

ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ธันวาคม 2558

ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ธันวาคม 2558  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อ  
ของ  
ฉนิสร วีระกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ธันวาคม 2558

ชนิสร วีระกุล. (2558). ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจใน  
สวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง  
ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจ  
ในสวัสดิการด้านความปลอดภัย ด้านความมั่นคง และด้านค่าตอบแทนวันลาอยู่ในระดับมาก และ  
พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ และ ด้านนันทนาการ  
อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง  
โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องในระดับสูงมาก และมีความผูกพันต่อองค์กรด้าน  
ความรู้สึกลและความต่อเนื่องในระดับสูง

พนักงานที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพัน  
ต่อองค์กรด้านความรู้สึกล และด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 และ 0.5

ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกล โดยม  
ีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม  
มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง  
มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1

FRINGE BENEFIT SATISFACTION RELATED TO THE ORGANIZATION COMMITMENT  
OF PRIVATE COMPANY'S EMPLOYEE IN BANGKOK METROPOLIS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration degree in Management  
at Srinakharinwirot University

December 2015

Chanisorn Veerakul. (2015) *Fringe benefit satisfaction related to the organization commitment of private company's employee in Bangkok metropolis*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.  
Project Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

The objective of this research is to study the relationship between fringe benefit satisfaction and organization commitment among private company employees in Bangkok. The data was collected by questionnaire, with 400 samples. The result of this study shown that:

Overall fringe benefit satisfaction of employees is high as are risk, security and leave benefits. However, employees have moderate satisfaction on health, education, economic and recreation benefits. Moreover, employees have high overall commitment to their organization, as are affective and normative commitment. Employees have the highest continuance commitment to their organization.

Affective and continuance commitments vary according to age, monthly salary and years of service at .01 and .05 statistical significance level.

Fringe benefit satisfaction is highly positively correlated to affective commitment while have moderately correlated to normative commitment and have low correlation to continuance commitment statistical significance at level .01.

สารนิพนธ์  
เรื่อง  
ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร  
ของ  
ชนิสร์ วีระกุล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎิ โยเหลา)  
วันที่ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....  
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

.....ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อีกทั้งยังคอยให้ความช่วยเหลือในงานวิจัย นับตั้งแต่เริ่มต้น จนงานวิจัยฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และอาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม และช่วยแก้ไขเครื่องมือให้สมบูรณ์จนสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ได้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดี อีกทั้งยังคิดต่างๆ ที่มีประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่คอยอำนวยความสะดวกในด้านการเรียน ตลอดจนระยะเวลาที่ได้ศึกษาจนครบหลักสูตร

ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว รวมทั้งเพื่อนร่วมรุ่นหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการรุ่น 15 ที่คอยให้การสนับสนุน แนะนำ ตลอดจนช่วยเหลือเรื่องต่างๆ อีกทั้งยังคอยให้กำลังใจ จนนำมาสู่งานวิจัยที่เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ Mr. Chris Mayes ผู้อำนวยการแผนกผลประโยชน์พนักงาน บริษัท ทาวเวอร์ส วัตสัน (ประเทศไทย) จำกัด และ เพื่อนร่วมงานทุกท่าน สำหรับข้อมูล คำแนะนำ และ ความช่วยเหลือในการทำงานวิจัย รวมถึงความเข้าใจและคอยให้กำลังใจในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยศึกษา และทำงานไปพร้อมกัน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดามารดาตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

