

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2561

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

กรกฎาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ



บทคัดย่อ
ของ
ปณิศา วิชัยดิษฐ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2561

ปณิศรา วิชัยดิษฐ์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันในองค์กร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงาน ประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .780 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำนวน 205 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยทดสอบความแตกต่างค่าทีเทส วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วย One-way Anova และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี และรายได้ต่อเดือน 10,001 – 14,999 บาท และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

RELATIONSHIPS BETWEEN JOB MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT
AMONG EMPLOYEES IN THE FOOD DELIVERY BUSINESS IN PATHUMWAN, BANGKOK



Present in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

July 2018

Panisara Wichaidit. (2018). *Relationships between Job Motivation and Organizational Commitment among Employees in the Food Delivery Business in Pathumwan, Bangkok*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Nattapat Manirochana, Ph.D.

The objective of this study was to compare the different aspects of personal ties with the organization. And the relationship between the incentive to work. Experience in working with the engagement of employees in the food delivery business in Pathumwan, Bangkok. The tool used in this study was a questionnaire. The confidence of the whole issue. Reliability of the questionnaire is equal to .780, with 5 level rating scales that are arranged in ascending order. The samples consisted of two hundred and five five of food delivery employees in Pathumwan, Bangkok. The data analysis included t-test, the difference synthase. One-way analysis of variance with One-way Anova and test relationships between variables with Pearson product moment correlation coefficient.

The results of the study were as follows:

The results of this research have found that the majority of respondents are female, aged 20-29 years of marital status unmarried graduate diploma/Bachelor/associate degree. There is a period of less than 3 years old and operating income per month, 10,001 – 14,999 and enablement is high.

Employees with demographic characteristics such as gender, age, marital status, educational level. Time Performance and monthly income are different. The engagement is no different.

Factor in job motivation. There is a moderate positive relationship with ties to the organization. Statistically significant level of .05

Factor in work experience. There is a moderate positive relationship with ties to the organization. Statistically significant level of .05

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์ ประธาน
ปรีกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ในการให้คำปรึกษา
คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้
ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ การวิจัยครั้งนี้มี
ความเชื่อมั่นเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพด้วยการได้รับความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน
ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล, อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสส์ ปรหมสิทธิ์ และ
อาจารย์ ดร.กวีพงษ์ เลิศวัชรรา ที่ได้กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์
ที่ดีแก่ผู้วิจัยอีกทั้งยังให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจคณะ
สังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่านที่ได้ให้ความ
ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ รุ่งพี รุ่งที่ 18 และเพื่อนนิสิตรุ่นที่ 19 คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชา
บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้
มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถาม และขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงานของผู้วิจัยที่ได้ให้การสนับสนุน
ส่งเสริมพร้อมทั้งเป็นกำลังใจให้ตลอดมาวมไปถึงผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่ได้เอ่ยถึงมา ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัย ขอขอบคุณประโยชน์ และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นเครื่องบูชา
พระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนวทางที่ดี และมี
คุณค่าตลอดจนสำเร็จการศึกษา

ปณิศรา วิชัยดิษฐ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของงานวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ใช้ศึกษา.....	4
คำนิยามศัพท์.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดประชากรศาสตร์.....	13
ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	19
ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	43
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
การจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	78
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	100
สรุปผลการศึกษา.....	103
ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	108
อภิปรายผลการวิจัย.....	111
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	115
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	117
บรรณานุกรม.....	118
ภาคผนวก.....	127
ภาคผนวก ก.....	128
ภาคผนวก ข.....	138
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	139

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
2 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha.....	52
3 แสดงเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย.....	54
4 แสดงเกณฑ์การแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	56
5 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ โดยภาพรวม.....	62
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความสำเร็จในการทำงาน.....	63
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	64
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความรับผิดชอบ.....	64
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	65
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	66
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านเงินเดือน.....	67

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน.....	68
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ โดยภาพรวม.....	69
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร.....	70
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร.....	71
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านสามารถในการพึ่งพาได้ ขององค์กร.....	72
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร.....	73
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ โดยภาพรวม.....	74
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร.....	75
21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร.....	76

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความต้องการดำรง ความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร.....	77
23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามเพศโดยใช้ Levene's test	79
24 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามเพศ.....	80
25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุโดยใช้ Levene's test.....	81
26 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ.....	82
27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามสถานภาพโดยใช้ Levene's test	84
28 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กร ของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามสถานภาพ.....	85
29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test	86
30 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	87

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's test.....	89
32 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	90
33 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้ Levene's test	92
34 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	93
35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	94
36 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ.....	96
37 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงาน กับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ.....	98

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
-----------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ยังได้รับความนิยมอย่างสม่ำเสมอ และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากยังคงมีสินค้าบางประเภทที่เหมาะสมกับการขนส่งแบบเดลิเวอรี่ จากข้อมูลสถิติรวบรวมโดย ในปี พ.ศ.2559 มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.4 โดยมีมูลค่า 1.828 แสนล้านบาท เป็นปรากฏการณ์ที่สำคัญในรอบหลายปีที่ผ่านมา (ศรีวิภา สิริปัญญาวิทย์. 2559) ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในหลายปีที่ผ่านมาซึ่งโดยเฉลี่ยจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 7-10 ต่อปี แต่บางธุรกิจ มีสาเหตุหลักจากภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยภายในประเทศ และสภาพการเมืองที่ไม่แน่นอน ซึ่งส่งผลให้มีการส่งเสริมการขายที่ลดลง อีกทั้งประชาชนส่วนใหญ่มีการชะลอการใช้จ่ายออกไปอีกด้วย ซึ่งยอดขายในปีที่แล้วของธุรกิจขายอาหารเบอร์หนึ่งของประเทศไทยอย่างแมคโดนัลด์ (McDonald's) มียอดขายลดลงร้อยละ 3.27 โดยมีมูลค่า 1.62 หมื่นล้านบาท เนื่องมาจากผลประกอบการที่ลดลง เหตุผลหลักคือ ผู้บริโภคในทุกวันนี้ต่างให้ความสนใจในสุขภาพ และภาพลักษณ์ของตนเองมากขึ้น (ปวีณา โชตมณีวงศ์. 2550) ซึ่งเป็นทิศทางเดียวกับผู้บริโภคทั่วโลกในปัจจุบัน กระแสเดลิเวอรี่ กำลังมาแรง และเป็นที่น่าจับตามองของธุรกิจเอสเอ็มอี เพราะหลายธุรกิจหลายกลุ่มสินค้าต่างเริ่มปรับตัวสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่นิยมเดินทางมาจับจ่ายใช้สอย หรือ รับประทานอาหารนอกบ้าน แต่ผู้บริโภคยุคปัจจุบันกลับหันมาใช้บริการเดลิเวอรี่มากขึ้น เพราะข้อจำกัดเรื่องของเวลาความเหนื่อยล้ากับการจราจรติดขัด และน้ำมันแพงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปัจจัยดังกล่าวกลายเป็นช่องว่างของบริการรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “เดลิเวอรี่” ปัจจุบัน ธุรกิจเอสเอ็มอีที่เปิดบริการเดลิเวอรี่สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ธุรกิจอาหาร และธุรกิจบริการในประเทศไทยธุรกิจเดลิเวอรี่ประเภทสินค้าอาหารเป็นกลุ่มที่ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีมีความสนใจทำธุรกิจมากที่สุด ปัจจุบันธุรกิจเดลิเวอรี่สินค้าอาหารในภาพรวมมีมูลค่าประมาณ 8,000 - 10,000 ล้านบาทเพิ่มขึ้นร้อยละ 15-20 ของทุกปี (อริศรา พลายชูไชย. 2558)

ปี พ.ศ.2559 หากมองในมุมบวก พบว่าธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ มีการเติบโตมากกว่าอุตสาหกรรมโดยเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ และกำลังซื้อที่ชะลอตัวลงน้อยกว่า ไม่เพียงแต่ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจแล้ว ยังมีผลกระทบจากภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น ไม่ใช่แค่ผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่เท่านั้น ยังมีผู้ประกอบการอื่น ๆ ที่เข้ามาทำธุรกิจในช่วงทางออนไลน์ ซึ่งสินค้าอยู่ในกลุ่มเดียวกัน และยังมีสินค้าหลากหลายมากขึ้น แต่ในมุมของผู้เข้ามารวมธุรกิจนั้น มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ ยังคงมีเสน่ห์ในตัวเองที่สามารถ

ทำเป็นอาชีพได้ และมีรูปแบบหลากหลายวิธี ซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน ดังนั้น แนวทางการดำเนินธุรกิจภายใต้กลยุทธ์การตลาด 4.0 ที่มีรูปแบบการตลาดดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญ ไม่แตกต่างไปจากกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรีได้เริ่มเห็นทิศทางการก้าวไปสู่แนวทางดังกล่าวอย่างชัดเจน และได้เริ่มพัฒนาเครื่องมือทางการตลาดที่เป็นระบบดิจิทัลออกมาใช้ เช่น แอปพลิเคชัน เว็บไซต์อีคอมเมิร์ซ เพื่อเป็นช่องทางที่เข้าถึงผู้บริโภค และนักธุรกิจซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสทางการตลาด และสร้างยอดขายให้มากขึ้นด้วย

จากแนวโน้มของการแข่งขันของธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรีที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นในยุคปัจจุบันทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจทางการแข่งขัน พยายามสร้างความได้เปรียบ หรือ มีโอกาสเหนือคู่แข่ง ซึ่งธุรกิจต่างต้องการให้สินค้าและบริการของตนเองเป็นที่ยอมรับ และมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้บริโภค โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค ทำให้ภาพรวมของส่วนแบ่งการตลาดของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น หรือ รักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ได้ ซึ่งปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอาจมีส่วนในการทำให้ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรีประสบความสำเร็จ และเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการ หรือ นักธุรกิจขายตรงทุกคนต่างต้องการทราบว่า ปัจจัยใดที่มีความสำคัญ หรือ สามารถดึงดูดใจ หรือ มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้าของตน ซึ่งจะทำให้สินค้าของตนเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคตลอดไป (รุ่งทิพย์ คงมานะ. 2549)

ดังนั้น การที่ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องแสวงหากลยุทธ์ในการจูงใจเพื่อผลักดันพนักงานเกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดริเริ่ม ซึ่งส่งผลให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ หากมีการละเลยในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ย่อมทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และอาจทำให้เกิดการแสดงออกในหลายรูปแบบ เช่น การขาดงานบ่อย การทำงานไม่เต็มที่ สร้างผลงานได้น้อย หรือ ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร ทั้งนี้องค์กรจึงมีหน้าที่สำคัญในการที่จะต้องสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีมีความพึงพอใจจนพัฒนาเป็นความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ทุกองค์กรต้องการ (ชูเกียรติ ยิ้มพวง. 2554)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ” เพราะธุรกิจขนส่งแบบ เดลิเวอรีเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่น่าสนใจในภาวะช่วงเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ และมีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน และยังเป็นช่องทางหนึ่งที่เปิดโอกาสให้คนที่มีความสามารถมีความคิดริเริ่ม และกล้าเสี่ยงในการแสวงหาความสำเร็จ และการเติบโตของกลุ่มธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรีงานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการวางแผนธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรีให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรีเพื่อให้เกิดความจงรักภักดี และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

ความสำคัญของการวิจัย

1. นำผลที่ได้ไปปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับพนักงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงานการบุคคลของแต่ละองค์กร เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้น และผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร
2. สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารงานอื่น ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานที่มีอยู่เดิมตลอดจนประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล และทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ โดยมีขอบเขตของเนื้อหา มีดังนี้

- 1.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ เป็นแนวคิดของ ปณิศา มีจินดา (2554) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน
- 1.2 ปัจจัยแรงจูงใจในงาน เป็นแนวคิดของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg. 1959) มี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 1.3 ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน เป็นแนวคิดของสตีเยร์ และพอตเตอร์ (Steers; & Porter. 1997) มี 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับ

การตอบสนองจากองค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน และ ทักษะติดต่อองค์กร

1.4 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดของ พอตเตอร์ และคณะ (Porter; & others. 1974) มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร เป็นพนักงานปฏิบัติงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตำแหน่ง พนักงานบริการภายในร้าน และพนักงานขนส่ง มีจำนวน 5 บริษัท ได้แก่ เดอะ พิตซ่า คอมปะนี (The Pizza Company) พิตซ่า ฮัท (Pizza Hut) เคเอฟซี (KFC) เอสแอนด์พี (S&P) และสเวนเซนส์ (Swensen's) มีจำนวน 394 คน (ข้อมูลจากผู้จัดการสาขาทั้ง 5 บริษัท ในเขตปทุมวัน, 2561)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานปฏิบัติงานใน ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ จำนวน 5 บริษัท มีจำนวน 394 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างใช้สูตรการหาขนาดของการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (W.G. Cochran. 1953) กรณียทราบจำนวนประชากรแต่ประชากรไม่มากที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีการยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในกลุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 205 ตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

3.1 ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 ต่ำกว่า 20 ปี

3.1.2.2 20 - 29 ปี

3.1.2.3 30 - 39 ปี

3.1.2.4 40 - 49 ปี

3.1.2.5 50 ปี ขึ้นไป

3.1.3 สถานภาพ

3.1.3.1 โสด

3.1.3.2 สมรส

3.1.3.3 หย่าร้าง /หย้าย/แยกกันอยู่

3.1.4 ระดับการศึกษา

3.1.4.1 มัธยมศึกษาตอนต้น

3.1.4.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

3.1.4.3 อนุปริญญาตรี /ปวส.

3.1.4.4 ปริญญาตรี

3.1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

3.1.5.1 น้อยกว่า 3 ปี

3.1.5.2 4 - 6 ปี

3.1.5.3 7 - 10 ปี

3.1.5.4 11 ปีขึ้นไป

3.1.6 รายได้ต่อเดือน

3.1.6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

3.1.6.2 10,001 – 14,999 บาท

3.1.6.3 15,000 – 19,999 บาท

3.1.6.4 20,000 บาทขึ้นไป

3.2 ตัวแปรแรงจูงใจในงาน (Work Motivation) มี 7 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

3.2.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

3.2.3 ด้านความรับผิดชอบ

3.2.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

3.2.5 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

3.2.6 ด้านเงินเดือน

3.2.7 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

3.3 ตัวแปรของประสบการณ์ในการทำงาน

3.3.1 ความรู้สึกที่ตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร

3.3.2 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองขององค์กร

3.3.3 ความน่าเชื่อถือขององค์กร

3.3.4 ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทักษะที่มีต่อองค์กร

3.4 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) มี 3 ด้าน ดังนี้

3.4.1 ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

3.4.2 ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3.4.3 ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

คำนิยามศัพท์

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นข้อมูลเฉพาะตนของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มี 6 ด้าน ดังนี้

1.1 เพศ หมายถึง รูปลักษณะที่แสดงให้รู้ว่าเป็นหญิง หรือ ชายโดยผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาเลือกตอบ

1.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานปฏิบัติงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่มีชีวิตอยู่ โดยเริ่มนับตั้งแต่เกิดมา

1.3 สถานภาพ หมายถึง ลักษณะการครองเรือน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำแนก เป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย โสด สมรส และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิการศึกษาที่พนักงานปฏิบัติงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ มีการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจำแนกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญาตรี /ปวส. และปริญญาตรี

1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนปีที่พนักงานปฏิบัติงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร โดยนับตั้งแต่วันเริ่มบรรจุที่ระบุตามสัญญาจ้าง

1.6 รายได้ต่อเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่บริษัทจ่ายให้กับพนักงานปฏิบัติงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่เป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน

2. พนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตำแหน่ง พนักงานบริการภายในร้าน และพนักงานขนส่ง มี

จำนวน 5 บริษัท ได้แก่ เดอะ พิตซ่า คอมปะนี (The Pizza Company) พิตซ่า ฮัท (Pizza Hut) เคเอฟซี (KFC) เอสแอนด์พี (S&P) และสเวนเซ่นส์ (Swensen's)

3. ผู้ดูแลเดลิเวอรี่ หมายถึง ธุรกิจจัดส่งอาหาร โดยบริการจัดส่งถึงที่เพียงแค่สั่งอาหารจากทางร้าน และแจ้งที่อยู่จะมีพนักงานของร้านนำสินค้าไปส่งให้ถึงที่หมายทันทีซึ่งบริการนี้จะช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าโดยตรงเพราะไม่ต้องเดินทางมาซื้อที่ร้านด้วยตัวเอง และมีบริการเก็บเงินปลายทาง

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือ เป็นแรงผลักดันจากความต้องการที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจ และพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากขึ้นโดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดีตามที่ได้รับมอบหมายรวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทำให้เกิดแรงจูงใจการทำงาน

4.2 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำให้งานต้องลงมือทำปริมาณงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และลักษณะกระบวนงานชัดเจน

4.3 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน การที่ได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตัวพนักงาน

4.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่จะได้ตำแหน่งที่มีความสำคัญสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ และการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

4.5 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่ได้รับการยอมรับทั้งจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานในทีมเดียวกัน และระหว่างทีม หรือ บุคคลอื่น ๆ ทั้งในด้านความคิดเห็น ความสามารถ และการปฏิบัติงาน

