบวัดความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทในกลุ่มสมบูรณ์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ, 2525. การบริหารธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงธน
- สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549. “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ.” [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ: 29 กรกฎาคม 2557 จาก <http://www.pmat.or.th>
- โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2533. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาจารย์ นาคศุภรังสี, 2540. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรอุมา ศรีสว่าง, 2544. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Allen, N.J., and Meyer, J.P. (et al.). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization." *Journal of Occupational Psychology*. 63 (1990):1-8.
- Buchanan, B. 1974. "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations." *Administrative Science Quarterly*. 19 (October – December):535-546.
- Gubman, E.L. 2003. "Increasing and measuring engagement." [Online]. Retrieved; July 21. From [http://www. Gubmanconsulting.com/wring-increasing.html](http://www.Gubmanconsulting.com/wring-increasing.html)
- Hewitt Associates. 2003. "Overview." [On line]. Retrieved; July 21. From <http://was4.hewitt.com/hewitt/about/overview/index.htm>.
- Hewitt Associates. 2008. "Identify factors driving employee engagement." [Online]. Retrieved; July 25. From <http://www.hewittassociates.com/Intl/NA/enUS/OurServices/ServiceTool.aspx?c>
- Hewitt Associates. 2003. "Best employers in India 2002" [Online]. Retrieved; July 25. From <http://www.hewittassociates.com/>
- International Survey Research. 2004. "Engaged employees drive the bottom line." [Online]. Retrieved; October 25. From <http://www.isrinsight.com/pdf/solutions/EngagementBrochureFinalUS.pdf>
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. and Boulian. 1974. "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians." *Journal of Applied Psychology*, 59: 604.
- Steers, R.M. and Porter, L.W. 1983. Motivation and work behavior. New York: McGraw – Hill.
- Wilson, B. and Laschinger, H.K. 1994. "Staff nurses' perception of job empowerment and organizational commitment : a test theory of structural power in organizations." *Journal of Nursing Administration*. 24(4s): 39-45.
- Yamane, T. 1967. Elementary sampling theory. New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ
แห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์
ต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่
ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

2. โปรดตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ข้อความทั้งหมดที่ท่านตอบมาจะเป็นประโยชน์อย่าง
ยิ่งสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ อนึ่งข้อมูลที่ได้อาจจะเก็บเป็นความลับ

3. แบบสอบถามมี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและ
เทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ที่ทำงานในเขต
กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความคิดเห็นของ
ท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ 1. 25 - 35 ปี 2. 36 - 45 ปี

3. 46 - 55 ปี 4. 56 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด สมรส

หม้าย/หย่าร้าง แยกกันอยู่

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. อายุงาน

1. < 1 ปี 2. 1-5 ปี

3. > 5ปี - 10 ปี 4. > 10ปี

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 20,000 บาท 2. 20,001 – 30,000 บาท
3. 30,001- 40,000 บาท 4. 40,001-50,000 บาท
5. 50,001 – 60,000 บาท 6. 60,001 บาท ขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

- ระดับพนักงาน ระดับพนักงานอาวุโส
- ระดับผู้อำนวยการ ระดับผู้จัดการ
- สูงกว่าระดับผู้จัดการ

ตอนที่ 2 ความผูกพันองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

สำหรับความคิดเห็นมี 5 ระดับ แปลค่าได้ดังนี้

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

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านภาวะผู้นำ					
1.คุณเห็นถึงภาวะผู้นำของผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูงของคุณอย่างชัดเจน					
2. ผู้จัดการของคุณ จัดอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้การประสานและความร่วมมือระหว่างฝ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ผู้จัดการของคุณ มีทักษะในการบริหารคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงได้ให้เวลา/สอน งานเพื่อช่วยให้พนักงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ					
ด้านวัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร					
4.คุณเห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายการทำงานของคุณ กับเป้าหมายของบริษัท					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
5. บริษัทที่คุณทำงานอยู่นี้เป็นหนึ่งในบริษัทที่น่าทำงาน					
6. คุณรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าคุณเป็นพนักงานของบริษัท					
ด้านลักษณะงาน					
7. คุณสนุกกับการทำงานในแต่ละวัน					
8. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของท่านตามความเหมาะสม					
9. คุณเห็นว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันอยู่ในระดับที่เหมาะสม					
ด้านค่าตอบแทนโดยรวม					
10. คุณได้รับการชมเชยในสิ่งที่คุณได้ทุ่มเทและความสำเร็จที่เกิดขึ้นในงานของคุณ					
11. คุณได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความทุ่มเททำงานเพื่อความสำเร็จของบริษัท					
12. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่คุณได้รับตรงความต้องการของคุณได้อย่างเหมาะสมและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านคุณภาพชีวิต					
13. ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม					
14. ท่านสามารถลางานเพื่อพักผ่อนหรือไปทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระตามสิทธิที่ควรได้รับ					
15. โดยรวมแล้ว คุณมีความสุขกับการทำงาน					
ด้านโอกาสที่ได้รับ					
16. คุณมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานที่บริษัทแห่งนี้					
17. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการเติบโตในสายอาชีพของคุณ					
18. คุณรับทราบหลักเกณฑ์ในการเลื่อน/ปรับตำแหน่ง และเห็นว่ามีการพิจารณาอย่างเหมาะสม					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านความสัมพันธ์					
19. เพื่อนร่วมงานเคารพในความคิดและความรู้สึกของคุณ					
20. หน่วยงานของคุณได้รับความร่วมมือที่ดีจากหน่วยงานอื่น เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและประโยชน์ร่วมกันของบริษัท					
21. บรรยากาศการทำงานภายในหน่วยงาน (เช่น ความช่วยเหลือเกื้อกูล, เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ) เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านความภูมิใจในองค์กร					
22. คุณรู้สึกภูมิใจที่จะบอกใคร ๆ ว่าคุณเป็นพนักงานของบริษัท					
23. คุณจะชี้แจงข้อเท็จจริงแทนบริษัท หากมีการเข้าใจผิดจากบุคคลภายนอก					
24. คุณจะไม่พูดถึงบริษัทในทางลบกับบุคคลภายนอก					
ด้านการทุ่มเทการทำงาน					
25. คุณมีความสุขในการทำงานในหน่วยงานที่ทำงานและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่					
26. คุณไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัท					
27. คุณรู้สึกผูกพันกับบริษัทและรู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกัน					
ด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กร					
28. คุณจะชักชวนและอำนวยความสะดวกให้เพื่อนๆ ญาติเข้ามาร่วมงานกับบริษัท					
29. คุณชักชวนให้เพื่อนๆ ญาติๆ เข้ามาใช้สินค้าและบริการของบริษัท					
30. คุณจะมีความสุขและความภูมิใจหากเพื่อนหรือคนรู้จักอยากเข้ามาทำงานที่บริษัท หรืออยากใช้สินค้าและบริการของบริษัท					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร
วันเดือนปีเกิด	11 กันยายน 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	แอดวานซ์อินโฟร์เซอรัวีสจำกัด มหาชน
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย (วิทย์-คณิต) จากโรงเรียนหอวัง
พ.ศ. 2540	คณะวิศวกรรมศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2555	คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) จากมหาวิทยาลัยเนชั่น