ชนิสร์ วีระกุล

## สารบัญ

| บทที่                                                            | หน้า     |
|------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1 บทนำ</b>                                                    | <b>1</b> |
| ภูมิหลัง                                                         | 1        |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย                                          | 2        |
| ความสำคัญของการวิจัย                                             | 3        |
| ขอบเขตของการวิจัย                                                | 3        |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย                                          | 3        |
| กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย                                    | 3        |
| ตัวแปรที่ศึกษา                                                   | 3        |
| นิยามศัพท์เฉพาะ                                                  | 5        |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย                                             | 6        |
| สมมติฐานของงานวิจัย                                              | 6        |
| <b>2 ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>                    | <b>7</b> |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ                        | 7        |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ                                       | 7        |
| ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน                      | 8        |
| ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ                                 | 11       |
| ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factory Theory)... | 12       |
| ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของ Lyman Porter และ Edward E. Lawler...  | 14       |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ                          | 16       |
| ความหมายของสวัสดิการ                                             | 16       |
| วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ                                   | 18       |
| หลักการจัดสวัสดิการ                                              | 18       |
| ประเภทสวัสดิการ                                                  | 20       |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ                                 | 23       |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร                | 27       |
| ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร                                   | 27       |
| ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร                              | 28       |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร                | 29       |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์            | 35       |
| ความหมายของลักษณะด้านประชากรศาสตร์                               | 35       |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์            | 36       |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                            | 37       |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                         | หน้า |
|-----------------------------------------------|------|
| <b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....             | 41   |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ..... | 41   |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย .....                 | 41   |
| กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....           | 41   |
| การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง .....                    | 42   |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....      | 43   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                     | 48   |
| การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....           | 48   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....         | 49   |
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....           | 56   |
| การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....           | 56   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                    | 57   |
| สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....                  | 100  |
| <b>5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ</b> .....   | 102  |
| สังเขปการวิจัย .....                          | 102  |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย .....                 | 102  |
| ความสำคัญของการวิจัย .....                    | 102  |
| สมมติฐานการวิจัย .....                        | 102  |
| สรุปผลการวิจัย .....                          | 102  |
| ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย .....             | 114  |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป .....            | 116  |
| <b>บรรณานุกรม</b> .....                       | 117  |
| <b>ภาคผนวก</b> .....                          | 123  |
| ภาคผนวก ก .....                               | 124  |
| ภาคผนวก ข .....                               | 131  |
| ภาคผนวก ค .....                               | 133  |
| <b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b> .....               | 135  |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                      | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                                                                    | 42   |
| 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ..                                                    | 52   |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน.....                                                                      | 57   |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ<br>รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาที่ทำการจัดกลุ่มใหม่..... | 59   |
| 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวม<br>ซึ่งเป็นการพิจารณารายด้านทุกด้าน .....            | 60   |
| 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการ<br>ด้านสุขภาพ.....                                         | 61   |
| 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการ<br>ด้านความปลอดภัย.....                                    | 62   |
| 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการ<br>ด้านความมั่นคง.....                                     | 62   |
| 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการ<br>ด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท.....  | 63   |
| 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการ<br>ด้านการศึกษา.....                                      | 64   |
| 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการ<br>ด้านเศรษฐกิจ.....                                      | 64   |
| 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการ<br>ด้านนันทนาการ.....                                     | 65   |
| 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม<br>ซึ่งเป็นการพิจารณารายด้านทุกด้าน.....               | 65   |
| 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความรู้สึกร.....                                      | 66   |
| 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความต่อเนื่อง.....                                    | 67   |
| 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านบรรทัดฐานทางสังคม.....                                | 67   |
| 17 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร<br>โดยจำแนกตามเพศ.....                                                 | 69   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 18 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรโดยจำแนกตามเพศ.....                                                                                        | 69   |
| 19 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก<br>โดยจำแนกตามอายุ.....                                                            | 71   |
| 20 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก<br>โดยจำแนกตามอายุ.....                                                                     | 71   |
| 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุกับความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความรู้สึก โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 .....                                 | 72   |
| 22 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความต่อเนื่อง โดยจำแนกตามอายุ.....                                                        | 73   |
| 23 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง<br>โดยจำแนกตามอายุ.....                                                                  | 73   |
| 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุกับความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความต่อเนื่อง โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD).... | 74   |
| 25 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยจำแนกตามอายุ.....                                                    | 75   |
| 26 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานทางสังคม<br>โดยจำแนกตามอายุ.....                                                             | 76   |
| 27 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร<br>โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....                                                                 | 77   |
| 28 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร<br>โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....                                                                          | 77   |
| 29 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร<br>โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส.....                                                                | 79   |
| 30 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร<br>โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส.....                                                                         | 79   |
| 31 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก<br>โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                                           | 81   |
| 32 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก<br>โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                                                     | 81   |
| 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุกับความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความรู้สึก โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 .....                                 | 82   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง |                                                                                                                                                                        | หน้า |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 34    | แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความต่อเนื่อง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                                                             | 83   |
| 35    | แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความต่อเนื่อง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                                                           | 83   |
| 36    | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับ<br>ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่อง<br>โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD)..... | 84   |
| 37    | แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                                                         | 85   |
| 38    | แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานทางสังคม<br>โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                                                                  | 86   |
| 39    | แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก<br>โดยจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน.....                                                                 | 87   |
| 40    | แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก<br>โดยจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน.....                                                                          | 87   |
| 41    | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุในการปฏิบัติงานกับ<br>ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก โดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....                                       | 88   |
| 42    | แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความต่อเนื่อง โดยจำแนกตามอายุในปฏิบัติงาน.....                                                                 | 89   |
| 43    | แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่อง<br>โดยจำแนกตามอายุในปฏิบัติงาน.....                                                                          | 90   |
| 44    | แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุในการปฏิบัติงานกับ<br>ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่อง โดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....                                    | 90   |
| 45    | แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน.....                                                          | 91   |
| 46    | แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานทางสังคม<br>โดยจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน.....                                                                   | 92   |
| 47    | แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการ<br>และความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกของพนักงาน.....                                                      | 93   |
| 48    | แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการ<br>และความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องของพนักงาน.....                                                    | 95   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                       | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการ<br>และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมของพนักงาน.....                  | 98   |
| 50 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้วยสถิติ Independent t-test<br>และ One-way anova .....                                               | 100  |
| 51 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่าย<br>ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ..... | 101  |



## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                               | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                             | 6    |
| 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์.....              | 11   |
| 3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two Factory Theory).....    | 12   |
| 4 ตัวแบบการจูงใจของ Porter และ Lawler.....                              | 15   |
| 5 หลักการจัดสวัสดิการในองค์กร.....                                      | 18   |
| 6 รูปแบบสวัสดิการยืดหยุ่น.....                                          | 24   |
| 7 Benefit Strategies that optimize the value of your benefit spend..... | 24   |
| 8 Coffman, Cut W. and Gonzalez-Molina.....                              | 29   |
| 9 ลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Engagement).....                   | 30   |
| 10 แผนภาพแสดง The ISR Model of Employee Engagement.....                 | 33   |
| 11 เมตริกซ์แสดงความผูกพันของพนักงานตามแนวคิดของ Taylor Nelson Sorfes... | 34   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ในการดำเนินธุรกิจนั้นมีปัจจัยหลากหลายที่เป็นตัวช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านทุน ปัจจัยด้านทรัพยากร หรือปัจจัยแวดล้อมภายนอกอื่น ๆ แต่หนึ่งในปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จคือปัจจัยทรัพยากรด้านบุคลากร กล่าวได้ว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร เนื่องด้วยบุคลากรคือผู้ดำเนินการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นหากองค์กรปราศจากบุคลากรที่มีคุณภาพ องค์กรก็จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรและเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องศึกษาถึงความต้องการของพนักงานและตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจจนก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่าการแข่งขันทางธุรกิจนั้นทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ ไม่เพียงแต่องค์กรจะต้องแข่งขันกันในการดำเนินธุรกิจ แต่องค์กรยังต้องวางแผนในการรักษาบุคลากรให้ยังคงทำงานให้กับองค์กร รวมถึงการแข่งขันเพื่อแย่งชิงบุคลากรที่มีความสามารถขององค์กรอื่นให้มาปฏิบัติงานกับองค์กรของตนเองเพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรจะมีนโยบายการปฏิบัติงานที่โดดเด่นหรือให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรมากเพียงใด แต่ก็ไม่สามารถทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากความไม่พึงพอใจในสวัสดิการหรือการไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้พนักงานตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กร ซึ่งอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงนั้นจะส่งผลต่อการดำเนินงานเนื่องจากการดำเนินการดำเนินงานไม่ต่อเนื่องและยังส่งผลต่อความมั่นคง ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือขององค์กร