4.6 ด้านเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความยุติธรรมในการปรับเงินเดือนให้กับพนักงาน มีมาตรฐานเงินเดือนของพนักงานมีความเหมาะสมและชัดเจน การจ่ายเงินเดือนตรงตามกำหนด และเงินเดือน หรือ ผลประโยชน์เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

4.7 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง ลักษณะการทำงานของหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การให้คำแนะนำ การประเมินผล การทำงาน เป็นต้น

5. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กร ในที่นี้ หมายถึงประสบการณ์จากการทำหน้าที่ของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน โดยพิจารณา ดังนี้

5.1 ความรู้สึกว่าตนมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานต่อการได้รับความสำคัญจากหัวหน้างานเพื่อนร่วมงาน และบทบาทที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

5.2 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง ความปรารถนาของผู้ปฏิบัติงานที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และโอกาสในการปรับเปลี่ยนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

5.3 ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานต่อธุรกิจขนส่ง ฟู้ด เดลิเวอรี่ที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้

5.4 ทศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร หมายถึง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงานทั้งหลายในองค์กรที่มีต่อภาพพจน์ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมการทำงาน การบริหารงาน และกฎระเบียบภายในองค์กร

6. ความผูกพันของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกทัศนคติที่ดี และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร โดยพิจารณาสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์กร และความต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป

6.1 ความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความแนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร โดยเต็มใจที่ปฏิบัติงานยอมรับค่านิยมวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนว่าเป็นของตน มีความเชื่ออย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมาย

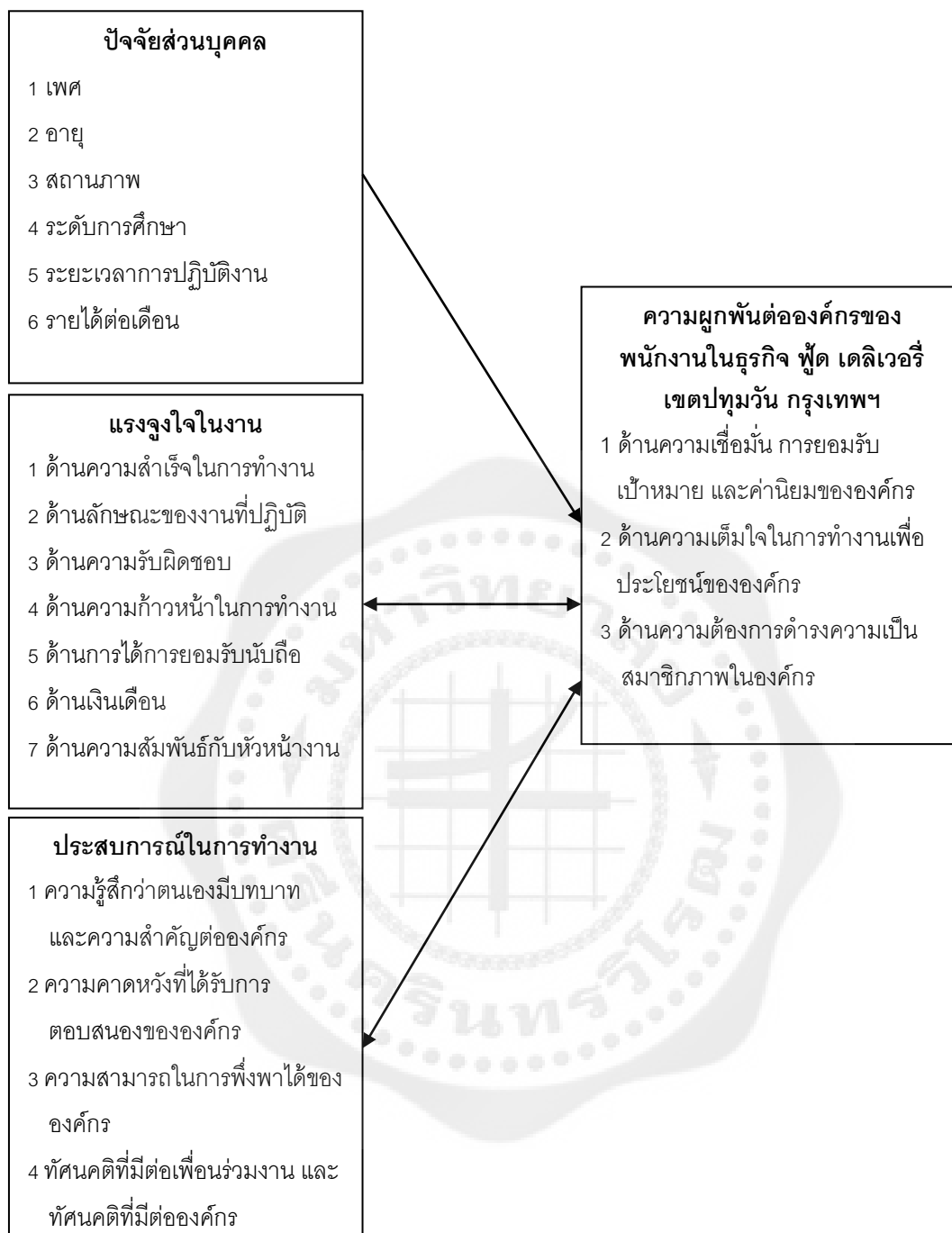
6.2 ความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่บุคลากรเต็มใจที่จะอุทิศตัว เพื่อการสร้างสรรคให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น และแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเสมอ

6.3 ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างถึงที่สุดเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ พู๊ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ซึ่งมีตัวแปรที่ศึกษา 4 ตัวแปร ตัวแปรอิสระ หรือ ตัวแปรต้น 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ เป็นแนวคิดของ ปณิศา มีจินดา (2554) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ปัจจัยแรงจูงใจในงาน เป็นแนวคิดของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959) ซึ่งมี 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านความรับผิดชอบ 4) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 5) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 6) ด้านเงินเดือน และ 7) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ปัจจัยด้านประสพการณ์ทำงาน เป็นแนวคิดของ สเตียร์ และพอตเตอร์ (Steers; & Porter, 1997) มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้สึกว่าตนมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร 2) ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร 3) ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร และ 4) ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติต่อองค์กร

ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือปัจจัยความผูกพันในองค์กร เป็นแนวคิดของพอตเตอร์ และคณะ (Porter; & others, 1974) มี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร 2) ด้านความเต็มใจในการทำงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวม และกลั่นกรองออกมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองขององค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดประชากรศาสตร์
2. ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดประชากรศาสตร์

1.1 ความหมาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) อธิบายความหมาย ปัจจัยประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลในด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ วงจรชีวิตครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ หรือ รายได้ การศึกษา ค่านิยม และปัจจัยการดำรงชีวิต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความต้องการในสินค้า และบริการที่แตกต่างกัน ผู้บริโภคตามอายุประกอบด้วย ต่ำกว่า 6 ปี, 6-11 ปี, 12-19 ปี, 20-34 ปี, 35-49 ปี, 50-54 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ตัวอย่างเช่น กลุ่มวัยรุ่นจะชอบของที่แปลกใหม่ และชอบสินค้าประเภทแฟชั่น ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจซื้อสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพ และความปลอดภัย เป็นต้น

2. วงจรชีวิตครอบครัว (Family Life) มีการทำความเข้าใจกับครอบครัวที่เติบโตในช่วงระยะต่าง ๆ ว่ามีภารกิจแตกต่างกันไป การแบ่งระยะการเติบโตของครอบครัวทั่วไปมักใช้หลักเกณฑ์ที่ว่า การสร้างครอบครัว หรือ ระบบใหม่เกิดขึ้นเมื่อใดก็นับเป็นระยะแรก ดังนั้นการแบ่งระยะพัฒนาของครอบครัวของแต่ละประเทศจึงแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมการใช้ชีวิตครอบครัว เช่น ประเทศตะวันตกที่นิยมการออกไปตั้งครอบครัวตั้งแต่เริ่มเข้าวัยรุ่นก็จะนับระยะของวัยครอบครัวที่ระยะแยกตัวออกจากครอบครัวเดิม ในประเทศที่นิยมการออกไปตั้งครอบครัวเมื่อเกิดการแต่งงานก็จะเริ่มนับระยะแรกของวัยครอบครัว เป็นต้น

3. อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการของสินค้าที่แตกต่างกัน เช่น เกษตร หรือ ช่างนาจะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และสินค้าที่เป็นปัจจัยการผลิตส่วนใหญ่ ส่วนพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ข้าราชการจะซื้อตามความจำเป็น นักธุรกิจจะซื้อสินค้าเพื่อสร้างภาพพจน์ให้กับตนเอง เป็นต้น นักการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด

4. รายได้ (Income) หรือ สถานภาพทางเศรษฐกิจ เศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อสินค้าและบริการที่ตัดสินใจซื้อ สถานภาพเหล่านี้ ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ ความสามารถในการจ่ายเงิน นักการตลาดต้องสนใจในแนวโน้มของรายได้ต่าง ๆ เพราะรายได้จะมีผลต่อจำนวนการซื้อ คนที่มีรายได้ต่ำจะมุ่งซื้อสินค้าต่อการครองชีพ ส่วนบุคคลที่มีรายได้สูงจะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดี และราคาสูง

ปณิศา มีจินดา (2554) อธิบายความหมาย ปัจจัยประชากรศาสตร์เป็นการตัดสินใจของผู้บริโภคจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เพศ (Gender) เพศชาย เพศหญิง และเพศอื่น ๆ จะมีทัศนคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเพศชายต้องการการยกย่องในสังคม และต้องการประสบความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง ในขณะที่เพศหญิงต้องการความรัก ความผูกพันจากครอบครัวมากกว่าเพศชาย เพศชายนิยมท่องเที่ยวยามราตรีมากกว่าเพศหญิง เพศหญิงนิยมท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และเชิงศาสนา มากกว่าเพศชาย เป็นต้น

2. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งแต่ละช่วงวัย มีความต้องการที่แตกต่างกัน

3. วงจรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle: FLC) วงจรชีวิตครอบครัวเป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลซึ่งมีอิทธิพลต่อความต้องการ ทัศนคติ และค่านิยมของบุคคลทำให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน

4. สถานภาพการสมรส (Married Status) เป็นสถานภาพของบุคคลในการมีครอบครัว แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) โสด 2) สมรส/อยู่ด้วยกัน 3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการที่แตกต่างกัน

6. รายได้ (Income) เพราะรายได้ของผู้บริโภคเป็นตัวชี้อำนาจซื้อ ตามทฤษฎีอุปสงค์ต่อรายได้ (Income demand) เมื่อบุคคลมีรายได้มากขึ้นจะมีแนวโน้มในการซื้อในปริมาณที่เพิ่มขึ้น ผู้ที่มีรายได้ต่ำจะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และมีความอ่อนไหวต่อราคามาก ส่วนคนที่มีรายได้สูง

จะซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดี โดยเน้นภาพลักษณ์ตราสินค้า หรือ บริการเป็นหลัก

7. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มในความต้องการที่มีคุณภาพมีมากกว่าผู้มีการศึกษาน้อย เพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีวิจรรย์ญาณในการแสดงความต้องการ หรือ พฤติกรรมที่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยจึงมีแนวโน้มในการแสดงออก และทัศนคติที่มากกว่า

8. ค่านิยม และรูปแบบการดำรงชีวิต (Value and Lifestyle: VALs) ค่านิยม หมายถึง ความนิยมในสิ่งของบุคคล หรือ ความคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งส่วนรูปแบบการดำรงชีวิต หมายถึง วิธีการดำรงชีวิตซึ่งบุคคลใช้เวลา และทรัพยากรเพื่อทำกิจกรรมโดยพิจารณาจากความสนใจ และความ คิดเห็นต่อสิ่งรอบตัว

จากความหมายลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพราะเป็นตัวแปรที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ในการกำหนดตลาดเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

1.2 ประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ของ แมนคิล คิวส์ และวิลสันส์ (Mankiw Quah; & Wilson. 2008) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่แตกต่างกันเกิดจากแรงขับเคลื่อนภายนอกที่มากระตุ้น ประกอบกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้มนุษย์มีพฤติกรรมบางอย่างที่แตกต่างกันโดยประชากรที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ใกล้เคียงกันย่อมมีพฤติกรรมบางอย่างใกล้เคียงกัน และแตกต่างกันเมื่อประชากรมีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันโดยลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

เพศ นอกจากจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกลักษณะทางกายภาพของประชากรแล้วเพศที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่ออารมณ์ จิตใจ ความคิด และทัศนคติที่แตกต่างของบุคคลนั้น ๆ

อายุ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความหนุ่ม ความสาว ความแก่ ความชรา โดยคนที่มีอายุมาก หรือ คนแก่มักคิดถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิต ขณะที่คนหนุ่มสาวสนใจในเรื่องการศึกษาความ ยุติธรรม ความเสมอภาคในสังคมดังนั้นช่วงอายุที่แตกต่างกันจึงมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่แตกต่างกัน

การศึกษา เป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ทัศนคติของบุคคล นั้น ๆ โดยการศึกษาจะสอนให้คนคิดเป็นแก้ปัญหาเป็น และใช้วิจรรย์ญาณในการตัดสินใจโดยคนที่มี พื้นฐานการศึกษาที่ต่างกันย่อมมีความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ การมองโลกที่ต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น คนที่มีการศึกษาสูง อาจให้ความสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าที่ราคา และคุณภาพมากกว่าปริมาณ เป็นต้น

อาชีพ อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็น ความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น เกษตรกร หรือ ชาวนาจะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และสินค้าเป็นปัจจัยการผลิตส่วนใหญ่ ส่วนพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ข้าราชการจะซื้อสินค้าที่จำเป็น นักธุรกิจจะซื้อสินค้าเพื่อสร้างภาพพจน์ให้กับตนเอง เป็นต้น

รายได้ หรือ เรียกอีกอย่างว่าสถานภาพทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อสินค้าและบริการที่ตัดสินใจซื้อสภาพเหล่านี้ ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน

2. ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

ธนวรรณ ดังสินทรัพย์ศิริ (2557) อธิบายความหมายการจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการ และความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการอาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจในทางกลับกัน ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) อธิบายความหมาย การจูงใจ หมายถึง การที่บุคคล ได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือ พลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ฐนิตา ปัตตานี (2556) อธิบายความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเอง หรือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพลัง และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายใน หรือ ภายนอกเพียงอย่างเดียว หรือ ทั้งสองอย่างพร้อมกันได้

อนิวัช แก้วจำนงค์ (2555) อธิบายความหมาย การจูงใจเป็นการสร้างแรงขับเคลื่อน หรือ แรงผลักดันเพื่อกระตุ้น และชักจูงให้บุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่ และความรับผิดชอบให้เป็นผลสำเร็จ

สุธารัตน์ อนุกุลประเสริฐ (2558) อธิบายความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ เป็นเหตุทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือ เพื่อตัดสินใจกระทำ หรือ ไม่กระทำเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ตนต้องการพฤติกรรมของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล พฤติกรรมระหว่างบุคคล หรือ พฤติกรรมกลุ่มล้วนมีสาเหตุ คือ แรงจูงใจ มนุษย์มี

พฤติกรรมแตกต่างกัน เพราะแรงจูงใจแตกต่างกันบางครั้งแรงจูงใจเหมือนกันอาจมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันในขณะที่บางครั้งแรงจูงใจต่างกันแต่มีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเหมือนกัน

2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

กระบวนการจูงใจ (Motivation Process)

เริ่มต้นจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดความตึงเครียดแล้วจะเร้าให้เกิดแรงขับในตัวบุคคลแรงขับเหล่านี้จะแสวงหาพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ และหากความต้องการได้รับการตอบสนองจะทำให้สามารถลดความเครียดให้น้อยลง (พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. 2555)

1. เงื่อนไข (Antecedent Condition) การที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นชักนำให้แสดงพฤติกรรมออกมา นั้นเนื่องมาจากมีความต้องการ (Need) เกิดขึ้นภายในร่างกาย หรือ ตัวของอินทรีย์เอง หรือ เป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกในร่างกาย

1.1 ความต้องการ (Need) เป็นสภาพ หรือ ภาวะที่ร่างกายขาด หรือ เสียสมดุลของสิ่งที่เป็นต่อ การที่อินทรีย์จะดำรงอยู่ในสภาพปกติได้ เช่น เมื่อร่างกายขาดอาหารบุคคลเกิดความหิว และต้องการอาหารมาชดเชยเพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้นจะเป็นแรงผลักดันให้คนเรากระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อบำบัดความต้องการดังกล่าว หรือ บุคคลที่ไม่ได้รับความสนใจเอาใจใส่จากญาติพี่น้อง หรือ คนใกล้เคียง ย่อมต้องการความรักต้องการความสนใจจากคนอื่น ๆ จึงต้องแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นการไขว่คว้าความรักความสนใจมาทดแทนสิ่งที่ขาดไป เพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้นอาจแบ่งความต้องการตามพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 2 ด้านดังนี้

1.1.1 ความต้องการทางกาย ซึ่งเป็นความต้องการที่มีรากฐานมาจากสรีระ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ นำการขับถ่ายของเสีย การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้จะมีพลังต่างกัน และหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะมีผลต่างกันไปตามสภาพ เช่น หากขาดอาหาร และนำอาจทำให้บุคคลนั้นถึงแก่ความตายได้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองทางเพศ ไม่มีผลรุนแรงถึงตายเหมือนขาดน้ำ ขาดอาหาร เป็นต้น

1.1.2 ความต้องการทางใจ และสังคม เป็นความต้องการที่คนเรียนรู้จากประสบการณ์ของตน เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่นปลอดภัยได้รับความสำเร็จ หรือ การยกย่องจากสังคม เป็นต้น

1.2 สิ่งเร้า (Stimulus) เป็นสิ่งที่ส่งผล หรือ มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพืช ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 2 กลุ่ม คือ สิ่งเร้าจากภายนอก และสิ่งเร้าจากภายใน การตอบสนองของพืชใน

ลักษณะที่แตกต่างกันไปก็มีปัจจัยมาจากสิ่งเร้าเหล่านี้ เป็นต้นว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการกระตุ้นของสิ่งเร้า เช่น ไม่กี่นาทีหรือยาวนานหลายชั่วโมง ได้แก่ บุคคล สิ่งของ หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่มาเร้า หรือ กระตุ้นให้อินทรีย์เกิดความต้องการ อันเป็นแรงกระตุ้น หรือ แรงขับให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าออกไป ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด ดังนี้

1.2.1 สิ่งเร้าภายนอก เป็นสัญญาณ หรือ การเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลต่อกิจกรรมของสิ่งมีชีวิต ได้แก่ สิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกกายของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นรูปธรรม หรือ นามธรรม อันมีผลกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมา

1.2.2 สิ่งเร้าภายใน เป็นผลจากการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายของมนุษย์อันเป็นแรงขับเคลื่อน หรือ ตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น การขับน้ำย่อยของกระเพาะอาหาร การเต้นของหัวใจ ฯลฯ

2. แรงจูงใจ และแรงขับเคลื่อน (Drive and Motive) เป็นการขาดสมดุลของอินทรีย์ หรือ การถูกกระตุ้นภายในอันเป็นภาวะที่ร่างกายต้องการแสดงพฤติกรรม หรือ กระทำอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อบำบัดความต้องการนั้น หรือ เพื่อให้ร่างกายกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลตามปกติ ภาวะเช่นนี้ทำให้เกิดแรง ขับเคลื่อน และแรงจูงใจเป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ

3. พฤติกรรมการกระทำ (Instrumental Behavior) เป็นแรงขับเคลื่อน หรือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นเมื่อมีพลังมากพอ จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ความหิว หรือ ความกระหายมาก ๆ จะผลักดันให้คนต้องพยายามหาอาหาร หรือ นำมาบำบัดความต้องการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งจนได้ เป็นต้น

4. การลดแรงขับเคลื่อน (Drive Reduction) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองจากการกระทำพฤติกรรม เป็นผลให้อินทรีย์กลับเข้าสู่สภาพสมดุล ภาวะความเครียดลดลง หรือ แรงจูงใจจะถูกขจัดให้หมดไปซึ่งเป็นการครบถ้วนกระบวนการของการจูงใจ

2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg. 1959)

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg. 1959) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลาย คือ ทฤษฎีสองปัจจัย โดยแบ่งเป็นปัจจัยอนามัย และปัจจัยจูงใจ

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่จะเกี่ยวกับเรื่องสภาพแวดล้อมของงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน แต่ไม่ได้มีผลมาก

พอจะจูงใจให้คนทำงานได้ เช่น สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน และระบบการให้ผลตอบแทน เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivating factors) เป็นปัจจัยภายใน หรือ เป็นความต้องการภายในของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ และการยกย่อง เป็นต้น

การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 หัวหน้างาน หรือ ผู้บริหารต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าปัจจัยภายนอกไม่ขาดแคลนหรือ บกพร่อง เช่น ระดับเงินเดือนค่าจ้างเหมาะสม งานมีความมั่นคง สภาพแวดล้อมปลอดภัย และอื่น ๆ จนแน่ใจว่าความรู้สึกไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 2 การให้โอกาสที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น การได้รับการยกย่องในความสำเร็จ และผลการปฏิบัติงาน มอบความรับผิดชอบ ตามสัดส่วน ให้โอกาสใช้ความสามารถในงานสำคัญ ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้เหมาะสมด้วย การตอบสนองด้วยปัจจัยภายนอกก่อนจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกลางไม่มีความไม่พอใจแล้วจึงใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทฤษฎีแรงจูงใจของ เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer. 1969)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer. 1969) เสนอทางเลือกของลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ หรือ ทฤษฎีการถดถอยของความต้องการโดยเรียกว่าทฤษฎี E.R.G. ซึ่งได้พัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ โดยเห็นว่าความต้องการของมนุษย์มี 3 ระดับ มีดังนี้

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Need: E) เป็นการนำเอาความต้องการด้านร่างกาย และด้านความมั่นคงปลอดภัยในทฤษฎีของมาสโลว์มารวมกัน

2. ความต้องการด้านสัมพันธ์ (Relatedness Need: R) เป็นการนำเอาความต้องการด้านสังคม และด้านชื่อเสียงเกียรติยศในทฤษฎีของมาสโลว์มารวมกัน

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Need: G) เป็นความต้องการระดับสูงซึ่งได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ หรือ สมหวังในชีวิตในทฤษฎีของมาสโลว์

2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

วอลเตอร์ (Walters. 1978) อธิบายความหมาย แรงจูงใจ (Motivation) เป็นการ “ชักนำ หรือ เคลี้ยกล่อมเพื่อให้เห็นคล้อยตาม” ซึ่งการจูงใจนี้เป็นวิธีการหนึ่งที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตื่นตัว กระตือรือร้น และพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจนับว่ามีความสำคัญทางด้านการบริหารงานเป็นอย่างยิ่งเพราะการที่บุคคล หรือ ผู้ปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเกิดผลงานที่ดีจะขึ้นอยู่กับการสร้างแรงจูงใจของผู้บริหารในองค์กรนั้นซึ่งความหมายของการจูงใจนี้มีวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

โพยมพร เขมวงศ์ (2555) อธิบายความหมาย การจูงใจ เป็นการกระตุ้น หรือ การเร่งเร้า เพื่อทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของตน อันจะเป็นผลให้เกิดความรู้สึภายในที่เป็นพลังที่จะดำเนินการใด ๆ หรือ แสดงพฤติกรรมให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้ การกระตุ้น หรือ การเร่งเร้าที่จะดำเนินการเพื่อสนองความต้องการ หรือ ปวรณ์ต่าง ๆ ให้เป็นที่พอใจนั้น จะมีทั้งที่ด้วยวิธีการเชิงบวก และเชิงลบ

ธานินทร์ สุทธิบุญขร (2556) อธิบายความหมายของ Beach (1965) ว่า การจูงใจหมายถึง การกระทำที่จะให้คนเต็มใจที่ใช้พลังงานของ เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal) หรือ รางวัล (Reward) ที่จะได้รับ

ชัยวัฒน์ อัดพัฒน์ (2556) อธิบายความหมาย แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่ชักจูงใจให้เราทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นความดี หรือ ความชั่ว

ติน ปรัชญพฤทธิ (2557) อธิบายความหมาย ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จการที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตโดยส่วนบุคคล และงานในตัวของมันเองภายหลังความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

อุบลรัตน์ เพ็งสถิต (2555) อธิบายความหมาย แรงจูงใจ เป็นสภาวะที่เกิดความไม่สมดุลขึ้นในร่างกาย ภาวะดังกล่าวอาจจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางให้ได้

ดารณี พานทองพาลุสุข และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ (2556) อธิบายความหมาย แรงจูงใจหมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงสภาวะก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือ เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้แรงจูงใจ (Incentive) และการลงโทษ

(Punishment) โดยที่ปัจจัยต่าง ๆ จะเป็นสภาวะที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา

วีรนาถ มานะกิจ (2555) อธิบายความหมาย แรงจูงใจ เป็นสถานการณ์ภายในซึ่งกระตุ้น และก่อให้เกิดความกระตือรือร้น หรือ การเคลื่อนไหวอันนำไปสู่พฤติกรรมที่บรรลุเป้าหมาย

มุกดา ศรียงค์ (2555) อธิบายความหมาย แรงจูงใจ เป็นสภาวะที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่แรงจูงใจนั้นต้องการ

โกสินทร์ รังสยาพันธ์ (2557) อธิบายความหมาย แรงจูงใจ เป็นสภาวะทางจิตใจที่กระตุ้นให้บุคคลกระทำ หรือ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางใดทางหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการของอินทรีย์ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

ประพันธ์ สุทธาวาส (2556) อธิบายความหมาย แรงจูงใจ เป็นสิ่งกระตุ้นให้อินทรีย์กระทำพฤติกรรมยับยั้งการกระทำพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการของอินทรีย์ และเป็นเครื่องชี้แนวทางที่พฤติกรรมนั้นแสดงออกด้วย

จากคำนิยาม แรงจูงใจ มีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการ แรงขับ สิ่งเร้า อาจเนื่องมาจากการคาดหวัง หรือ จากการเก็บกด ซึ่งบางทีเจ้าตัวไม่รู้ตัวจะเห็นได้ว่า การจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน เพราะพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน สิ่งจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน สิ่งจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกัน ได้นอกจากนี้ความต้องการ (Need) เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุล ทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวหยาจะนอน หรือ นั่งพักความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้น และวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเพราะเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมาก เป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรม หรือ บางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็ง และเหนียวแน่นมาก ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคม และแรงจูงใจ

ด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุ และสิ่งของ

2.5 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การจูงใจตามแนวคิดของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg. 1959)

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg. 1959) อธิบายความหมาย การจูงใจ ผู้ปฏิบัติงาน เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้อสมมติฐานของแนวคิดนี้เชื่อว่าคน หรือ ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากเกิดความไม่พึงพอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่าง ๆ เช่น ทำให้ลดความสนใจในงาน เกิดความท้อถอยในการทำงานยิ่งขึ้น ทำให้ผลงานในการผลิตตกต่ำลง เป็นต้น หน้าที่ของผู้บริหาร คือ จะต้องรู้จักวิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจที่สุด อันจะเป็นผลต่อผลิตผลที่สูงที่สุดด้วย

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยเมื่อพนักงานในองค์กรได้รับการตอบสนองแล้ว จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน และเป็นผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ปัจจัยจำพวกนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงาน (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือ เป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือ ควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือ ได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เมื่อพนักงานในองค์กรไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะสร้างให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นได้ Hygiene แปลว่า การหลีกเลี่ยงความยากลำบากทางสุขภาพของมนุษย์จากสภาพแวดล้อม ไม่ได้สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แม้จะเพิ่มปัจจัยจำพวกนี้ไม่เป็นผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาวขึ้นได้ มีดังนี้

2.1 นโยบายการบริหาร และองค์ประกอบ (Company Polity and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.3 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.4 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.5 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิด ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จได้ในอนาคต

ทำนองเดียวกันปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่ แม้ว่าปัจจัยด้านนี้จะไม่ได้เป็นสิ่งที่จูงใจของบุคคลภายในองค์กร แต่ถ้าหากว่าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงานได้สำหรับปัจจัยด้านนี้ที่มีในองค์กรที่เป็นทางการนั้น ได้แก่ การลาป่วย การพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพ และสวัสดิการของพนักงาน

นักจิตวิทยาบางกลุ่มแบ่งแรงจูงใจทางสังคมออกเป็น 3 ประเภท มีดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จโดยมีความมานะพยายาม พยายามอุปสรรค เอาชนะ ความล้มเหลวเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะตั้งระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นอกจากนี้ยังมีแผนการ และความพยายามมากกว่าอีกด้วย

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliation Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่ ชอบพอ เอื้ออาทร มักจะแสดงออกโดยการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี ยอมคล้อยตาม หลีกเลียงการโต้แย้ง ชอบเข้าสังคม ฟังพาดำใจได้ และรู้จักฟังพาดำใจผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นทั้งโดยตรง และทางอ้อม หรือ ชอบโต้แย้งเถียงเอาชนะ มีลักษณะก้าวร้าว บางคนยิ้มแย้มแจ่มใส แต่ทำไปเพื่อให้ผู้อื่นอยู่ใต้อำนาจของตน ไม่พอใจในการตกอยู่ใต้อำนาจการนำของผู้อื่น หรือถูกวิพากษ์วิจารณ์

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow. 1970) ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนต่อเมื่อความต้องการของบุคคลที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เป็นเรื่องการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บปวด และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ รวมถึงการให้ความแน่นอน หรือ การรับประกันความมั่นคงของงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการทางสังคม (Belongingness Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลเพราะมีนิสัยชอบอยู่ด้วยกับเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการดังกล่าวจึงเป็นความต้องการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง เป็นความต้องการความมั่นใจตนเอง ในความรู้ความสามารถเป็นความต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ และความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการรับสูงสุด เป็นความต้องการความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ควรจะผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามความหมายไว้ และสิ่งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเองการจูงใจมีผลสำคัญในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องหยิบยื่นความต้องการให้พนักงานเพื่อก่อให้เกิดความพอใจ และทำงานได้ดี

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 10 ประการ มีดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

3. สถานที่ทำงาน และการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) พนักงานชายจะเห็นค่าจ้างมีความสำคัญกว่าพนักงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญมากกว่าทำงานในหน่วยงานรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการ และความถนัดเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ย้ายงาน และลาออก

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง กระบวนการวิธีทำงาน และบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ เพราะมีกระบวนการวิธีทำงานที่ดีไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดการองค์การ การบริหารงาน และการประเมินผลงานทุกกระบวนการ ต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยง

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. สิ่งตอบแทน หรือ ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหาร และการรักษาพยาบาลสวัสดิการที่อยู่อาศัยความพึงพอใจในการทำงานจะนำมาซึ่งการปฏิบัติที่ดีของบุคลากรทำให้บุคลากรมีความรักงาน และจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาวองค์กรทุกแห่งจึงสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นอย่างเต็มที่

3. ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

การให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่าน สรุปไว้ ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กร ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 อธิบายความหมาย “ความ” เป็นคำนำหน้ากริยา หรือ วิเศษณ์เพื่อแสดงสภาพ และให้นิยามคำว่า “ผูกพัน” เป็นคำกริยา แปลว่า ติดพัน เอาใจใส่ ใฝ่ใจ และรักใคร่

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2557) อธิบายว่า ความผูกพัน เป็นระดับมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือ ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และการประเมินองค์กรในทางที่ดี

ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ (2557) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในด้านบวก และมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดหมาย

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2555) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละ ประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป นอกจากนี้ ความผูกพันองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะหนึ่งด้วย

ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ (2556) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติเพราะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

นาพาเพ็ญ โหมาศวิน (2557) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของ

ตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identification) เป็นการแสดงออกจากเป้าหมาย และค่านิยมต่อผู้ปฏิบัติงาน

2. ความใส่ใจกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึก และผูกพันต่อองค์กร

พอเตอร์ (Porter, 1981) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรซึ่งบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. มีความเชื่ออย่างแนบแน่น มีการยอมรับค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร

ธีระ วีระธรรมสาริต (2557) อธิบายว่า เป็นการเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกขององค์กร มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องในการทำงานความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานที่สมาชิกผูกพันต่อองค์กร และพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ เพราะได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือ ลาออกจากองค์กร

จิระจิตต์ ราคา (2555) อธิบายว่า ความผูกพัน หมายถึง ความรู้สึกต้องการที่จะ “อยู่” และไม่ยอม “ไป” จากองค์กรไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้ หรือ สิ่งจูงใจอื่น ๆ พร้อมทั้งเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ การพิจารณาว่าบุคคลใดมีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับตัวชี้ที่เห็นได้ชัด ดังนี้

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกรักใคร่ ไม่อยากไปจากองค์กรอาจจะเป็นเพราะว่าองค์กรนั้น มีสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกเสียต้ายที่จะต้องออกไปจากองค์กร เช่น ผลตอบแทนในรูปเงินเดือน สวัสดิการ ความก้าวหน้า

2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับหน่วยงานที่ทำอยู่ ผู้ปฏิบัติงานผูกพันกับองค์กร รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ปฏิบัติตนตามค่านิยมขององค์กร เพื่อดำเนินงานไปสู่จุดหมายขององค์กร

3. ความรู้สึกเกี่ยวพันกับงาน คือ ความพอใจในงานที่ทำ และต้องการให้งานบรรลุผลสำเร็จ พุ่งเทแรงกายใจเพื่อให้งานสำเร็จ

สวณีย์ แก้วมณี (2559) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไรจากกล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก หรือ น้อยแตกต่างกันย่อมส่งผลกระทบต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญในองค์กรแตกต่างกัน เช่น ยอดขาย ความพึงพอใจของลูกค้า และอัตราการเข้าออกของพนักงาน เป็นต้น ด้วยเหตุนี้องค์กรในยุคปัจจุบันจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานที่มีสมรรถนะความสามารถ และเป็นกำลังสำคัญขององค์กรเพื่อก้าวสู่การแข่งขันในระดับสากลได้หากมองย้อนกลับไปในอดีต การจ้างงานในองค์กรเป็นเพียงเรื่องง่าย ๆ ที่องค์กรจะจ้างพนักงานในสายอาชีพต่าง ๆ จากมหาวิทยาลัยมีระยะเวลาการจ้างงานยาวนานตลอดชีวิต และให้ผลตอบแทนที่ดีไปจนเกษียณอายุเปรียบเสมือนมีสัญญาในระหว่างกัน แต่เมื่อการแข่งขันในธุรกิจสูงขึ้นประกอบกับความต้องการผลประโยชน์ที่สูงขึ้น พนักงานจึงมีความต้องการในงานที่สูงขึ้น นอกเหนือไปจากความมั่นคง พนักงานเริ่มมองหาสิ่งที่ตนเองควรจะได้รับองค์กรจึงจำเป็นต้องหาวิธีการใหม่ ๆ ในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หากไม่มีสิ่งที่คุณคาดหวังในงานปัจจุบัน พนักงานจะเริ่มมองหางานใหม่ ๆ ด้วยเหตุนี้การจ้างแรงผลักดันให้พนักงาน มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญมากขึ้นอย่างยิ่ง หลักการเรื่องการสร้างความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty) เป็นเพียงการคาดหวังถึงพฤติกรรมในอนาคตของพนักงาน ซึ่งยังไม่สามารถแสดงถึงความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อองค์กรในภาพรวมได้ ผู้บริหารจึงควรตระหนัก และพิจารณาว่าพนักงานคิดเกี่ยวกับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรอย่างไร และจะกระตุ้นพนักงานให้มีส่วนสนับสนุนองค์กรไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างไร ด้วยการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

การทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรไม่ใช่เรื่องใหม่ มีการพูดถึงกันมาเป็นระยะเวลานานในกลุ่มเจ้าของธุรกิจ และผู้บริหารที่มีความสำคัญในเรื่องการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน โดยการให้รางวัล การลงโทษ และการสื่อสารที่ดีต่อพนักงาน ปัจจุบันองค์กรหลายแห่งให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแท้จริงแล้วการทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรคือการสร้างความสุข และบรรยากาศที่ดีในการทำงาน หากพนักงานรู้ว่าการจ้างองค์กรกำลังดำเนินการไปในทิศทางใด และรับรู้ได้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นกำลังสำคัญสำหรับองค์กร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม และในระยะยาว

วรณัฐ ทองไพบูลย์ (2557) อธิบายความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกความภาคภูมิใจ การยอมรับ ยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย และอุดมการณ์ขององค์กร เป็นผลให้บุคคลมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้า และประโยชน์ขององค์กรมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป ความผูกพันต่อองค์กรมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การแสดงตน หมายถึง ความภาคภูมิใจในองค์กร และยอมรับจุดหมายขององค์กร
2. ความต้องการการมีส่วนร่วม หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้า และประโยชน์ขององค์กร
3. ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง การยึดมั่นในองค์กร และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จิรากร วสะพันธุ์ (2555) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติ หรือ ความรู้สึกของบุคคลต่อองค์กร ในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

ภรณ์ กิริติบุตร (2557) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ความผูกพันที่เป็นทางการต่อองค์กร (Formal attachment) เป็นแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด
2. ความผูกพันทางจิตใจ หรือ ความรู้สึก (Commitment) หมายถึง พนักงานมีความผูกพัน หรือ สนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้นถือเป็นทัศนคติที่หนักแน่น และเป็นไปในทางบวกต่อองค์กรเต็มใจที่จะรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป โดยพนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2557) อธิบายว่า ความผูกพันของสมาชิกคนหนึ่งขององค์กรที่มีต่อองค์กรความผูกพันที่กล่าวนี้แท้จริง ไม่ใช่ความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อองค์กร หรือ ห้องทำงาน แต่เป็นความผูกพันระหว่างสมาชิกกับผู้บังคับบัญชา แม้งานที่ทำงานจะลำบาก บุคคลนั้นจะเพียรพยายามทำจะสำเร็จ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวสมาชิกกับองค์กรที่จริง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับผู้บริหารซึ่งถือเป็นตัวแทนขององค์กร

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2557) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพัน และความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในแง่ของการรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

จากบทความข้างต้น สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของกลุ่มสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ทราบถึงเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กร และยินดีเสียสละ มุ่งมั่น ร่วมมือกันที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวไปถึงเป้าหมายซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้นั้นส่วนหนึ่งย่อมเกิดจากการที่องค์กรต้องสร้าง

แรงจูงใจให้กับสมาชิกในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนต่าง ๆ เช่น สวัสดิการการรักษาพยาบาล ยานพาหนะ หรือ ผลตอบแทนในรูปแบบของอัตราเงินเดือน โบนัส ค่าตอบแทนพิเศษจากการขาย ค่าล่วงเวลา หรือ จะเป็นในส่วนของความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ให้สมาชิกได้มีโอกาสพิสูจน์ และ แสดงความสามารถสิ่งเหล่านี้จะทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความมั่นใจว่าสมาชิกทุกคนจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี และจะรู้สึกไม่อยากไปจากองค์กร และสร้างผลงานดี ๆ เพื่อให้องค์กรก้าวสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

3.2 ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

นักทฤษฎีองค์กรทั่วไปยอมรับว่าประสิทธิภาพขององค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง แต่เป็นผลมาจากปัจจัยหลายปัจจัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมสนับสนุนต่อ เป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นผลจากความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร อีกทั้งทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กรตลอดจนผลการวิจัยต่าง ๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2559)

1. ความผูกพันต่อองค์กรอาจจะใช้เป็นเครื่องมือพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน อัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กร เพราะสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่อง หรือ พัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดีของสมาชิกในองค์กรซึ่งผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงานเพราะความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์กรต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น และค่อย ๆ พัฒนาขึ้นอย่างมั่นคง

3. การทำความเข้าใจเรื่องความผูกพันต่อองค์กรช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจธรรมชาติของคนโดยทั่วไปมากขึ้นถึงกระบวนการ หรือ ขั้นตอนที่คนจะสร้างความผูกพัน หรือ เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อย ๆ ขึ้นมาเพราะพฤติกรรมต่าง ๆ ย่อมมีที่มาเป็นเรื่องของความมุ่งหมาย หรือ เป้าหมายของมนุษย์ มีผลจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในตามค่านิยม ทัศนคติ บุคลิกภาพ และบทบาทความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของตนได้มากขึ้น

ผลที่สัมพันธ์กับควมมีประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

3. บุคคลที่มีความรู้สึกรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กรทำให้มีผลปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

ลากา แมทเดอบูลา (Laka-Mathebula. 2014) อธิบายว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเกิดจากองค์ประกอบ 3 ส่วน มีดังนี้

1. องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับกำลังขวัญกำลังใจ ความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้น จากความพึงพอใจที่เป้าหมายของตนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความนึกคิดเป็นปัจจัยที่ส่งเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2. องค์ประกอบด้านความเหมาะสมของผลตอบแทน ความผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อพนักงานได้รับการจัดสรรผลประโยชน์สอดคล้องกับความต้องการของตน และจะลดลงเมื่อเห็นว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สำหรับองค์ประกอบนี้เป็นไปได้ทั้งปัจจัยที่สนับสนุน หรือ ลดทอนความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

3. องค์ประกอบด้านทางเลือกเป็นองค์ประกอบด้านลบต่อความผูกพันต่อองค์กร เกิดขึ้นเพราะพนักงานรู้สึกไม่พอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ แต่จำเป็นต้องอยู่กับองค์กรเพราะไม่มีทางเลือกอื่น เช่น อายุมาก สภาวะ เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไม่ดี จึงมีโอกาสน้อยในการหางานใหม่ทำ จึงจัดได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กร

สตีเยร์ และพอตเตอร์ (Steers; & Porter. 1997) อธิบายว่า บุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรต่างมีความมุ่งหวังที่จะให้องค์กรตอบสนองความต้องการของในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น การได้ทำงานที่มีลักษณะท้าทาย การได้มีเพื่อนใหม่ การได้รับการขึ้นเงินเดือน หรือ เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ในทางกลับกันบุคคลจะสนองตอบต่อองค์กรโดยการอุทิศพลังงาน และความสามารถปฏิบัติให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงออกโดยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร โดยบุคคลที่มีความพึงพอใจ สอดคล้อง

กับองค์กรจะส่งผลให้มีทัศนคติทางด้านบวกซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกในองค์กรทุ่มเท เต็มใจ และจงรักภักดีที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อ

3.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เพราะผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย หรือ ไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์กร และยังได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

นาเพ็ญ โหมาศวิน (2558) อธิบายว่า ความผูกพัน เป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนเสริมสร้างสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้น โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้า สำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ นอกจากนั้นยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่าความผูกพันของผู้จัดการต่อองค์กรเป็นส่วนสำคัญต่อความอยู่รอด และความมีประสิทธิภาพขององค์กรเพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่ในสถานะที่ดี นั้นมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานการบริหารที่มีประสิทธิผลถูกมองว่ามีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึก รับผิดชอบ และการอุทิศตนเพื่อเกื้อกูลให้องค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

สเติร์ และพอตเตอร์ (Steers; & Porter. 1997) อธิบายว่า ความผูกพันในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงาน ดังนี้

1. การศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์กรมีความสำคัญ เพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงานได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน
2. ความผูกพันในองค์กรยังเป็นแรงผลักดันต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันในองค์กรที่ตนทำงานอยู่
3. นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

ภรณ์ มหามนต์ (2559) อธิบายว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพผลขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคล ซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างาน คือ หนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4. จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพัน (Commitment) อาจคาดหวังได้ ว่าบุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

ความผูกพันองค์กร (Organization Commitment) นับเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์กร เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำพาให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และอยู่รอดต่อไป นอกจากองค์กรต้องสามารถสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกองค์กรแล้ว การรักษามอบให้บุคลากรเหล่านั้นคงอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าด้วยการพยายามสร้างทัศนคติความผูกพันที่ดีกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์กรนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งด้วย เพราะเห็นว่าความผูกพันองค์กรนั้นเป็นทัศนคติที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานกับองค์กรเพื่อนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ต่อองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร และเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้โดยองค์กรต้องสร้างความมั่นคงให้กับสมาชิกเพื่อให้สมาชิกปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่าสมาชิกที่ไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพราะสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีความปรารถนาดี และมีแรงบันดาลใจที่จะสร้างสรรค์งานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพราะเห็นว่างาน คือ หนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ การวัดว่าสมาชิกจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดนั้นสามารถดูได้จากจำนวนสมาชิกที่เข้าออกงาน

ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

ชวชนม กิจพันธ์ (2557) อธิบายว่า องค์กรที่มีระบบสิ่งจูงใจที่มากเท่าใด ผู้ปฏิบัติงานยิ่งมีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น สิ่งจูงใจ (Incentives) ในองค์กร หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงความก้าวหน้าในการทำงานที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

สตีเยร์ และพอตเตอร์ (Steers; & Porter. 1997) ทำการวิจัย พบว่า พนักงานในโรงงาน 9 ใน 11 แห่ง อัตราการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ คือ ความพอใจในเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่งงาน

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2555) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทน คือ การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือ ผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานปกติบุคลากรจะคุ้นเคยกับค่าตอบแทน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคลากรจะได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนชั่วโมงทำงาน หรือ ปริมาณของผลผลิตของบุคลากร

2. ค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับโดยถือจากเกณฑ์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่น ค่าจ้างรายวัน ค่าจ้างรายชั่วโมง เป็นต้น

โดยทั่วไปเงินเดือนจะเป็นค่าตอบแทนที่องค์กรมีให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน นักวิชาชีพ และผู้บริหาร หรือ ที่นิยมเรียกว่า “พนักงานคอปกขาว (White Collar)” ในขณะที่ค่าจ้างจะเป็นค่าตอบแทนสำหรับคนงาน พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน ลูกจ้าง รายวัน หรือ ที่นิยมเรียกว่า “พนักงานคอปกน้ำเงิน (Blue Collar)” ในปัจจุบันรูปแบบในการจ่าย ค่าตอบแทนได้เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสความต้องการของสังคม แรงงาน และการดำเนินงานขององค์กร ทำให้มีรูปแบบในการจ้างงานที่แตกต่างกันไปส่งผลให้มีการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมด้วย เช่น บุคลากรที่เป็นนักวิชาชีพบางกลุ่มสามารถปฏิบัติงานอยู่บ้านผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ ในกรณีนี้องค์กรอาจจ่ายค่าตอบแทนให้บุคลากรโดยพิจารณาจากระยะเวลาในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และผลงานของแต่ละบุคคลเป็นหลักนอกจากนี้การจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรจะต้องพิจารณาตามหลักเหตุผล ความเสมอภาค และความเหมาะสมโดยที่ส่วนประกอบของค่าตอบแทนสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท มีดังนี้

1. ค่าตอบแทน ในลักษณะนี้จะเป็นค่าตอบแทนตามปกติที่ให้แก่บุคลากร เพราะผลการปฏิบัติงานโดยตรงที่บุคลากรกระทำให้แก่องค์กร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และค่าล่วงเวลา

2. ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่จูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนในส่วนนี้จะให้แก่บุคลากรเพื่อจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มความสามารถ เช่น การให้เงินตอบแทนเมื่อสิ้นปี หรือ ที่เรียกว่า “โบนัส” ส่วนกำไร ส่วนผลผลิต เป็นต้น

3. ค่าตอบแทนพิเศษค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะจ่ายให้กับบุคลากรที่มีคุณสมบัติสำคัญตามที่องค์กรต้องการ เช่น ปฏิบัติงานมานาน หรือ เป็นเงินตอบแทนสำหรับการปฏิบัติงานบางประเภท

4. ผลประโยชน์อื่น เป็นผลประโยชน์พิเศษที่องค์กรมีให้กับบุคลากร เช่น การให้ค่าแรงในวันหยุด การจ่ายค่าประกันชีวิตพนักงาน การสนับสนุนกิจกรรมสันทนาการของบุคลากร การจ่ายค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เบริกเกอร์ และคาร์เปอร์ (Becker; & Carper. 1956) อธิบายว่า การมีโอกาสร่วมสังคัมกับกลุ่มเพื่อนฝูงในสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เชลดอน (Sheldon. 1971) อธิบายว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก และปฏิบัติงานอยู่ในห้องทดลอง ผลการวิจัยปรากฏว่าการเกี่ยวข้องกับสังคัม (Social Involvement) กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

แคทซ์ และคานน์ (Katz; & Kahn. 1966) อธิบายว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยลดอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของงานได้อีกด้วย

ฮรีบิเนียค และอลัตโต (Hrebiniak; & Alutto. 1972) อธิบายว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะมีความสำคัญต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคัม การที่บุคคลเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคัมในองค์กรมีลักษณะของการร่วมมือช่วยเหลือเป็นมิตรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่หากองค์กรใดมีลักษณะของการขาดความร่วมมือ หรือ มีความเป็นมิตรน้อยจะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

พงศ์ หรดาล (2556) อธิบายว่า การทำงานในองค์กรจะอาศัยแต่เพียงพวกใดพวกหนึ่งไม่ได้ต้องพยายามให้บุคคลทั้งสี่ที่ครอบคลุมโดยมีความร่วมมือช่วยเหลือ และสนับสนุนการทำงานด้วยกัน จึงจะทำให้การทำงานในหน่วยงานประสบความสำเร็จด้วยดีแนวทางที่จะทำงานร่วมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรได้ดี จะต้องนำเกณฑ์ในเรื่องมนุษยสัมพันธ์มาใช้ ดังนี้

1. หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาใน บุคลากรในองค์กรจะมีจุดอ่อน และทำให้เกิดการขาดความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหลายประการกล่าว มีดังนี้

- 1.1 ขาดการติดต่อพบปะกับหัวหน้างาน อาจเป็นเพราะมีงานมากเกินไป มีเจตคติไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา การเข้าพบผู้บังคับบัญชามีขั้นตอนยุ่งยาก กลัวคนอื่นหาว่าประจบสอพลอ หรือ เห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเข้าไปติดต่อสามารถทำงานตามหน้าที่ได้

- 1.2 ไม่เคยรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบจึงทำให้ขาดการติดต่อ

1.3 ลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชา ไม่เปิดโอกาสให้มีเวลาพอที่จะเข้าไปขอคำปรึกษา

1.4 กลัวว่าจะต้องทำงานเพิ่มขึ้น หรือ มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงวิธีการทำงานของตนตามแนวคิดของผู้บังคับบัญชาที่อาจเปลี่ยนไปตามอารมณ์

2. หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการทำงานทุก ๆ หน่วยงาน หรือองค์กรย่อมจะมีเพื่อนร่วมงาน หรือ คนทำงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน การได้รับข้อเสนอแนะ หรือ การปรึกษาหารือจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้ได้แนวทางในการปฏิบัติงานขึ้น หรือ ทำให้งานได้รับความสำเร็จยิ่งขึ้น

3. หลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในการทำงานในหน่วยงานทุก ๆ หน่วยงานผู้ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดจะทำให้นโยบาย และเป้าหมายของกิจกรรมต่าง ๆ ในหน่วยงานดำเนินไปตามที่ผู้บริหารต้องการคือ ผู้ใต้บังคับบัญชา และงานสำเร็จ หรือ ล้มเหลวขึ้นอยู่กับบุคคลเหล่านี้ โดยมากแล้วผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะละเลยผู้ใต้บังคับบัญชาจึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาท้อถอย และเป็นเหตุให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน

3.4 การวัดความผูกพันต่อองค์กร

เมเยอร์ และอัลเลน (Meyer; & Allen. 1997) อธิบายว่า องค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ว่ามี3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดการวัดความผูกพันในแต่ละด้านต่างกัน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจจะลาออก

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ อิสระในงาน, ลักษณะเฉพาะของงาน, ความสำคัญของงาน และความท้าทายของงาน