การจัดระบบสวัสดิการที่ดีที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานนั้นเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน เนื่องจากระบบสวัสดิการสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน อีกทั้งเป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์กรต้องการให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งคุณภาพชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรเอกชนหลายแห่งจะมีการลงทุนค่าใช้จ่ายในสวัสดิการด้วยจำนวนเงินมหาศาล แต่พนักงานกลับไม่มีความพึงพอใจในสวัสดิการเหล่านั้น เนื่องจากพนักงานไม่รับรู้ถึงสวัสดิการที่องค์กรมีให้หรือสวัสดิการเหล่านั้นไม่ตอบโจทย์ความต้องการของพนักงาน เนื่องด้วยพนักงานแต่ละคนมีความต้องการในสวัสดิการที่แตกต่างกัน ดังนั้นหากองค์กรสามารถจัดสวัสดิการให้ตรงตามความต้องการของพนักงานได้ ก็จะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและสามารถทุ่มเทให้กับงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีความวิตกกังวลหรือความกังวลใจทั้งในเรื่องส่วนตัวและในเรื่องครอบครัว เมื่อพนักงานมีความสุข ความสบายใจที่จะทำงาน ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจการทำงานและก่อให้เกิดเป็นความผูกพันในที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากความผูกพันคือผลสะท้อนของความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน รวมทั้งยังแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรสามารถนำมาคาดการณ์อัตราการเข้า-ออกของพนักงานได้ หากอัตราการลาออกมีค่าสูง จะแสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่มีความผูกพันกับองค์กร นอกจากนั้นยังแสดงให้เห็นถึงความไร้ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากพนักงานไม่มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ส่งผลให้ผลงานที่ออกมาไม่ได้คุณภาพ ซึ่งเป็นบ่อเกิดของภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขององค์กร ในทางกลับกันหากพนักงานมีความรู้สึกรักและภักดีต่อองค์กร พนักงานก็จะทำงานให้กับองค์กรอย่างสุดความสามารถ มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

องค์กรควรจะมีการวางระบบบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นระบบในการบริหารบุคลากร หรือ ระบบในการบริหารการจัดสรรสวัสดิการ โดยผู้บริหารงานต้องทำให้พนักงานทุกคนรับรู้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของบริษัท ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร ทำให้พนักงานมั่นใจว่าทุกคนมีโอกาที่จะก้าวหน้าในอาชีพการงาน เพื่อเป็นการผลักดันให้พนักงานทุกคนทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ มีการวางแผนจัดระบบบริหารสวัสดิการที่มีคุณภาพ เพื่อเป็นรักษาพนักงานที่มีความสามารถและดึงดูดพนักงานใหม่ให้เขามาร่วมงานกับองค์กรนั้น นอกจากนี้สวัสดิการยังเป็นตัวรับรองว่าพนักงานทุกคนจะได้รับการดูแลจากองค์กรเป็นอย่างดี โดยสวัสดิการนี้อาจจะขยายไปถึงครอบครัวของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานโดยไร้ความกังวล

ดังนั้นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรเอกชน คือ การศึกษาข้อมูลสวัสดิการเพื่อนำมาปรับปรุงหรือจัดสรรระบบสวัสดิการที่ดีและสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน จนนำไปสู่ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สวัสดิการที่องค์กรมอบให้นั้นจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อนำพาองค์กรสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานในสวัสดิการที่องค์กรของตนเองมอบให้ เพื่อนำผลวิจัยนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการจัดสรรระบบสวัสดิการที่มีคุณภาพและมีคุณค่าต่อทั้งพนักงานและองค์กร

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนโดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และ อายุงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

## ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการที่พนักงานพึงพอใจและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
2. ผลของการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อทำการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงสวัสดิการให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงาน

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเพศชายและเพศหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานในบริษัทเอกชน ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเพศชายและเพศหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานในบริษัทเอกชน ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีไม่ทราบสัดส่วนประชากรที่แน่นอนในระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และ ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมเป็นขนาดของตัวอย่าง 400 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ได้แก่การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

## ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

### 1.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

#### 1.1.1 เพศ

##### 1.1.1.1 ชาย

##### 1.1.1.2 หญิง

#### 1.1.2 อายุ

##### 1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

##### 1.1.2.2 21 – 30 ปี

##### 1.1.2.3 31 – 40 ปี

##### 1.1.2.4 41 – 50 ปี

##### 1.1.2.5 มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี

### 1.1.3 การศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

### 1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

### 1.1.5 รายได้

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.1.5.2 10,001 – 20,000 บาท

1.1.5.3 20,001 – 30,000 บาท

1.1.5.4 30,001 – 40,000 บาท

1.1.5.5 40,001 บาทขึ้นไป

### 1.1.6 อายุงาน

1.1.6.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.1.6.2 1 - 3 ปี

1.1.6.3 4 - 6 ปี

1.1.6.4 7 - 9 ปี

1.1.6.5 10 ปีขึ้นไป

### 1.2 ประเภทของสวัสดิการพนักงาน

1.2.1 สวัสดิการด้านสุขภาพ

1.2.2 สวัสดิการด้านความปลอดภัย

1.2.3 สวัสดิการด้านความมั่นคง

1.2.4 สวัสดิการค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท

1.2.5 สวัสดิการด้านการศึกษา

1.2.6 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ

1.2.7 สวัสดิการด้านนันทนาการ

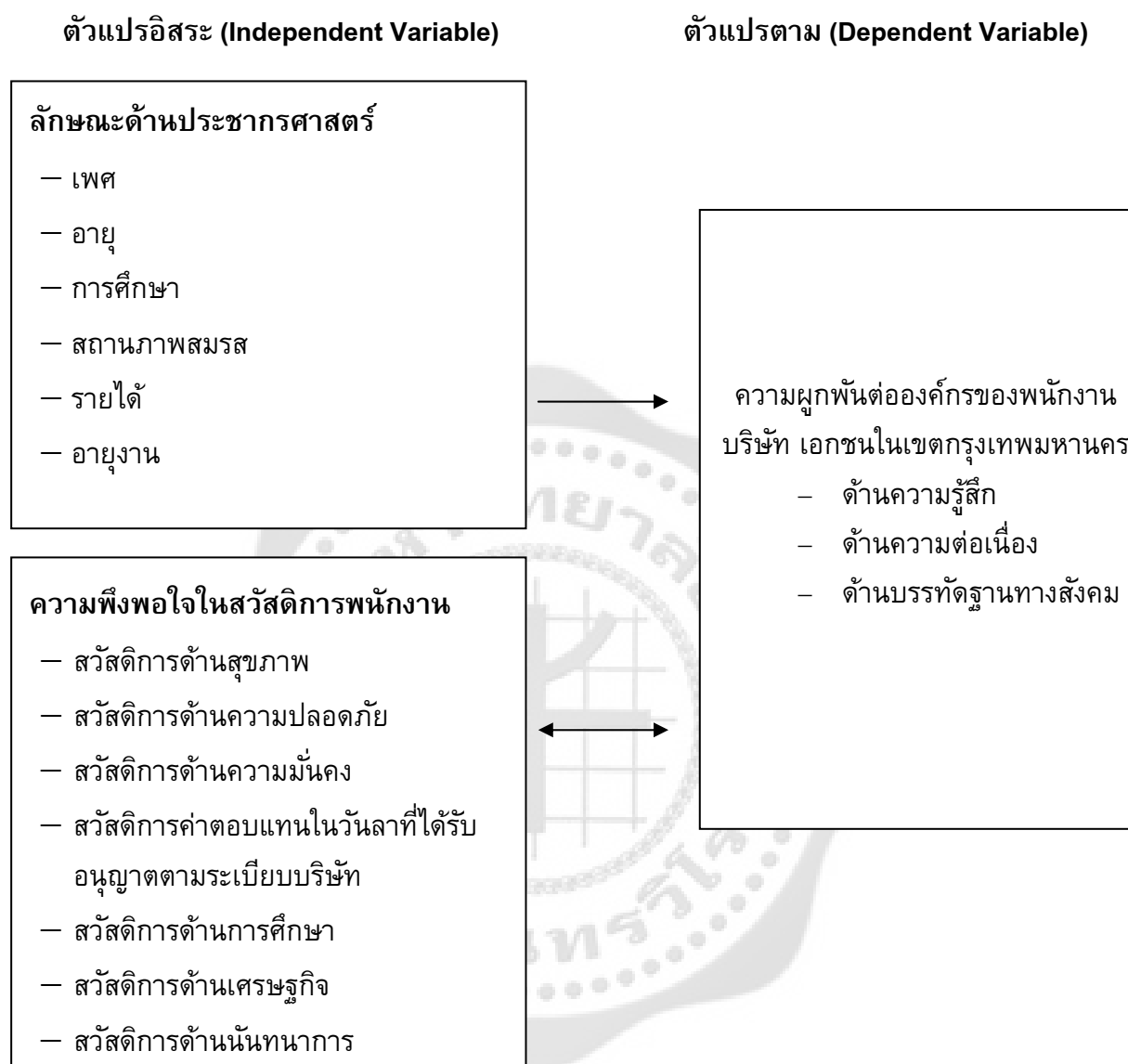
## 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พนักงานบริษัทเอกชน** หมายถึง บุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนโดยไม่ระบุประเภทของธุรกิจ
2. **ลักษณะด้านประชากรศาสตร์** หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวที่แสดงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และ อายุงาน
3. **ความพึงพอใจในสวัสดิการ** หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการได้รับสวัสดิการหรือผลตอบแทนตามความต้องการ
4. **สวัสดิการพนักงาน** หมายถึง ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนที่บริษัทมอบให้พนักงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และชีวิตส่วนตัวของพนักงานได้แก่
  - 4.1 สวัสดิการด้านสุขภาพ หมายถึง สวัสดิการที่เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น การประกันสุขภาพ ห้องพยาบาล ป้ายปฐมพยาบาล การรักษาด้านทันตกรรม หรือ การตรวจสุขภาพประจำปี
  - 4.2 สวัสดิการด้านความปลอดภัย หมายถึง สวัสดิการด้านการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ การจัดอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
  - 4.3 สวัสดิการด้านความมั่นคง หมายถึง เงินบำเหน็จบำนาญ เงินประกันชีวิต กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
  - 4.4 สวัสดิการค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท หมายถึง วันหยุดราชการ วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลากิจ หรือวันหยุดอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดเช่น ลาบวช วันลาสมรส
  - 4.5 สวัสดิการด้านการศึกษา หมายถึง การสนับสนุนการศึกษาต่อ การศึกษานอกโรงเรียน การจัดอบรมทั้งในและต่างประเทศ
  - 4.6 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การช่วยเหลือสนับสนุนที่เกี่ยวกับเงิน เช่น บริการบ้านพัก อาหารกลางวัน ค่าเดินทาง สหกรณ์ หรือ เงินสงเคราะห์ต่าง ๆ
  - 4.7 สวัสดิการด้านนันทนาการ หมายถึง สวัสดิการที่บริษัทมอบให้ตามความต้องการของพนักงาน เช่น ฟิตเนส ห้องสำหรับพักผ่อน เป็นต้น
5. **ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ความรู้สึกภาคภูมิใจสิ่งที่ทำ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นที่ทำให้บุคคลอุทิศตนและปรารถนาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรแม้จะมีทางเลือกที่ดีกว่าก็ตาม

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน

## บทที่ 2

### ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

##### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นความรู้สึกด้านบวกในการตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่คาดหวังไว้ โดยแต่ละบุคคลจะมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป โดยนักวิชาการได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับความพึงพอใจดังนี้

แคมป์เบลล์ (วณิ ทองเสวต. 2548; อ้างอิงจาก Campbell. 1976: 117-124) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวังหรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

เชลลี (ประกายดาว ดำรงพันธ์. 2536; อ้างอิงจาก Shelly. 1975) ได้สรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

ชร สุนทรายุทธ (2553: 111) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกรวม ๆ ของบุคคลต่อการทำงานในด้านดีที่เกิดจากการทำงาน ทำให้ได้รับผลตอบแทน เกิดความพึงพอใจ เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิของผลการปฏิบัติงาน รวมถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534: 126) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในด้านบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติ และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จึงมีผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน