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน, การพึ่งพาองค์กร และการมีส่วนร่วมในการบริหาร Burke (2003) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ทำการวิจัยในเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน

Employee Engagement Model (2001) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัย 6 ปัจจัย มีดังนี้

1. องค์กร (Company) องค์กรต้องมีการจ่ายค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดี

2. ผู้บริหาร (Manager) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ให้การสนับสนุน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม
3. เพื่อนร่วมงาน (Work Group) ต้องให้ความร่วมมือในการทำงานที่ดี
4. ลักษณะงาน (The Job) งานต้องท้าทาย มีระบบการประเมินผลงานที่ดี
5. ความก้าวหน้าในสายงาน หรือ สายอาชีพ (Career/Profession) พนักงานต้องมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง
6. ลูกค้า (Customer) ต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงต่อลูกค้าได้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศไทย

จิระชัย ยมเกิด (2559) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท ลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด โดยได้ทำการการศึกษาเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูงคือมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากต่อองค์กรมีความเชื่อมั่น และยอมรับต่อเป้าหมายขององค์กร แต่ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของอายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพัน แต่ระดับการศึกษามีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ ความมีอิสระ ความหลากหลายของงานความมีเอกลักษณ์ ผลบ่อนกลับ และปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมี ความสำคัญต่อองค์กรองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันในองค์กร

ดวงพร โพธิ์สร (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของครูผู้ดูแลเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทราการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร และหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของครู ผู้ดูแลเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน จังหวัดฉะเชิงเทรา เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน โดย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มได้ 4 อำเภอ คือ อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอบ้านโพธิ์ อำเภอพนมสารคาม และอำเภอบางปะกง มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย และสถิติพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ครูผู้ดูแลเด็กมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูลตามลำดับ ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ครูมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งมีความผูกพันอยู่ในระดับน้อย เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของครูผู้ดูแลเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่ามีความสัมพันธ์กันใน ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ($r = .576$)

นันทพร บุตรน้อย (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย จูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

จิรพันธ์ บรรจงภาค (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สถาบันราชภัฏสวนสุนันทาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีแรงจูงใจในภาพเป็นอันดับที่ 1 โดยเฉพาะพบว่า แรงจูงใจระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จส่วนแรงจูงใจภายนอกมากเป็นอันดับที่ 2 โดยเฉพาะพบว่าแรงจูงใจระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ตั้งใจทำงานเพราะมีความสุขที่มีเพื่อร่วมงานที่ดี 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรนนท์ บางแสง (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เบอร์ลี่ ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน) การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เบอร์ลี่ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของบริษัท เบอร์ลี่ ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 280 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที่ สถิติทดสอบเอฟสถิติ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับเงินเดือนระหว่าง 10,000 - 30,000 บาท เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี และสถานภาพโสด การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงานสูงสุดคือ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และน้อยที่สุดคือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่าความผูกพันต่อองค์กรอยู่ใน ระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดคือ ด้านความภูมิใจที่ได้รับการยอมรับจากองค์กร รองลงมาคือ ด้านความภูมิใจที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และน้อยที่สุดคือด้านความปรารถนาที่จะเป็น สมาชิกขององค์กร พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับเงินเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน และพนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ อายุ และระดับเงินเดือน แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และพนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ไพฑูรย์ วงศ์เวชวินิต (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานื่อนามัยที่มีต่อผลการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการการแพทย์ และสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลความพึงพอใจกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารเครือข่ายบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของหัวหน้าสถานื่อนามัย

คือ ระดับการศึกษา สถานภาพ และตำแหน่งงานปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ คบสอ. นอกจากนี้ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุราชการในตำแหน่งหัวหน้าสถานีนามัย มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุพรรณิ พรหมชัย (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครราชภัฏ งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครราชภัฏ จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานต่างๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครราชภัฏ เขต 1, 2 และ 3 จำนวน 321 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และ F-test การทดสอบ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครราชภัฏมีทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบ

1. เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครราชภัฏที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทัศนคติมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. เจ้าหน้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. เจ้าหน้าที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านแรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. เจ้าหน้าที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทัศนคติ

วันชัย ศกุนตนาค (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพัน ของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของ ธนาคารแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน ค่า T-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าคะแนนเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลวิจัย พบว่าผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพเป็นโสด หรือ แยกกันอยู่ มีวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001- 30,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ 1 - 5 ปี พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธนธิรภัทร วงษ์ไทย (2555) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กร บริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีที่มีอัตรา เงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันกล่าวคือ บุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า อัตรา เงินเดือน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี และได้รับอัตราเงินเดือนมากขึ้นต่างกันจะมีผลกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยทางด้านอัตราเงินเดือนถือว่าเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันเป็นอย่างดี และอาจเป็นเพราะว่าอัตราค่าจ้างเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อการตัดสินใจเข้าทำงาน โดยเฉพาะเมื่อบุคลากรมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในอาชีพเดียวกัน หรือ จำนวนเงินที่ได้ไม่เพียงพอกับการสร้างสถานภาพในอนาคต

รังสรรค์ อ่วมมี (2555) ได้ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัท กม.18 วิศวรรรม จำกัด เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กม.18 วิศวรรรม จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กม.18 วิศวรรรม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทกม.18 วิศวรรรม จำกัด พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กม.18 วิศวรรรม จำกัด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กม.18 วิศวรรรม จำกัดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าไม่แตกต่างกันความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะ

งานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กม.18 วิศวกรรม จำกัด พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อาฐิติกุล เจริญกุล (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เขตแจ้งวัฒนะ พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านยัง พบว่าพนักงานธนาคารทหารไทย เขตแจ้งวัฒนะ ให้ความสำคัญด้านความเชื่อมั่นยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกองค์กร และให้ความสำคัญด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อปฏิบัติงานในองค์กรน้อยที่สุด

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แมทธิว และฟาร์ (Mathieu; & Farr. 2016) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเบื้องต้นที่มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กร และผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรด้วยวิธีการวิจัยแบบอภิมาน จากงานวิจัยจำนวน 200 เรื่อง พบว่าปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยบุคคล จำแนกเป็น เพศ การศึกษา อายุงานตำแหน่ง มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ในการทำงาน ความผูกพันในอาชีพความผูกพันต่อสหภาพ และความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่ามีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน การตั้งใจที่จะออกจากงาน และการเปลี่ยนงาน

เบอห์นอฟ (Beukhof. 2016) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการค้นหาความผูกพันของบุคลากรในองค์กร พบว่าองค์กรที่มีความยืดหยุ่นผูกพันนั้น มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และปัจจัยด้านองค์กร และมีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างลักษณะ ความยืดหยุ่นผูกพันขององค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร ความยืดหยุ่นผูกพันที่เข้มแข็งเป็นความต่อเนื่องกับรูปแบบการบริหารที่เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ในองค์กร ผลการวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยืดหยุ่นผูกพัน ปัจจัยด้านลักษณะงานพบว่ามีสัมพันธ์ระดับต่ำ ระหว่างการสนับสนุนของสังคม (Social Supports) กับความยืดหยุ่นผูกพัน และมีความสัมพันธ์ด้านผู้ร่วมงานกับความยืดหยุ่น

คาร์ลเบิร์ก (Kalleberg. 2016) ได้ทำการศึกษาความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรในประเทศญี่ปุ่น และอเมริกา พบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เพราะคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์กรในการทำงาน เพราะการย้ายองค์กรจะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายในด้านสถานที่ทำงาน ซึ่งอาจจะมีผลทำให้ต้องแยกกันอยู่กับครอบครัว นอกจากนี้ แนวโน้มของคนแต่งงานแล้วมักจะมองงานของในทางบวก

มากกว่าคนโสดเพราะจะปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่า และมีความพอใจกับชีวิตที่ไม่ใช่การทำงานมากกว่า

โจนส์ (Johns. 2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับ ความผูกพันต่อองค์กร ได้พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลกับการจัดการองค์กร และความพอใจ ในการทำงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มสำรวจจากจำนวนของพนักงาน 4,450 คน จากสถาบันการเงินใหญ่ ซึ่งประกอบด้วยลูกจ้าง คนงาน นักวิเคราะห์ นักมือ อาชีพ และระดับเทคนิค รวมถึงระดับผู้จัดการทั้งหมด พบว่า ความพอใจงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันระหว่างระดับการศึกษา ความพอใจ ระดับการศึกษา และความผูกพันต่อองค์กร สัญญา แต่ผลการวิเคราะห์ทางค่าสถิติบางตัวพบว่าตัวแปรในส่วนลักษณะบุคคลบางตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรของระดับการศึกษา และความพอใจ หรือ ความผูกพันกับองค์กร อย่างไรก็ตามความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

มาร์ติน (Martin. 2015) ได้ศึกษาถึงการเชื่อมโยง ระหว่างการเปลี่ยนงาน และการมีส่วนร่วมในงาน และความผูกพันต่อองค์กรพบว่าการมีส่วนร่วมในงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนงานพบว่าความต้องการภายใน (Intrinsic Needs) เช่น งานที่ท้าทาย ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในงาน ความต้องการภายนอก (Extrinsic Needs) เช่น ค่าจ้าง, สวัสดิการ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อทัศนคติต่อความผูกพันต่อองค์กร และยังพบอีกว่าการออกแบบงานใหม่ให้พนักงานมีส่วนในการตัดสินใจด้วยตนเองมากขึ้นจะช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมในงานให้มากขึ้นอีกด้วย

จากการสรุปรายงานงานวิจัยภายในประเทศ และต่างประเทศ พบว่า การที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร องค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานไม่ว่าจะเป็นทางด้านปัจจัยที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงินเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองทั้งในปัจจุบันด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความต้องการพื้นฐาน ความปรารถนาชื่อเสียง เกียรติยศ การเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลรวมถึงการปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย มีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1.1.1 ประชากร เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตำแหน่ง พนักงานบริการภายในร้าน และพนักงานขนส่ง มีจำนวน 5 บริษัท ได้แก่ เดอะ พิตซ่า คอมปะนี (The Pizza Company) พิตซ่า ฮัท (Pizza Hut) เคเอฟซี (KFC) เอสแอนด์พี (S&P) และสเวนเซนส์ (Swensen's) มีจำนวน 394 คน (ข้อมูลจากผู้จัดการสาขาทั้ง 5 บริษัท ในเขตปทุมวัน, 2561)

1.1.2 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี จำนวน 5 บริษัท มีจำนวน 394 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างใช้สูตรการหาขนาดของการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (W.G. Cochran, 1953) กรณีทราบจำนวนประชากร แต่ประชากรไม่มากที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีการยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในกลุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 205 ตัวอย่าง ดังแสดงสูตร

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{P(1-P)}{N}}$$

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N แทน ขนาดประชากร

P แทน สัดส่วนของประชากร

Z แทน ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%)

E แทน คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = \frac{0.5(1-0.5)}{\frac{0.05^2}{1.96^2} + \frac{0.5(1-0.5)}{394}}$$

ดังนั้น ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 205 ตัวอย่าง

1.2 การสุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random Sampling) โดยผู้วิจัย กำหนดสัดส่วนของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ ตามจำนวนประชากร ในแต่ละชั้นมีความแตกต่างกัน จำนวนสมาชิกในกลุ่มย่อยจะถูกกำหนดให้เป็นสัดส่วน (proportion) ตามสัดส่วนในประชากร ดังแสดงในตาราง 1

1.2.2 ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1 ตารางประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

บริษัท	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เดอะ พิชซ่า คอมปะนี		
สาขา สยามเซ็นเตอร์	26	14
สาขา มานูญครอง	24	14
สาขา เซ็นทรัลเวิลด์	25	14
สาขา สยามพารากอน	31	19
พิชซ่า ฮัท		
สาขา โลตัสพระราม 1	19	10
สาขา มานูญครอง	23	10

ตาราง 1 (ต่อ)

บริษัท	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
เคเอฟซี		
สาขา มานูญครอง	27	14
สาขา โลตัสพระราม 1	23	14
สาขา เซ็นทรัลเวิลด์	24	14
สาขา สยามพารากอน	27	14
เอสแอนด์พี		
สาขา โลตัสพระราม 1	21	10
สาขา สยามพารากอน	20	10
สาขา มานูญครอง	23	10
สาขา สยามสแควร์	19	9
สเวนเซ่นส์		
สาขา สยามเซ็นเตอร์	19	9
สาขา สยามพารากอน	21	10
สาขา เซ็นทรัลเวิลด์	22	10
รวม	394	205

ข้อมูลจาก: ผู้จัดการสาขาทั้ง 5 บริษัท ในเขตปทุมวัน, 2561

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

2.1.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 สร้างแบบสอบถามจากคำนิยามศัพท์เฉพาะ

2.1.3 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจทานความสอดคล้องด้านภาษาของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เชิงเฉพาะ และปรับแก้ไขตามคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบ มีลักษณะเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check List) และเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check List)

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งอายุของกลุ่ม ตัวอย่างเป็น 5 ช่วงอายุ ซึ่งคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548)

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยแสดงแบ่งอายุออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

2.1 ต่ำกว่า 20 ปี

2.2 20 - 29 ปี

2.3 30 - 39 ปี

2.4 42 - 49 ปี

2.5 50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

โดยแสดงแบ่งระดับการศึกษา ดังนี้

3.1 มัธยมศึกษาตอนต้น

3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

3.3 อนุปริญญาตรี/ปวส.

3.4 ปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

โดยแสดงแบ่งระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 น้อยกว่า 3 ปี

4.2 4 - 6 ปี

4.3 7 - 10 ปี

4.4 11 ปีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

โดยแสดงแบ่งระยะรายได้ต่อเดือน ดังนี้

5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

5.2 10,001 – 14,999 บาท

5.3 15,000 – 19,999 บาท

5.4 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน รวมทั้งหมด 25 ข้อ โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	จำนวน 4 ข้อ
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความรับผิดชอบ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	จำนวน 4 ข้อ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านเงินเดือน	จำนวน 4 ข้อ
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	จำนวน 3 ข้อ

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2554)

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
4.21 – 5.00	แรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	แรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	แรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	แรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	แรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งหมด 12 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร	จำนวนข้อ 3 ข้อ
ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	จำนวนข้อ 3 ข้อ
ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร	จำนวนข้อ 3 ข้อ
ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร	จำนวนข้อ 3 ข้อ

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)} \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม
4.21 – 5.00	ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งหมด 10 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	จำนวน 4 ข้อ

สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2554)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)}
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้

4.21 – 5.00

3.41 – 4.20

2.61 – 3.40

1.81 – 2.60

1.00 – 1.80

ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม

ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย

ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2548) และปรับปรุงข้อคำถามตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิทย์ เลิศไทยตระกูล
อาจารย์ประจำภาควิชาโลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2. อาจารย์ ดร.เศรษฐวิทย์ พรหมสิทธิ์
อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ ดร.กวีพงษ์ เลิศวัชรรา
อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) (Cronbach. 1951) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .70 (Hair Anderson Tatham; & Black. 1998) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{Conbach's alpha } : \alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ K แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
 $\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha

ตัวแปรที่วัด	ค่าความเชื่อมั่น
1. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	.821
1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.744
1.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.848
1.3 ด้านความรับผิดชอบ	.771
1.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	.778
1.5 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.769
1.6 ด้านเงินเดือน	.834
1.7 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	.813
2. ประสิทธิภาพในการทำงาน	.872
2.1 ความรู้สึกที่ตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร	.885
2.2 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	.897
2.3 ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร	.832
2.4 ทักษะที่ดีที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร	.750
3. ความผูกพันต่อองค์กร	.833
3.1 ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	.824

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปรที่วัด	ค่าความเชื่อมั่น
3.2 ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	.812
3.3 ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	.720
รวม	.780

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

4.1 จัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เพียงพอต่อกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ พร้อมทั้งรับแบบสอบถามคืนในเวลาเดียวกัน โดยจะเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความยินดี และเต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น

4.3 นำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลสมบูรณ์แล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของการกรอกข้อมูล นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาเตรียมลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การจัดกระทำ

เตรียมวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป ดังนี้

5.1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ได้นำไปวิเคราะห์มีความครบถ้วนสมบูรณ์

5.1.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

5.1.3 การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึก เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

ตอนที่ 2 - ตอนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ หู๊ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในภาพรวม และรายด้านนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545)

ตาราง 3 แสดงเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.81 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังต่อไปนี้

6.1 สถิติพื้นฐาน

6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีสูตรการคำนวณดังนี้

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

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

6.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n f_i X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

f_i แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$

X_i แทน ค่าข้อมูลของแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$

n แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ 2548)

$$(S) = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ (S) แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

f_i แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$

X_i แทน ค่าข้อมูลของแต่ละชั้น $i = 1, 2, \dots, n$

n แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

6.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

6.2.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน

ในการทดสอบ t-test หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variance assumed และถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variance not assumed โดยการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละค่าโดยใช้ Levene test มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{s_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ $\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

$S \frac{2}{P}$ แทน ความแปรปรวนร่วม (Pooled variance)

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)

6.2.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way analysis of Variance)
แบบทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบนี้ต้องใช้สถิติของ F-test และหากมีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ต้องทดสอบโดยใช้วิธีของ Fisher's Least Significant Different (LSD) มีสูตรการแสดงคำนวณดังนี้

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}, df_1 = k - 1, df_2 = N - k$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ทดสอบ

MS_B แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองภายในกลุ่ม

df แทน ชั้นแห่งความอิสระ

N แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

6.2.3 สถิติ Brown – forsythe (B) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน มีสูตรการแสดงคำนวณดังนี้

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_w}$$

$$MS_w = \sum_{i=1}^k \left(\frac{1-n_i}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่พิจารณาใน Brown-Forsythe

MS_B แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1

6.2.4 การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

$\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)

$\sum Y$ แทน ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยมีเกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Bartz. 1999) มีดังนี้

ตาราง 4 แสดงเกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
.61 - .80	มีความสัมพันธ์กันสูง
.41 - .60	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
.21 - .40	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
.01 - .20	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6.2.5 การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Seheffe test) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$CV_d = \sqrt{(K - 1)(F^*)(MS_{within}) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}$$

เมื่อ K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

F* แทน ค่า F ที่เปิดตาราง (Critical Value)

MS *within* แทน ค่า Mean Square within Group ที่คำนวณไว้แล้ว ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน

n₁ , n₂ แทน จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ พุด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ทั้งหมดจำนวน 205 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)

SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองคะแนน (Mean of Square)

F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

Sig แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำนวน 205 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	72	35.1
หญิง	133	64.9
รวม	205	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	88	42.9
20 - 29 ปี	97	47.3
30 - 39 ปี	10	5
42 - 49 ปี	5	2.4
50 ปี ขึ้นไป	5	2.4
รวม	205	100
3. สถานภาพ		
โสด	163	79.5
สมรส	42	20.5
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	0	0
รวม	205	100
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	12.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	132	64.4
อนุปริญญาตรี/ปวส.	48	23.4
ปริญญาตรี	0	0
รวม	205	100

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	91	44.4
4 - 6 ปี	77	37.6
7 - 10 ปี	32	15.6
11 ปีขึ้นไป	5	2.4
รวม	205	100
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	5.4
10,001 - 14,999 บาท	189	92.2
15,000 - 19,999 บาท	5	2.4
รวม	205	100

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 205 ตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. **เพศ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 และ เพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1ตามลำดับ

2. **อายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.9 ช่วงอายุ 42-49 ปี และ ช่วงอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

3. **สถานภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 และสถานภาพสมรส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

4. **ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมาคือ ระดับชั้นอนุปริญาตร/ปวส. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

5. **ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือ มีอายุการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีอายุการทำงาน 7-10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และมีอายุการทำงาน 11 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

6. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 14,999 จำนวน 189 บาท คิดเป็น ร้อยละ 92.2 รองลงมาคือ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และมีรายได้ 15,000 – 19,999 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

2. ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.76	.61	มาก	1
2. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.68	.66	มาก	4
3. ด้านความรับผิดชอบ	3.72	.52	มาก	3
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.60	.76	มาก	5
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.48	.81	ปานกลาง	7
6. ด้านเงินเดือน	3.59	.54	มาก	6
7. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	3.74	.73	มาก	2
รวม	3.65	.46	มาก	

จากตาราง 6 พบว่า พนักงาน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด	3.80	1.01	มาก	2
2. ท่านตระหนักในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลา	3.50	1.06	มาก	4
3. ท่านมีความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตัวเอง	4.00	.96	มาก	1
4. ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง	3.72	.87	มาก	3
รวม	3.76	.61	มาก	

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ มีความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตัวเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาคือ สามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตระหนักในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ลักษณะงานในหน้าที่มีความท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.60	1.06	มาก	3
2. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่	3.69	.91	มาก	2
3. ท่านมีความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.75	.83	มาก	1
รวม	3.68	.66	มาก	

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ มีความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาคือ มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ลักษณะงานในหน้าที่มีความท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านมีความรับผิดชอบต่องานอย่างเต็มความสามารถ	3.91	.88	มาก	1
2. ท่านมีความพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ	3.60	1.02	มาก	3

ตาราง 9 (ต่อ)

ด้านความรับผิดชอบ	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
3. งานที่ทำการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.84	.96	มาก	2
4. ท่านรู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3.54	1.06	มาก	4
รวม	3.72	.52	มาก	

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ มีความรับผิดชอบงานอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมาคือ งานที่ทำการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ มีความพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยมาก ในการทำงานนี้	3.80	1.01	มาก	1
2. ท่านได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ	3.50	1.06	มาก	3
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.41	1.15	ปานกลาง	4

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
4. ท่านเห็นว่าการทำงานในองค์กรนี้ไปเรื่อย ๆ จะทำให้ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านสูงขึ้น	3.68	1.18	มาก	2
รวม	3.60	.76	มาก	

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามากที่สุดคือ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยมาก ในการทำงานนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาคือ เห็นว่าการทำงานในองค์กรนี้ไปเรื่อย ๆ จะทำให้ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านสูงขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. หัวหน้างานกล่าวยกย่อง ชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านโดยส่วนตัว หรือ ยกย่องชมเชยในที่ประชุม	3.34	1.19	ปานกลาง	3
2. หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของท่าน เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้	3.74	1.12	มาก	1
3. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน	3.37	1.12	ปานกลาง	2

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
รวม	3.48	.81	ปานกลาง	

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของตน เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ ความสามารถในการทำงานของตนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หัวหน้างานกล่าวยกย่อง ชมเชยผลการปฏิบัติงานของตนโดยส่วนตัวหรือยกย่อง ชมเชยในที่ประชุมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านเงินเดือน

ด้านเงินเดือน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.41	1.15	ปานกลาง	3
2. ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	3.30	1.05	ปานกลาง	4
3. การจ่ายเงินเดือนขององค์กรชัดเจนถูกต้องตรงตามกำหนด	3.87	.89	มาก	1
4. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.79	1.10	มาก	2
รวม	3.59	.54	มาก	

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ การจ่ายเงินเดือนขององค์กรชัดเจนถูกต้องตรงตามกำหนดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. หัวหน้างานของท่านเป็นกันเองและให้ความสนใจกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน	3.97	1.01	มาก	1
2. หัวหน้างานของท่านให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง	3.69	.88	มาก	2
3. หัวหน้างานของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาค	3.56	1.06	มาก	3
รวม	3.74	.73	มาก	

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ หัวหน้างานของเป็นกันเองและให้ความสนใจกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ หัวหน้างานให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หัวหน้างานมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

3. ข้อมูลประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ โดยภาพรวม

ประสบการณ์ในการทำงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร	3.75	.70	มาก	2
2. ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร	3.63	.76	มาก	3
3. ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร	3.55	.70	มาก	4
4. ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	3.77	.71	มาก	1
รวม	3.68	.43	มาก	

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุดคือ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาคือ ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และ ความสำคัญต่อองค์กร

ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับ ความรู้ ความสามารถและความต้องการของ ท่าน	3.66	.91	มาก	3
2. ท่านทำงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านมี ความก้าวหน้าในอาชีพตามที่ได้คาดหวังไว้	3.72	.84	มาก	2
3. ความสำเร็จขององค์กร ท่านมีส่วนร่วมใน การสร้างสรรคและทำให้องค์กรประสบ ความสำเร็จ	3.87	.89	มาก	1
รวม	3.75	.70	มาก	

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือความสำเร็จขององค์กร มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือ ทำงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตามที่ได้คาดหวังไว้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ ความสามารถและความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร

ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการ ตอบสนองจากองค์กร	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านคิดว่าความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับผลงาน และความสามารถในการทำงาน	3.98	1.03	มาก	1
2. ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเป็น พนักงาน และการทำงานมีความเหมาะสม	3.47	1.06	ปานกลาง	2
3. ท่านคิดว่าจะมีการปรับเปลี่ยนค่าตอบแทน ให้สม่าเสมอ	3.44	1.17	ปานกลาง	3
รวม	3.63	.76	มาก	

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน มีความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ คิดว่าความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาคือ คิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเป็นพนักงานและการทำงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ คิดว่าจะมีการปรับเปลี่ยนค่าตอบแทนให้สม่าเสมออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร

ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ของ องค์กร	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. องค์กรของท่านสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือ ความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ เช่น อุบัติเหตุทางท้องถนน	3.68	1.18	มาก	1
2. ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอใน การปฏิบัติหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย พิเศษ	3.31	1.19	ปานกลาง	3
3. ตั้งแต่ท่านทำงานกับองค์กร ท่านได้รับ ประโยชน์จากสวัสดิการอย่างเพียงพอ	3.65	.97	มาก	2
รวม	3.55	.70	มาก	

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ องค์กรสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ เช่น อุบัติเหตุทางท้องถนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ตั้งแต่ทำงานกับองค์กร ได้รับประโยชน์จากสวัสดิการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมายพิเศษอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร

ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและ องค์กร	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง	3.95	.99	มาก	1
2. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา	3.69	.94	มาก	2
3. องค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานเป็นอย่างมาก	3.68	.99	มาก	3
รวม	3.77	.71	มาก	

จากตาราง 18 พบว่า พนักงาน มีความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามากที่สุดคือ ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาคือ สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ องค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานเป็นอย่างมากอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

4. ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ โดยภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.80	.66	มาก	1
2. ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.65	.70	มาก	2
3. ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	3.48	.85	ปานกลาง	3
รวม	3.64	.53	มาก	

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับ องค์กร	3.65	1.06	มาก	3
2. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่องค์กรกำหนด	3.98	.87	มาก	1
3. ท่านทราบถึงความเชื่อมโยงระหว่าง เป้าหมายการทำงานของท่านกับองค์กร	3.78	.86	มาก	2
รวม	3.80	.66	มาก	

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ ยินดีที่จะปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่องค์กรกำหนดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาคือ ทราบถึงความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายการทำงานของท่านกับองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) ตามลำดับ

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อ ประโยชน์ขององค์กร	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านเต็มใจที่จะเสียสละความสุข และประโยชน์ส่วนตัวเพื่อความสำเร็จขององค์กร	3.62	1.08	มาก	2
2. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ	3.57	1.01	มาก	3
3. ท่านมีความรู้สึกห่วงใยอย่างยิ่งกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร	3.78	.86	มาก	1
รวม	3.65	.70	มาก	

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ มีความรู้สึกห่วงใยอย่างยิ่งกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมาคือ เต็มใจที่จะเสียสละความสุข และประโยชน์ส่วนตัวเพื่อความสำเร็จขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	n = 205		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านพร้อมที่จะทุ่มเททุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร	3.47	1.06	ปานกลาง	2
2. ท่านรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญ	3.44	1.17	ปานกลาง	3
3. ท่านไม่คิดจะลาออกถึงแม้องค์กรจะประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน	3.68	1.18	มาก	1
4. ท่านรู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง แม้ท่านจะได้รับผลประโยชน์มากกว่า	3.31	1.19	ปานกลาง	4
รวม	3.48	.85	ปานกลาง	

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มากที่สุดคือ ไม่คิดจะลาออกถึงแม้องค์กรจะประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ พร้อมที่จะทุ่มเททุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ รักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) และส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ รู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง แม้ท่านจะได้รับผลประโยชน์มากกว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

5. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

ผู้วิจัยศึกษาผลของความคิดเห็นต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การทดสอบแบบ t-test และ F-test

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ศึกษาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบ ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อพบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05

ในกรณีที่ผลทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05) จะใช้ค่า t-test กรณี Equal Variances Assumed สำหรับผลทดสอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ แต่หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า หรือ เท่ากับ .05) จะใช้ค่า t-test กรณี Equal Variances not Assumed สำหรับผลทดสอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ โดยกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวน โดยใช้สถิติ Levene's test ดังนี้

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามเพศโดยใช้ Levene's test

ความผูกพันต่อองค์กร	Levene's test	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	0.299	0.633
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	0.728	0.394
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	0.101	0.751
ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศโดยภาพรวม	0.115	0.735

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน จำแนกตามเพศโดยใช้ Levene's test ปรากฏว่า ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศโดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.735 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed) โดยใช้สถิติ t-test

ผลการทดสอบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.633 0.394 และ 0.751 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed) โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 24 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	t-test for Equality Mean					
	เพศ	Mean	S.D.	t	df	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ	ชาย	3.79	0.67	-0.261	203	0.795
เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	หญิง	3.81	0.65			
ด้านความเต็มใจในการทำงาน	ชาย	3.60	0.75	-0.774	203	0.440
เพื่อประโยชน์ขององค์กร	หญิง	3.68	0.68			
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	ชาย	3.51	0.84	-0.336	203	0.737
	หญิง	3.46	0.86			
ภาพรวม	ชาย	3.63	0.54	-0.268	203	0.789
	หญิง	3.65	0.53			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกเพศ พบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างจากเพศหญิง

5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนก อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

สมมติฐานที่ 1.2 กลุ่มอายุที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ศึกษาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีอายุต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันขององค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่ามีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุโดยใช้ Levene's test

ความผูกพันต่อองค์กร	Levene's test	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	1.053	0.306
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	0.093	0.760
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	0.365	0.552
ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุโดยภาพรวม	0.461	0.498

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน จำแนกตามอายุโดยใช้ Levene's test ปรากฏว่า ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุโดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.498 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน จึงใช้การทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวันเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.306 0.760 และ 0.552 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 26 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	.521	4	0.130	0.291	0.883
ภายในกลุ่ม	89.487	200	0.447		
รวม	90.009	204			
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	3.133	4	0.783	1.579	0.181
ภายในกลุ่ม	99.187	200	0.496		
รวม	102.320	204			

ตาราง 26 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	1.083	4	0.271	0.362	0.835
ภายในกลุ่ม	149.482	200	0.747		
รวม	150.565	204			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.476	4	0.119	0.408	0.803
ภายในกลุ่ม	58.396	200	0.292		
รวม	58.873	204			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามการศึกษาพบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ($F=0.408$, $Sig.=0.803$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุต่างก็มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ที่มีกลุ่มอายุต่างก็มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 กลุ่มสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ศึกษาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบ ดังนี้

H_0 : กลุ่มสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันขององค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่ามีความน้อยกว่า .05

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามสถานภาพโดยใช้ Levene's test

ความผูกพันต่อองค์กร	Levene's test	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	1.945	0.165
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	0.195	0.659
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	0.468	0.882
ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามสถานภาพโดยภาพรวม	0.336	0.850

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน จำแนกตามสถานภาพโดยใช้ Levene's test ปรากฏว่า ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามสถานภาพโดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.850 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีความแปรปรวนไม่ต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed) โดยใช้สถิติ t-test

ผลการทดสอบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.165 0.659 และ 0.882 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีความแปรปรวนไม่ต่างกัน

จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed) โดยใช้สถิติ t-test

ตาราง 28 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร	t-test for Equality Mean					
	สถานภาพ	Mean	S.D.	t	df	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	โสด	3.65	1.10	-0.217	203	0.828
	สมรส	3.69	0.92			
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	โสด	3.60	1.10	-0.440	203	0.660
	สมรส	3.54	1.04			
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	โสด	3.48	1.06	-0.022	203	0.862
	สมรส	3.45	1.17			
ภาพรวม	โสด	3.32	1.18	0.191	203	0.849
	สมรส	3.28	1.23			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามการศึกษาพบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าพนักงานระหว่างกลุ่มสถานภาพต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ที่มีสถานภาพต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 กลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ศึกษาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันขององค์กรต่อพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบ ดังนี้

H_0 : กลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันขององค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่ามีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test

ความผูกพันต่อองค์กร	Levene's test	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	0.290	0.591
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	0.505	0.478
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	1.302	0.256
ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวม	0.716	0.399

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 29 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test ปรากฏว่า ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.399 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน จึงใช้การทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวันเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.591 0.478 และ 0.256 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 30 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2.585	2	1.293	2.987	0.053
ภายในกลุ่ม	87.424	202	0.433		
รวม	90.009	204			
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	1.296	2	0.648	1.295	0.276
ภายในกลุ่ม	101.024	202	0.500		
รวม	102.320	204			

ตาราง 30 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	0.156	2	0.078	0.104	0.901
ภายในกลุ่ม	150.410	202	0.745		
รวม	150.565	204			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.845	2	0.422	1.471	0.232
ภายในกลุ่ม	58.028	202	0.287		
รวม	58.873	204			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามการศึกษาพบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ($F=1.471$, Sig.= 0.232) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าพนักงานระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ที่มีระดับการศึกษาต่างก็มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 กลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ศึกษาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันขององค์กรต่อพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันขององค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่า มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ หู๊ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's test

ความผูกพันต่อองค์กร	Levene's test	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	1.637	0.203
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	0.480	0.489
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	0.383	0.537
ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานโดยภาพรวม	0.252	0.820

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ หู๊ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's test ปรากฏว่า ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.820 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน จึงใช้การทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวันเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.203 0.489 และ 0.537 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 32 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	0.828	3	0.276	0.622	0.601
ภายในกลุ่ม	89.181	201	0.444		
รวม	90.009	204			
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	1.912	3	0.637	1.276	0.284
ภายในกลุ่ม	100.407	201	0.500		
รวม	102.320	204			
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	0.932	3	0.311	0.417	0.741
ภายในกลุ่ม	149.633	201	0.744		
รวม	150.625	204			