จากคำนิยามที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ และเป็นความรู้สึกที่มีความสุขต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับผลตอบแทนอันเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น และ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

## 1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

กิลเมอร์ (อัญชลี โพธิ์ทอง และสมศักดิ์ คงเที่ยง. 2542: 123; อ้างอิงจาก Gilmer. 1966) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่าง ๆ โดยได้สรุปปัจจัยที่เอื้ออำนวยหรือเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้าก็จะเกิดความพึงพอใจ
2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การปกครองบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้
3. ความมั่นคงในงาน (Security) ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา บุคคลที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้และในบุคคลที่มีอายุมากย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก
4. สถานที่ทำงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบันพบว่าผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน
6. ค่าจ้าง (Wages) ค่าจ้างเป็นความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีพของแต่ละบุคคล ดังนั้นค่าจ้างมักก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่นการมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน

8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับ ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่การรับ-ส่งข้อสนเทศ คำสั่ง การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องที่สำคัญเนื่องจากการติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้บุคลากรเข้าใจในกระบวนการทำงานรวมถึงการประสานงาน

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

ดร. สุนทรายุทธ (2553: 119-122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยขององค์กรต่าง ๆ ซึ่งสรุปได้ 3 ประการ

#### 1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 ประสบการณ์เดิมของบุคคล มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเนื่องจากหากบุคคลมีความรู้ ความชำนาญก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.2 เพศ คุณลักษณะทางเพศอาจมีผลต่องานบางชนิดซึ่งสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.3 กลุ่มสมาชิก หากกลุ่มมีความปรองดองกันร่วมกันทำงานให้สำเร็จก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.4 อายุ ความพึงพอใจอาจเกี่ยวข้องกับอายุในบางลักษณะงาน เนื่องจากอายุสามารถเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสบการณ์ในการทำงาน

1.5 ช่วงเวลาในการทำงาน เวลาปกติที่บุคคลทำงานทั่ว ๆ ไป ในกรณีที่พนักงานทำงานเป็นกะ หากผู้บริหารมีการจัดสรรเวลาอย่างเป็นธรรม ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.6 สติปัญญา หากพนักงานสามารถรับผิดชอบงานที่ทำได้ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นจึงมีการกำหนดวุฒิการศึกษาของพนักงานในการประกาศรับสมัครพนักงาน

1.7 ระดับการศึกษา วิชาชีพที่สูงย่อมมีความท้าทายในสายงานและมีโอกาสในการปรับตำแหน่ง ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1.8 บุคลิกภาพกับการทำงาน พนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกัน ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

1.9 ระดับเงินเดือน เป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ หากได้ระดับเงินเดือนตามที่ต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.10 ความสนใจในงาน หากพนักงานมีความสนใจหรือมีความถนัดในงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในทางกลับกันพนักงานบางคนอาจพึงพอใจที่จะทำงานที่ตนไม่เคยทำมาก่อนเนื่องจากเป็นการท้าทายความสามารถของตน ในขณะที่พนักงานบางกลุ่มอาจจะไม่พึงพอใจหากถูกย้ายไปทำงานที่ตนไม่มีความชำนาญ

## 2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะด้านงาน เช่น ความสนใจในงาน ความท้าทาย ความแปลกใหม่ โอกาสในการเรียนรู้และโอกาสในความสำเร็จ

2.2 ทักษะการทำงาน เช่น ความชำนาญในงานที่ทำ

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ บุคคลจะมีความพึงพอใจหากมีฐานะทางวิชาชีพที่ดี

2.4 ขนาดขององค์กร ขนาดเล็กมีผลดีกว่า เพราะ ทำให้บุคคลมีความรู้จักมักคุ้นกัน ในขณะที่องค์กรขนาดใหญ่จะมีปัญหาในบรรยากาศแบบเปิด และพนักงานในองค์กรขนาดกลางก็จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

2.5 ความไกลห่างของบ้านพักกับที่ทำงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญเพราะมีผลต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงภูมิศาสตร์ของเมืองว่าเป็นเมืองเล็กหรือเมืองใหญ่

2.6 โครงสร้างของงาน มีเป้าหมาย มีโครงสร้าง และ มาตรฐานของงานที่ชัดเจน

## 3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงจะเป็นหลักประกันในการจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน หากงานมีความมั่นคงพนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจ

3.2 รายได้ เป็นปัจจัยเชิงการจัดการที่มีความสำคัญ รายได้จะสัมพันธ์กับงานที่ทำ หากมีความรับผิดชอบสูงรายได้ก็จะสูงตาม หากเกิดเหตุบกพร่องในการจัดการรายได้ก็จะเป็นสาเหตุให้เกิดการย้ายงาน

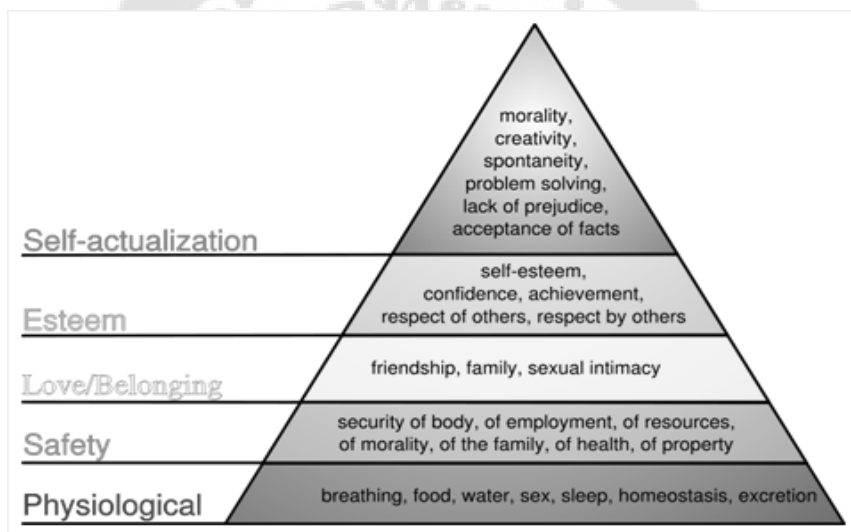
3.3 โอกาสก้าวหน้า ปัจจัยสำคัญที่จูงใจให้บุคคลทำงานคือโอกาสก้าวหน้า เพราะจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานหากมีโอกาสนก้าวหน้าที่ชัดเจน

จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานนั้นไม่ได้มีเพียงเรื่องเงินเดือนหรือสวัสดิการเท่านั้น เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานนั้นมาจากปัจจัยหลากหลายอย่างรวมกัน ตัวอย่างเช่น พนักงานในระดับผู้บริหารที่มีตำแหน่งสูงอาจจะไม่พอใจกับสวัสดิการหรือผลตอบแทนอื่น ๆ ที่ตนได้รับจึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ในขณะที่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีค่าจ้างระดับกลางกับมีความพึงพอใจในงานที่ทำมากกว่าเนื่องจากชื่นชอบในลักษณะงานที่ท้าทายและมีเพื่อนร่วมงานหรือสังคมการทำงานที่ดี ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลมาจากปัจจัยในการทำงานหลาย ๆ ด้านมารวมกันพร้อมกับลักษณะความต้องการในการตอบสนองความพึงพอใจของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป หากปัจจัยสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคลก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

### 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### 1.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (แก้วใจ ผดุงทรง. 2550: 16; อ้างอิงจาก Maslow. 1970) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ อับราฮัม มาสโลว์ เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไป นอกจากนี้มาสโลว์ยังตั้งสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอย่างสม่ำเสมอและไม่มีที่สิ้นสุด อย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์อาจจะเกิดการทับซ้อนกัน กล่าวคือความต้องการหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป แต่มีความต้องการอีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมาอีก มาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับคือ



ภาพประกอบ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์

ที่มา: <http://bangkokian1981.wordpress.com/2008/06/26/make-a-buzz-create-community-blog-it-2/>

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่บุคคลจะถูกจูงใจให้ทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อที่จะได้สิ่งจำเป็นเหล่านี้ แต่เมื่อได้มาแล้วความต้องการเหล่านี้ก็ยุติทันที

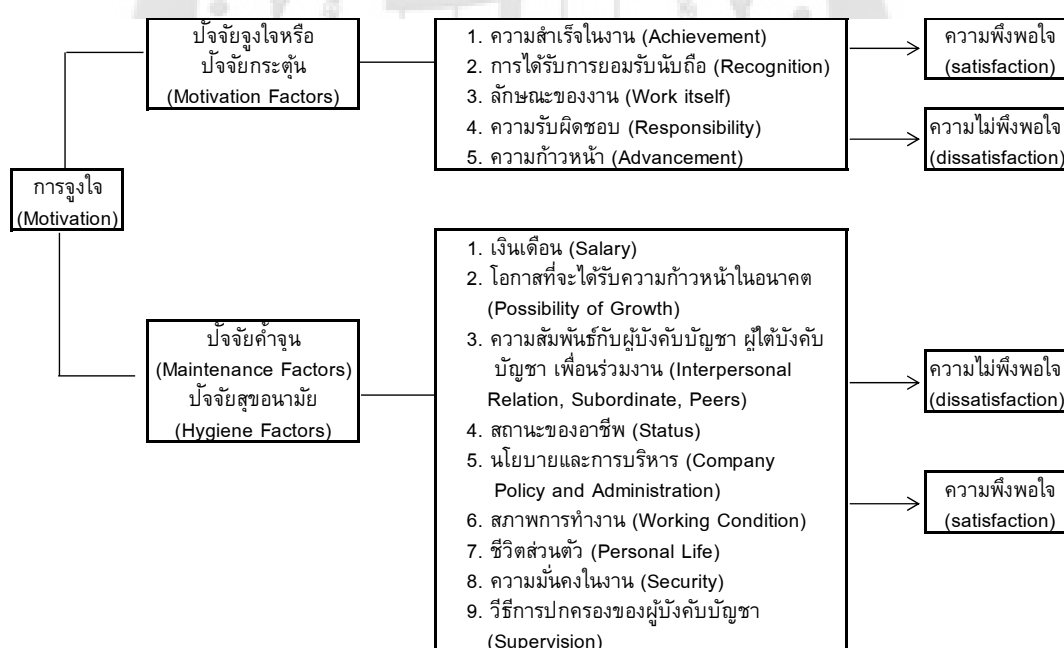
2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security and Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

3. ความต้องการความรัก การยอมรับ และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Love/Belonging or Social Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ และสถานะทางสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

#### 1.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)



ภาพประกอบ 3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

ที่มา: <http://obwan.kazekim.com/?project=herzerg-two-factor-theory>

เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (อำนาจชัย บุญศรี. 2556 และกมลภรณ์ เศรษฐสุข. 2542; อ้างอิงจาก Fredrick Herzberg. 1959) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่มุ่งใจจากผลงานวิจัยของ เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก เพื่อศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรในสหรัฐอเมริกาจำนวน 200 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจนั้นเป็นคนละปัจจัยกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสำคัญ 2 กลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

**1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติโดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่จูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ได้

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงาน มีการให้กำลังใจ ยกย่องชมเชยและมีการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์ มีความท้าทาย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้และได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม

**2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)** หมายถึงปัจจัยที่ค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และยังเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจหรือหย่อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรประกอบด้วย

2.1 เงินเดือน (salary) สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปแบบเงิน รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นที่พึงพอใจของพนักงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ การแต่งตั้งหรือการเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (inter personal relations with superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ และมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ (status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน (company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ช่างโม่งการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