ตาราง 32 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.286	3	0.095	0.327	0.806
ภายในกลุ่ม	58.587	201	0.291		
รวม	58.873	204			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามการศึกษาพบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ($F=0.327$, $Sig.=0.806$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าพนักงานระหว่างกลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 กลุ่มรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ศึกษาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความผูกพันขององค์กรต่อพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบ ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันขององค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่า มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้ Levene's test

ความผูกพันต่อองค์กร	Levene's test	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	0.616	0.434
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	0.321	0.572
ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	0.083	0.773
ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยภาพรวม	0.763	0.180

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้ Levene's test ปรากฏว่า ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.180 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน จึงใช้การทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวันเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.434 0.572 และ 0.773 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 34 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมของ องค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	1.720	2	0.860	1.968	0.142
ภายในกลุ่ม	88.288	202	0.437		
รวม	90.009	204			
ด้านความเต็มใจในการทำงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	3.852	2	1.926	3.951	0.021
ภายในกลุ่ม	98.468	202	0.487		
รวม	102.320	204			
ด้านความต้องการดำรงความ เป็นสมาชิกภาพในองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	1.727	2	0.864	1.172	0.312
ภายในกลุ่ม	148.838	202	0.737		
รวม	150.656	204			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	1.643	2	0.822	2.900	0.057
ภายในกลุ่ม	57.229	202	0.283		
รวม	58.873	204			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามการศึกษาพบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ($F=2.900$, Sig.= 0.057) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่ามีเพียงด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรด้านเดียวที่กลุ่มรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ($F=3.951$, Sig. 0.021) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพบความแตกต่างทั้งภาพรวมและด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มรายได้ต่อเดือน 15,000 - 19,999 บาท และกลุ่มรายได้ต่อเดือน 10,000 -14,999 บาท ดังตาราง 34

ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 14,999 บาท	15,000 - 19,999 บาท
ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อ ประโยชน์ขององค์กร	$\bar{X}$	3.181	3.698	3.200
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.181	-	-0.516 (0.118)	-0.0181 (0.962)
15,000 - 19,999 บาท	3.698			0.498
10,001 - 14,999 บาท	3.200			(0.117)
ภาพรวม	$\bar{X}$	3.280	3.673	3.566
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.280	-	-0.393 (0.288)	-0.286 (0.320)
15,000 - 19,999 บาท	3.673			0.106 (0.658)
10,001 - 14,999 บาท	3.566			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 35 จากการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Seheffe test) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนในภาพรวม พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มรายได้ต่อเดือน 15,000 - 19,999 บาท และกลุ่มรายได้ต่อเดือน 10,001 - 14,999 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ .05

สรุปด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบเฉลี่ยเป็นรายคู่ ได้แก่ กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มรายได้ต่อเดือน 15,000 - 19,999 บาท และกลุ่มรายได้ต่อเดือน 10,001 - 14,999 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ .05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	Sig.
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.363 [*]	มีความสัมพันธ์กันต่ำ	0.000
2. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.291 [*]	มีความสัมพันธ์กันต่ำ	0.000
3. ด้านความรับผิดชอบ	0.473 [*]	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง	0.000
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.687 [*]	มีความสัมพันธ์กันสูง	0.000
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.625 [*]	มีความสัมพันธ์กันสูง	0.000
6. ด้านเงินเดือน	0.687 [*]	มีความสัมพันธ์กันสูง	0.000
7. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	0.161 [*]	มีความสัมพันธ์กันต่ำ	0.021
รวม	0.480 [*]		0.000

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ในทุกประเภทของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สรุปได้ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.480^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพิจารณาตามรายด้าน มีดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r = 0.363^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r = 0.291^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.473^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง ($r = 0.687^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.625^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านเงินเดือน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.687^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r = 0.161^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ประสพการณ์ในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และ ความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองขององค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่มีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ประสพการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร และด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและ องค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

H_1 : ประสพการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร และด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและ องค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 37 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างประสบการณ์ในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

ประสบการณ์ในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	Sig.
1. ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร	0.166*	มีความสัมพันธ์กันต่ำ	0.017
2. ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร	0.657*	มีความสัมพันธ์กันสูง	0.000
3. ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร	0.447*	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง	0.000
4. ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และ องค์กร	0.306*	มีความสัมพันธ์กันต่ำ	0.000
รวม	0.525*		0.000

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ในทุกประเภทของประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจาก

องค์กร ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร และด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและ องค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สรุปได้ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.525^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพิจารณาตามรายด้าน มีดังนี้

ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r = 0.166^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = 0.657^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ($r = 0.447^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r = 0.306^*$) กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 สรุปผลการทดสอบ

สมมติฐานที่ 1: พนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1. เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างจากเพศชาย
2. อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
3. สถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
4. การศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
5. ระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
6. รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยครั้งนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ
4. เพื่อศึกษความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองขององค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่มีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ ในเขตปทุมวันกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตำแหน่ง พนักงานบริการภายในร้าน และพนักงานขนส่ง มีจำนวน 5 บริษัท ได้แก่ เดอะ พิตซ่า คอมปะนี (The Pizza Company) พิตซ่า ฮัท (Pizza Hut) เคเอฟซี (KFC) เอสแอนด์พี (S&P) และสเวนเซนส์ (Swensen's) มีจำนวน 394 คน (ข้อมูลจากผู้จัดการสาขาทั้ง 5 บริษัท ในเขตปทุมวัน, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ จำนวน 5 บริษัท มีจำนวน 394 คน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณได้เท่ากับ 205 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ ตามจำนวนประชากร ในแต่ละชั้นมีความเป็นเอกพันธ์ ระหว่างชั้นมีความแตกต่างกัน จำนวนสมาชิกในกลุ่มย่อยจะถูกกำหนดให้เป็นสัดส่วน (proportion) ตามสัดส่วนประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน มี 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านความรับผิดชอบ 4) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 5) ด้านการได้การยอมรับนับถือ 6) ด้านเงินเดือน และ 7) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงาน มี 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร 2) ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร 3) ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร และ 4) ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร 2) ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert's Scale มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. จัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เพียงพอต่อกลุ่มตัวอย่าง
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ พร้อมทั้งรับแบบสอบถามคืนในเวลาเดียวกัน โดยจะเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความยินดี และเต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น
3. นำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลสมบูรณ์แล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของการกรอกข้อมูล นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาเตรียมลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำ

เตรียมวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ได้นำไปวิเคราะห์มีความครบถ้วนสมบูรณ์
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึก เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง
ตอนที่ 2 - ตอนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในงาน ประสิทธิภาพทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในภาพรวม

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.9 และเพศชาย จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.1 ตามลำดับ

1.2 อายุ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3 ส่วนอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.9 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5 และอายุระหว่าง 42 - 49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวนช่วงอายุละ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

1.3 สถานภาพ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 79 ส่วนสถานภาพสมรสมีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.4 ส่วนระดับการศึกษานุปริญญาตรี/ปวส. มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.4 และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.4 ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี มีจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 - 10 ปี จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.6 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

1.6 รายได้ต่อเดือน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 14,999 จำนวน 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.2 ส่วนรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.4 และรายได้ต่อเดือน 15,000 - 19,999 บาท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านเงินเดือน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุด คือ มีความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตัวเอง รองลงมาคือ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ ทันตามเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ สามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และตระหนักในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลา ตามลำดับ

2.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ มีความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่ และลักษณะงานในหน้าที่มีความท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถ ตามลำดับ

2.3 ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ มีความรับผิดชอบงานอย่างเต็มความสามารถ รองลงมาคือ งานที่ทำมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน รองลงมาคือ มีความพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ และรู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ

2.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยมาก ในการทำงานนี้ รองลงมาคือ เห็นว่าการทำงานในองค์กรนี้ไปเรื่อย ๆ จะทำให้ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านสูงขึ้น รองลงมาคือ ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ และได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตามลำดับ

2.5 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของตน เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ ความสามารถในการทำงานของตน และหัวหน้างานกล่าวยกย่อง ชมเชยผลการปฏิบัติงานของตนโดยส่วนตัว หรือ ยกย่อง ชมเชยในที่ประชุม ตามลำดับ

2.6 ด้านเงินเดือน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ การจ่ายเงินเดือนขององค์กรชัดเจนถูกต้องตรงตามกำหนด รองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน รองลงมาคือ เงินเดือนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี ตามลำดับ

2.7 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ หัวหน้างานของเป็นกันเอง และให้ความสนใจพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ หัวหน้างานให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ และหัวหน้างานมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร รองลงมาคือ ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร และด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ตามลำดับ

3.1 ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ความสำเร็จขององค์กร มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ รองลงมาคือ ทำงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตามที่ได้คาดหวังไว้ และได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ ความสามารถและความต้องการ ตามลำดับ

3.2 ด้านความคาดหวังที่ได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือคิดว่าความสำเร็จขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถในการทำงาน รองลงมาคือ คิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเป็นพนักงานและการทำงานมีความเหมาะสม และคิดว่าจะมีการปรับเปลี่ยนค่าตอบแทนให้สม่าเสมอตามลำดับ

3.3 ด้านความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ องค์กรสามารถช่วยแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ เช่น อุบัติเหตุทางท้องถนน รองลงมาคือ ตั้งแต่ทำงานกับองค์กร ได้รับประโยชน์จากสวัสดิการอย่างเพียงพอ และได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ หรือ งานที่ได้รับมอบหมายพิเศษตามลำดับ

3.4 ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ได้รับความร่วมมือ และช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง รองลงมาคือ สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา และองค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานเป็นอย่างมาก ตามลำดับ

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ตามลำดับ

4.1 ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ยินดีที่จะปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่องค์กรกำหนดรองลงมาคือทราบถึงความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายการทำงานของท่านกับองค์กร และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรตามลำดับ

4.2 ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ มีความรู้สึกห่วงใยอย่างยิ่งกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร รองลงมาคือ เต็มใจที่จะเสียสละความสุข และประโยชน์ส่วนตัว เพื่อความสำเร็จขององค์กรและเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ ตามลำดับ

4.3 ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ไม่คิดจะลาออกถึงแม้องค์กรจะประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน รองลงมาคือ พร้อมทั้งจะทุ่มเททุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร รองลงมาคือ รักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญ และรู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง แม้ท่านจะได้รับผลประโยชน์มากกว่า ตามลำดับ

5. เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

5.1 เพศ พบว่า ในภาพระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน

5.2 อายุ พบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

5.3 สถานภาพ พบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าพนักงานระหว่างกลุ่มสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

5.4 ระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าพนักงานระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

5.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าพนักงานระหว่างกลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

5.6 รายได้ต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ แตกต่างกัน

พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

พนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1. เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างจากเพศชาย
2. อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
3. สถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
4. การศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
5. ระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
6. รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ โดยการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) หมายความว่า โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ .480 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ .363 .291 .473 .687 .625 .687 และ .161ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 3 ประสพการณ์ในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และ ความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองขององค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทักษะที่มีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองขององค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทักษะที่มีต่อองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) หมายความว่า โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ .525 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าประสพการณ์ในการทำงาน โดยรวมมีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

และประสพการณ์ในการทำงาน ทุกด้านมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) หมายความว่า ประสพการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาท และความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองขององค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และทักษะที่มีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยมีค่า r เท่ากับ .306 .447 .657 และ .166 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าประสพการณ์ในการทำงานโดยรวม มีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ พบประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านรวม พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันทั้งในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี บางส่วนมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อัตราขึ้นเงินเดือนที่ได้รับตรงกับความต้องการ และเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน จึงทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันชัย ศกุนตนา (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพัน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพัน ของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของ ธนาคารแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าคะแนนเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลวิจัย พบว่าผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 21 -30 ปี สถานภาพเป็นโสด หรือ แยกกันอยู่ มีวุฒิการศึกษาที่ สูงกว่าปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ 1 - 5 ปี พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระชัย ยมเกิด (2559) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง

ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท ลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด โดยได้ทำการการศึกษาเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากต่อองค์กร มีความเชื่อมั่น และยอมรับต่อเป้าหมายขององค์กร แต่ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของอายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระชัย ยมเกิด (2559) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท ลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด โดยได้ทำการการศึกษาเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากต่อองค์กรมีความเชื่อมั่น และยอมรับต่อเป้าหมายขององค์กร แต่ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของอายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพัน แต่ระดับการศึกษาที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติคือ ความมีอิสระ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ ผลป้อนกลับ และปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในงานด้านรวม พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน หรือ มีอิทธิพลต่อกัน ความคาดหวัง หรือ แรงจูงใจเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่สูงมาก สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานในธุรกิจเดลิเวอรี่ มีความเห็นเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท สัมพันธ์ภาพกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน คือ มีความรู้สึกที่ดีต่อกันและร่วมกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งทำให้มีความรู้สึกดีต่อองค์กรตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงชัย สันติวงษ์ (2550) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือ การพยายามให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน มีผลต่อการเข้าร่วมงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เห็นทางที่จะได้รับประโยชน์ และมีผลประโยชน์ร่วมกัน การปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบก็จะเป็นไปอย่างดีที่สุด การจูงใจจึงมีหลักสำคัญว่าต้องพยายามตอบสนองความต้องการ

ของผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านร่างกายและจิตใจอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2553) ได้กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator) ว่าการยอมรับ (Recognition) โดยปกติแล้วทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรม การยอมรับในความคิด หรือ ความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็นค่ายก่องชมเชย หรือ การให้ผลตอบแทน (Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานมากทีเดียวเพราะทุกคนต้องการความสำเร็จ

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขต ปทุมวัน กรุงเทพฯ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานด้านรวม พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทและความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร และทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กรของพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์โดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสังเกตเห็นว่างานที่ปฏิบัตินั้น พนักงานคิดว่างานที่ปฏิบัติมีความท้าทายอยู่เสมอ อาจเป็นเพราะลักษณะของการปฏิบัติงานนั้น เป็นเรื่องของการให้บริการ จึงจำเป็นต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด และทำให้รู้สึกกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งงานแต่ละตำแหน่งจำเป็นต้องอาศัยความอดทน และการมีทัศนคติที่ดีต่องาน ทำให้เกิดความสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อร่วมงานจะเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ และส่วนใหญ่พนักงานจะทราบขั้นตอนและความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างชัดเจน สามารถปรับปรุงงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันให้มีวิธีการทำงานที่ไม่จำเจ ซ้ำซ้อนกัน ประกอบกับกฎระเบียบส่วนใหญ่ของบริษัท เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้การสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีความกล้าที่จะเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานจึงทำให้มีอิสระในการทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย และมีความคิดในเชิงบวกในเรื่องความก้าวหน้าเป็นสิ่งที่ไม่ยากเลยหากพนักงานปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ประกอบกับผลงานที่ผ่านมาทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น และการที่หัวหน้างานให้พนักงานได้มีโอกาสได้เสนอแนะและมีส่วนร่วมในปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ จะทำให้พนักงานคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญกับองค์กร นอกจากนี้ การได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้งเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร และต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญใจ เลียดประถม (2546) ได้ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรคือ ปัจจัยด้าน

ลักษณะงาน โดยปัจจัยด้านลักษณะงานนั้น ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

4. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านรวม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรของพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน อย่างใดอย่างหนึ่ง ก็จะมีทุ่มเทให้กับงานนั้น เพื่อแสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ถึงแม้ถึงเวลาเลิกงานแล้ว สามารถปฏิบัติงานล่วงเวลาได้ กรณีมีงานเร่งด่วน ก็พยายามปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และพยายามพูดแต่สิ่งที่ดีดีขององค์กรให้บุคคลอื่นฟังเสมอ ซึ่งเปรียบเสมือนบริษัท เป็นบ้านหลังที่สอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาวุธทิกุล เจริญกุล (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มี ความสัมพันธ์ต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เขตแจ้งวัฒนะ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านยัง พบว่าพนักงานให้ความสำคัญด้านความเชื่อมั่นยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกองค์กร และให้ความสำคัญด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อ ปฏิบัติงานในองค์กรน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานได้รับอิสระในการทำงานสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้รับการสนับสนุนให้ใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความจำเจในงาน มีการกำหนดลักษณะงานและให้ผลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเน้นการทำงานเป็นทีมมากกว่าเก่งเพียงคนเดียว จึงทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้ พนักงานยังมีความรู้สึกที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความเต็มใจมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร สร้างแรงจูงใจในงาน และส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจในงาน มี 7 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน คือ หัวหน้างานควรเป็นผู้สร้างบรรยากาศ สร้างแรงจูงใจ หรือ กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ รวมถึงมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด

1.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ หัวหน้างานควรให้พนักงานปฏิบัติงาน ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน และแนะนำลักษณะกระบวนการงานอย่างชัดเจน

1.3 ด้านความรับผิดชอบ คือ หัวหน้างานควรพิจารณามอบอำนาจในการตัดสินใจ บางส่วน หรือ ทั้งหมด เพื่อให้พนักงานได้ใช้ความคิด วิเคราะห์งานด้วยตัวเอง และมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่าง

1.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน คือ หัวหน้างานควรสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานได้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ให้โอกาสในการตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบ หรือ ควบคุมมากเกินไป

1.5 ด้านการได้ยอมรับนับถือ คือ หัวหน้างานจำเป็นต้องรับฟังความคิดเห็นของพนักงานภายในองค์กร เพื่อเป็นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

1.6 ด้านเงินเดือน คือ องค์กร หรือ บริษัทควรมีเกณฑ์ความชัดเจนเกี่ยวกับการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีเพื่อเป็นเครื่องชี้วัดการประเมินเลื่อนตำแหน่ง หรือ ขึ้นขั้นของพนักงาน

1.7 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ หัวหน้างานควรสร้างวัฒนธรรมการทำงาน เป็นทีมในองค์กร สร้างความสามัคคีของหมู่คณะไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานให้เป็นองค์กรแห่งมิตรภาพ

2. ปัจจัยประสพการณ์ในการทำงาน พนักงานมีความรู้สึกว่าองค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้กับพนักงานมากขึ้น หรือ น้อยลงไม่มีผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันจึงไม่จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน

3. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร คือ หัวหน้างานควรสร้างค่านิยม สร้างความภาคภูมิใจ ซึ่งสามารถทำให้พนักงานรู้สึกมีความภูมิใจกับองค์กร สร้าง

วัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทุก ๆ คนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายขององค์กรเพื่อนำไปสู่ความเต็มใจในการปฏิบัติงานตามนโยบาย

3.2 ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร คือ หัวหน้างานควรสร้างสิ่งจูงใจ หรือ สิ่งกระตุ้นให้พนักงานเต็มใจที่จะเสียสละความสุข และประโยชน์ส่วนตัวเพื่ออุทิศตนในการปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3.3 ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร คือ หัวหน้างานควรสร้างบรรยากาศให้พนักงานในองค์กรเป็นเสมือนหนึ่งสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้พนักงานทุกคนมีความรัก มีความผูกพันกันกับองค์กรประดุจเป็นเครือญาติ รวมถึงมีความภักดีต่อองค์กร และรู้สึกว่าการลาออกขององค์กรนี้เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องแม้จะได้รับผลประโยชน์มากกว่า



ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยโดยขยายมิติของความผูกพันให้มากขึ้น เช่น การทำวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในเครือบริษัทเดียวกัน หรือบริษัทคู่แข่ง ให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน เพื่อให้การวิจัยมีแง่มุมที่กว้างขวาง รวมทั้งได้ผลลัพธ์ที่มีข้อเท็จจริงตามสถานการณ์มากขึ้น
2. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะสะท้อนภาพของคุณภาพชีวิตในด้านลึกของพนักงาน ซึ่งจะทำได้ความรู้ที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น
3. ศึกษาด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อที่จะได้ข้อค้นพบที่ลึกซึ้งและทราบความคิดเห็นในประเด็นอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ที่นอกเหนือจากกรอบแนวคิดที่วิธีการวิจัยเชิงปริมาณได้กำหนดไว้





บรรณานุกรม

- เกศรี ศรีเสถียร. (2553). *ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- โกสินทร์ รังสิยาพันธ์. (2531). *ปรัชญาและคุณธรรมสำหรับครู. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมศาสนา.*
- ขวัญใจ เลียดประถม. (2546). *ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. ปริญญา นิพนธ์. รปม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.*
- เชมฐานันท์ สรโชติ. (2554). *ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การในบริษัท ก่อสร้าง. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- จิระจิตต์ ราค. (2555). *บรรยากาศขององค์การ: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กับมหาวิทยาลัยของรัฐ (ในส่วนกลาง). สารนิพนธ์. ศศ.ม. (รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- จิรากุล วะพันธุ์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันการศึกษาเฉพาะ กรณีบริษัท โอจีเปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- จิระประภา สุตสาคร. (2545). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกรมธนารักษ์. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- จิระชัย ยมเกิด. (2549). *ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- จิรวรรณ หาดทรายทอง. (2539). *ความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาการปราบปรามคทลวง. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- จิรนนท์ บรรจงภาค. (2549). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.*

- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). *แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด*
โรงงานจังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ). ปทุมธานี: คณะ
 บริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญกิจ สันติเกษม. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของ*
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ:
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยวัฒน์ อัดพัฒน. (2526). *จริยศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สหบุรุษสำนักพิมพ์.
- ชลลดา สิทธิวรรณ. (2559). *ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนใน*
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ฐนิตา ปัตตานี. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่ง*
ประเทศไทย ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. สารนิพนธ์. ศศ.ม. (นโยบายสาธารณะ).
 กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2544). *ยอดกลยุทธ์การบริหารสำหรับองค์การยุคใหม่*. กรุงเทพฯ:
 เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดวงพร โพธิ์สร. (2558). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของครูผู้ดูแลเด็ก*
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา. สารนิพนธ์.
 รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ดารณี พานทองพาลุสุข; และ สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. (2542). *ทฤษฎีการจูงใจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5).
 วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2542). *ทฤษฎีองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2550). *การบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนธีรภัทร วงษ์ไทย. (2555). *ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด*
นนทบุรี. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (วิทยาการจัดการ). ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดโครงสร้างองค์กร. ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการ*
องค์กร และทรัพยากรมนุษย์. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ธานินทร์ สุทธิบุญขร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่ายการพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ธีระ วีระธรรมสาริต. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย*. สารนิพนธ์. ศศ.ม. (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรพัฒน์ มานะกิจ. (2553). *ความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นันทพร บุตรน้อย. (2549). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในนามพระบรมราชูปถัมภ์. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- ปณิศา มีจินดา. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ปณิศา คุ้มรินทร์พงศ์. (2555). *ความผูกพันในองค์การ: กรณีศึกษาบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปวีณา โชติมนิวงศ์; และคณะ. (2543). *"ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการเลือกใช้บริการส่งถึงบ้านศึกษากรณีธุรกิจฟาสต์ฟู้ด"*. ปทุมธานี: บริหารธุรกิจจริงสัต.
- พงศ์ หรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- พิชญากร ศิริปัญญา. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พัชรินทร์ สุกัทรอกนิษฐ์. (2553). *ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การในบริษัทก่อสร้าง*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรด้านบุคลากรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้*. สารนิพนธ์. รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2540). *พฤติกรรมองค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พรทิพย์ เตชะอาพรชัย. (2553). *ความผูกพันต่อองค์การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนมัธยมศึกษา*. พืช จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไพยมพร เขมวงศ์. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยี ราชมนคลวิทยาเขตนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. (วิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทริกา ศิริเพชร. (2551). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ กิริติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มุกดา ศรีรงค์; และชนิษฐา วิเศษสาร. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รุ่งทิพย์ คงมานะ. (2549). *ศึกษาความสำเร็จของสมาชิกขายตรง บริษัทกอล์ฟรีน สกายไลน์ ยูนิค จำกัด ในจังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. ลพบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ อ่วมมี. (2550). *คุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กม.18 วิศวกรรม จำกัด*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- วันชัย ศกุนตนา. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วีรนาถ มานะกิจ. (2523). *การจัดองค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรรณุช ทองไพบูลย์. (2543). *บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ*. วิทยานิพนธ์. ศป.ม.

(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วรรณุช ทองไพบูลย์. (2553). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการไคโลลิงสินค้า*

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น

อินโดไชน่า.

วิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์. (2553). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการตลาดสำนักงานสาขา*

ประจำประเทศไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. ถ่ายเอกสาร.

ศุภพร สาครบุตร. (2542). *บรรยากาศองค์การความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานบริษัท*

นิปปอนเพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ. (2542). *ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีของสาธารณสุขภูมิภาค*

กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์. ศป.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

ศิริพร ทรัพย์พิพัฒนา. (2549). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกรมธนารักษ์*. วิทยานิพนธ์.

บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). *องค์การการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศรวิภา สิริปัญญาวิทย์. (2547). *12 ชุมพล SMEs (12 ก้าวสู่ความสำเร็จ)*. กรุงเทพฯ:

ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สุทธิลักษณ์ คำทอง. (2549). *ความผูกพันต่อองค์การ*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม. 2561,

จาก <http://www.hri.tu.cac.th>

สุทัศน์ ครองชนม์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ*

ของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุธารัตน์ อนุกุลประเสริฐ. (2558). *ศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจของนักศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยต่อ*

การเข้าศึกษา. วิทยานิพนธ์. ศษ.ม. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ถ่ายเอกสาร.

- สุพรรณิ พรหมชัย. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ. ถ่ายเอกสาร.
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2533). ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์. ร.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์. (2554). งานวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- สนิย์ แก้วมณี. (2549). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. กรุงเทพฯ: วารสารการบริหารสำหรับนักบริหารงานบุคคลมืออาชีพ, 27 (3): หน้า 10-16.
- สรนธ์ บางแสง. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เบอริลี ยูเคเกอร์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร. สืบค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2561, จาก <http://www.Dmat.or.th>.
- อริศรา พลายุชัย และคณะ. (2528). พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อฟาสต์ฟู้ด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกชัย กิสุขพันธ์. (2538). การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภาพใจ.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2559). ความผูกพันต่อองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2555). สภาพปัจจุบัน ปัญหา การรับรู้และความพร้อมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมเพื่อการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อุบลรัตน์ เพ็งสฤติย์. (2539). จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรปภากร รัตน์หิรัญกร. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์. บธ.ม. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

- อาจุติกุล เจริญกุล .(2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เขตแจ้งวัฒนะ*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (การประกอบการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- Alderfer, Clayton P. (1969). *An Empirical Test of a New Theory of Human Needs*. *Organization Behavior and Human Performance*. Vol. 4 :75-142.
- Bartz, A. E. (1999). *Basic Statistical concepts* (4th ed.). New Jersey: Prentice - Hall.
- Beach, Dale S. (1965). *Personnel Management People at Work*. New York : The Macmillan Co.
- Becker H.; & Carper, J. (1956). The Development of identification with an occupation. *American Journal of Sociology*, 61: 289-296.
- Bruce Buchanan. (1974). *Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations*. *Administrative Science Quarterly*. 19: 533.
- Burke. (2003). *Employee Engagement*. Retrieved January 12, 2006. Best Employers in Asia Research. The Engagement Model.
- Cochran, W.G., (1953). *Sampling Techniques*. New York : Johe Wiley & Sons. Inc.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L; & Balck, E. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prencie Hall.
- Herzberg Frederick, Bernarol; & Synderman, Barbara Bloch .1959. *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Hrebiniak, L. G.; & Alutto, J. A. (1972). *Personal and role-related factor in the development of organization commitment*. *Administrative Science Quartery*, 17: 555-562.
- John, Frantuzzo Tighe, Erin; & Child, Stephanic. (2000). Family Involement Questionaire: A Multivariate Assessment of Family Participation in Early Childhood Education. *Journal of Educational Psychology*, 92(2): 367-376.
- Katz, D.; & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2nd ed.). New York, NY: Wiley.
- Koontz, Harold, Cyril O'Donnell; & Heinz Weihrich. (1982). *Essentials of Management*. 3rd ed. New Delhi : TATA McGraw-Hill.

- Laka-mathebura, M.R. (2004). *Modeling the Relationship between Organization Commitment, Leadership Style, Human Resource Management Practices and Organization Trust*. Philosophic Doctor of Organization Behavior Thesis. South Africa : University of Pretoria.
- Mankiw, W. G, Quah, E; & Wilson, P. (2008). *Principles of Economics*. Singapore : Cengage Learning Asia.
- Marsh, R; & Mannari, H. (1977). *Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study*, Administrative Science Quarterly. 22 : 57-74.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper; & Row.
- Mathieu, J.E; & Farr, James L. (1991). Further Evidence for the Discriminant Validity of Measures of Organizational Commitment, Job Involvement and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology* 76: 127-133.
- Martin, J., & Eisenhardt, K. M., (2000). Dynamic capabilities: What are they?. *Strategic Management Journal*. 21(10): 1105-1121.
- Meyer, J. P.; & Allen, N. J. (1997). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. Human Resource Management Review, 1: 61-. 89.
- Mowday, R. T. (1991) *Equity theory predictions of behavior in organizations*. In R. M. Steers; & L. W. Porter (Eds.) *Motivation and work behavior*. pp. 111-131. New York, NY: McGraw-Hill.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T; & Boulian, P.V. (1974). Organization Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians, *Journal of Applied Psychology*. 59: 603-609.
- Sheldon, M. E. (1971). *Investment and involvements as mechanisms producing commitment to the organization*. Administrative Science Quarterly. 16: 143-149.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*. 22: 46-49.

ภาคผนวก





แบบสอบถาม

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ
ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ” โดยงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการทำแบบสอบถาม
ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถามนี้วัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มี
ผลกระทบจากการตอบแบบสอบถาม รวมถึงความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ผู้วิจัย
ขอขอบพระคุณท่าน ณ ที่นี้ ในการให้ความอนุเคราะห์ และสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบ
แบบสอบถาม

ปณิศา วิชัยดิษฐ์

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง

“ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน
ธุรกิจ ฟู้ด เดลิเวอรี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ”

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 - 29 ปี

☐ 30 - 39 ปี

☐ 40 - 49 ปี

☐ 50 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง /หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ อนุปริญญาตรี /ปวส.

☐ ปริญญาตรี

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

☐ น้อยกว่า 3 ปี

☐ 4 - 6 ปี

☐ 7 - 10 ปี

☐ 11 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 10,001 – 14,999 บาท

☐ 15,000 – 19,999 บาท

☐ 20,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่เห็นใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1.1 ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จ ทันตามเวลาที่กำหนด					
1.2 ท่านตระหนักในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลา					
1.3 ท่านมีความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตัวเอง					
1.4 ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง					
2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
2.1 ลักษณะงานในหน้าที่มีความท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2.2 ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานในหน้าที่					
2.3 ท่านมีความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
3. ด้านความรับผิดชอบ					
3.1 ท่านมีความรับผิดชอบงานอย่างเต็มความสามารถ					
3.2 ท่านมีความพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
3.3 งานที่ท่านมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน					
3.4 ท่านรู้สึกเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน					
4.1 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยมาก ในการทำงานนี้					
4.2 ท่านได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ					
4.3 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
4.4 ท่านเห็นว่าการทำงานในองค์กรนี้ไปเรื่อยๆ จะทำให้ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านสูงขึ้น					
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
5.1 หัวหน้างานกล่าวยกย่อง ชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านโดยส่วนตัวหรือยกย่องชมเชยในที่ประชุม					
5.2 หัวหน้างานรับฟังความคิดเห็นของท่าน เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้					
5.3 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน					
6. ด้านเงินเดือน					
6.1 เงินเดือนที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
6.2 ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
6.3 การจ่ายเงินเดือนขององค์กรชัดเจนถูกต้องตรงตามกำหนด					
6.4 เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน					
7. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน					
7.1 หัวหน้างานของท่านเป็นกันเองและให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน					
7.2 หัวหน้างานของท่านให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง					
7.3 หัวหน้างานของท่านมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ประสบการณ์ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
1. ความรู้สึกที่ตนเองมีบทบาท และ ความสำคัญต่อองค์กร					
1.1 ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานตรงกับความรู้ ความสามารถและความต้องการของท่าน					
1.2 ท่านทำงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตามที่ได้คาดหวังไว้					
1.3 ความสำเร็จขององค์กร ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
2. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจาก องค์กร					
2.1 ท่านคิดว่าความสำเร็จขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถในการทำงาน					
2.2 ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเป็นพนักงานและการทำงานมีความเหมาะสม					
2.3 ท่านคิดว่าจะมีการปรับเปลี่ยนค่าตอบแทนให้สม่าเสมอ					
3. ความสามารถในการพึ่งพาได้ขององค์กร					
3.1 องค์กรของท่านสามารถช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ เช่น อุบัติเหตุทางท้องถนน					
3.2 ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ					

ประสบการณ์ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
3.3 ตั้งแต่ท่านทำงานกับองค์กร ท่านได้รับประโยชน์จากสวัสดิการอย่างเพียงพอ					
4. ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร					
4.1 ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง					
4.2 ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา					
4.3 องค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานเป็นอย่างมาก					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
1. ด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
1.1 ท่านมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร					
1.2 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานตามนโยบายกฎระเบียบ และข้อบังคับที่องค์กรกำหนด					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
1.3 ท่านทราบถึงความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายการทำงานของท่านกับองค์กร					
2. ด้านความเต็มใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
2.1 ท่านเต็มใจที่จะเสียสละความสุข และประโยชน์ส่วนตัวเพื่อความสำเร็จขององค์กร					
2.2 ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ					
2.3 ท่านมีความรู้สึกห่วงใยอย่างยิ่งกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร					
3. ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร					
3.1 ท่านพร้อมที่จะทุ่มเททุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร					
3.2 ท่านรักษามูลประโยชน์ขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญ					
3.3 ท่านไม่คิดจะลาออกถึงแม้องค์กรจะประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน					
3.4 ท่านรู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง แม้ท่านจะได้รับผลประโยชน์มากกว่า					

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่ง และสถานที่

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรวิชญ์ เลิศไทยตระกูล
อาจารย์ประจำภาควิชาโลจิสติกส์
และโซ่อุปทาน
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2. อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสส์ ปรหมลธิ์
อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ ดร.กวีพงษ์ เลิศวัชร
อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	ปณิศรา วิชัยดิษฐ์
วันเดือนปีเกิด	26 พฤษภาคม 2535
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	130/1 ซอยรุ่งเรือง ถนนรัชดาภิเษก แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เบเคอร์ แอนด์ แม็คเค็นซี จำกัด 990 อาคารอับดุลราฮิม ถนนพระราม4 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2557	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
พ.ศ.2561	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