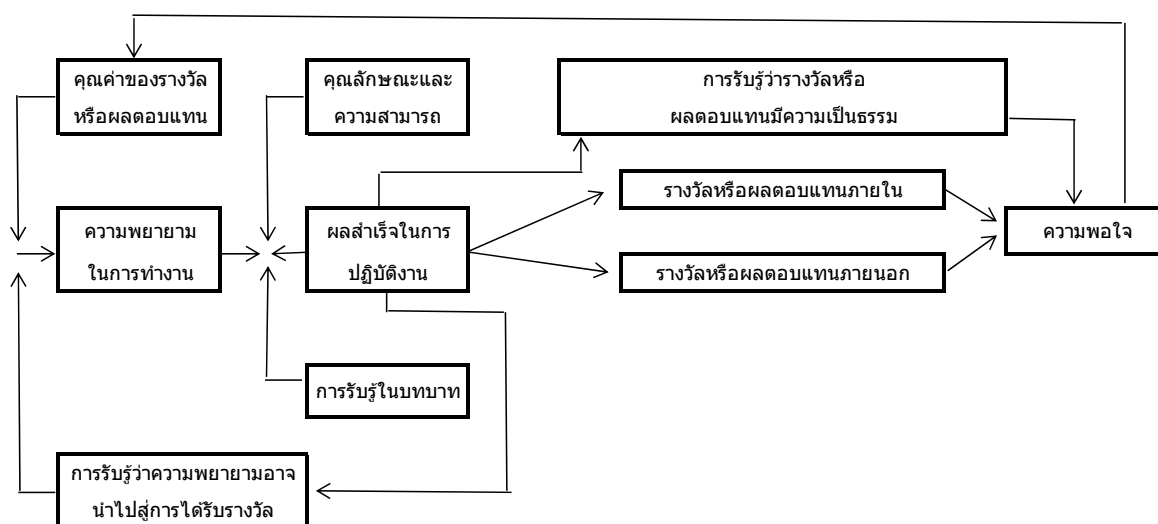
2.7 ชีวิตส่วนตัว (personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงาน เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ส่งผลให้พนักงานไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน (security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร

2.9 การปกครองบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

จากทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก สรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสองด้านนี้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุข ความพึงพอใจที่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนนั้นเป็นปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติ แม้ปัจจัยค้ำจุนจะไม่ใช่อะไรที่จูงใจ แต่ปัจจัยค้ำจุนจะทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้นักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ หรือมีความทุกข์ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการรักษาความพึงพอใจของพนักงาน ผู้บริหารจะต้องคำนึงเสมอว่าในการมอบหมายงานให้กับพนักงานนั้นจะต้องส่งเสริมความสามารถของพนักงานและยังสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานเพื่อเป็นการจูงใจพนักงาน แต่ในขณะเดียวกันผู้บริหารก็ต้องศึกษาสิ่งที่ก่อให้เกิดความสุขหรือความทุกข์ในการปฏิบัติงานของผู้ที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

**1.5 ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของ Lyman Porter และ Edward E. Lawler**  
ทฤษฎีการจูงใจในการทำงานของพอตเตอร์และลอเลอร์ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษฎา วงษาสันต์. 2550: 14; อ้างอิงจาก Porter; & Lawler. 1968) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้มีการแก้ไขและพัฒนาจากทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน โดยมีการตั้งสมมติฐานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจจะถูกเชื่อมโยงด้วยรางวัล หรือผลตอบแทน เนื่องจากการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน ในขณะเดียวกันรางวัลหรือผลตอบแทนก็ก่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน ดังภาพประกอบนี้



ภาพประกอบ 4 ตัวแบบการจูงใจของ Porter และ Lawler

ที่มา: Bartol, K. Martin, D., Tein, M., & Matthews, G. Management: A Pacific Rim Focus. (1958: 504)

1. คุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทน (Value of Reward) บุคคลหวังที่จะได้รางวัลหรือผลตอบแทนต่าง ๆ โดยสิ่งเหล่านั้นอาจจะเป็น ความมั่นคง การเลื่อนขั้น การเป็นที่นับหน้าถือตา หรือ การขึ้นเงินเดือนอันเนื่องมาจากความสามารถ

2. การรับรู้ว่าความพยายามอาจนำไปสู่การได้รับรางวัล (Perceived Effort Reward) คือความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในรางวัลหรือผลตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน ซึ่งปริมาณของผลตอบแทนจะขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม

3. ความพยายามในการทำงาน (Effort) คือ ความทุ่มเทหรือพลังที่บุคคลใช้ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยปริมาณของความพยายามจะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับการเป็นไปได้ในการรับรู้ความพยายามอาจนำไปสู่การได้รับรางวัล

4. คุณลักษณะและความสามารถ (Traits and Abilities) คือ ความสามารถ ความเฉลียวฉลาด ทักษะ ความรู้หรือความชำนาญของแต่ละบุคคล ว่ามีเพียงพอที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงหรือไม่

5. การรับรู้ในบทบาท (Role Perception) ประเพณีหรือชนิดของงานที่บุคคลเชื่อว่าควรปฏิบัติ หรือ บุคคลที่รับรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนว่าจะต้องทำอะไรให้การทำงานประสบความสำเร็จ

6. ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Performance) ขึ้นอยู่กับความสามารถและการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ของพนักงาน หากพนักงานมีความสามารถน้อยผลของการปฏิบัติงานก็จะต่ำ

7. รางวัลหรือผลตอบแทน (Reward) รางวัลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท

7.1 รางวัลหรือผลตอบแทนภายใน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจของพนักงาน ได้แก่ การยอมรับในตนเอง ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

7.2 รางวัลหรือผลตอบแทนภายนอก เป็นสิ่งที่องค์กรมอบให้ ได้แก่ เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง สภาพการทำงานและความมั่นคงของงาน

8. การรับรู้รางวัลหรือผลตอบแทนมีความเป็นธรรม (Perceived Equitable Rewards) เป็นปริมาณของรางวัลที่บุคคลคาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน การรับรู้จะเป็นธรรมหากได้รับรางวัลเท่าเทียมกับผู้อื่น อย่างไรก็ตามหากพนักงานรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับไม่เทียบเท่ากับคนอื่นนั้นพนักงานก็จะรู้สึกถึงความไม่เป็นธรรมและจะเกิดความไม่พึงพอใจ

9. ความพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งคุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทนที่น้อยไปจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากทฤษฎีทั้งสามที่กล่าวมานั้นแสดงให้เห็นถึงเหตุและที่มาของความพึงพอใจ ความพึงพอใจนั้นมาจากการความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ทุกคนล้วนแล้วแต่มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์นั้นไม่มีวันสิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์นั้นมีตั้งแต่ระดับต่ำจนขึ้นไปถึงระดับสูงสุด และมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงจูงใจหรือเป็นส่วนที่จำเป็นไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งรวมถึงรางวัลหรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนล้วนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานในแต่ละกลุ่ม หากผู้บริหารเข้าใจถึงความต้องการก็จะสามารถออกแบบการบริหารงานและสวัสดิการที่เหมาะสมที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้จนส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ

### 2.1 ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการคือผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่นายจ้างมีการจัดให้ลูกจ้างนอกเหนือจากค่าแรง เพื่อให้พนักงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของสวัสดิการไว้ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2523: 200) กล่าวว่า สวัสดิการหมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการหรือองค์กรธุรกิจจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือ ได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องวิตกกังวลทั้งต่อปัญหาส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพึงพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานให้นานที่สุด

พิเชษฐ์ สอนสิริ. (สมพงษ์ เกษมสิน. 2556: 3; อ้างอิงจาก พิเชษฐ์ สอนสิริ 2553: 11-12) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่าเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน โดยเราอาจเรียกรวม ๆ ว่าเป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรมอบให้พนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งเป็นส่วนที่เพิ่มเติมจากเงินเดือน หรือค่าจ้างประจำ เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจ มีกำลังใจ ปฏิบัติงานให้เป็นผลดีแก่องค์กร

เสนาะ ดิยาว (2540: 180) ให้ความหมายว่า สวัสดิการหมายถึงประโยชน์และบริการที่ใหพนักงานเพื่อเป็นสิ่งจูงใจและรักษาให้คนอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป การจูงใจในที่นี้หมายถึงการจูงใจให้คนงานใหม่ยินดีที่จะทำงานด้วย นอกจากนี้สวัสดิการยังสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่คนงาน ทำให้ได้มาซึ่งความร่วมมือของคนงาน สวัสดิการเป็นบริการที่จัดให้ซึ่งไม่เกี่ยวโดยตรงกับผลการปฏิบัติงาน แต่มุ่งผลให้สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน สร้างความจงรักภักดี เพื่อลดการเข้า-ออก การขาดงาน และลดการแทกแซงของสหภาพแรงงานและรัฐบาล และยังก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและพนักงาน

จอร์จ สเตรส และลีโอนาร์ด เซย์เลส (George Strauss; & Leonard R. Sayles. 1980: 597) สวัสดิการหมายถึงผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ นอกจากค่าจ้างและเงินเดือนซึ่งประกอบด้วยส่วนประกอบหลัก 4 ประการคือ

1. จ่ายให้สำหรับเวลาที่ไม่ต้องทำงาน (Pay for time not worked) เช่น จ่ายให้ในเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดพักร้อนประจำปี หรือ วันที่มีการทำกิจกรรมพิเศษ เช่น การแข่งขันกีฬา เป็นต้น
2. ประกันให้พนักงาน (Insurance) เช่น การประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ การประกันความพิการ
3. ดูแลความเจ็บป่วย (illness) เช่น การประกันชีวิต มีสถานพยาบาลเพื่อป้องกันและรักษาโรค ประกันสุขภาพให้กับพนักงาน
4. จ่ายเมื่อออกจากงาน (Retirement) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ ได้รับส่วนแบ่งจ่ายค่าอาหาร ให้อำนาจเงิน ออกเงินค่าภาษีให้ ได้รับส่วนลดเมื่อซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท ตรวจร่างกาย และรับปรึกษาด้านการเงิน

บีช (สวัสดิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2540: 9; อ้างอิงจาก Beach. 1965: 706) ได้ให้คำนิยามของสวัสดิการว่าเป็นประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นไปในรูปของเงินรายได้นอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้ว เพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การออกจากงานอย่างกะทันหัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ออกหรือลาออกหรือการพ้นจากงานเมื่อเกษียณอายุ นอกจากการให้เงินแล้วยังอาจจะเป็นการให้ความสะดวกสบายต่าง ๆ ก็ได้เช่น การให้ลาพักผ่อนได้โดยได้รับเงินเดือนตามสมควรและการจัดสภาพแวดล้อมในรอบ ๆ ที่ทำงานให้สะดวกสบายที่สุด

สัญญา บุญยะโทระ (2538: 25) ได้สรุปว่า การจัดสวัสดิการมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่คิดจะเปลี่ยนงานและเป็นประโยชน์ในแง่จิตวิทยาที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองได้รับการยอมรับในคุณค่าและความสามารถอีกด้วย

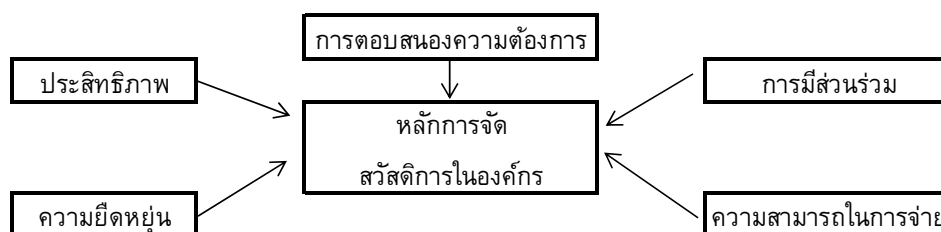
## 2.2 วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ

วัตถุประสงค์หรือความคาดหวังถึงผลตอบแทนที่จะได้รับการจัดสวัสดิการ โดยทั่วไปสามารถจำแนกวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อการจัดสวัสดิการได้ดังนี้ (สุภค รัตนชวลิต. 2554: 23)

1. เพื่อเสริมสร้าง เพิ่มพูนขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยเกื้อกูลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. เพื่อเป็นการบำรุงรักษาบุคลากรให้ยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ในขณะเดียวกันสวัสดิการที่องค์กรหนึ่ง ๆ จัดจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรภายนอกที่มีความรู้ความสามารถ หันมาสนใจและสมัครเข้ามาทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป
3. เพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือความอนุเคราะห์แก่บุคลากรขององค์กร เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่เดือดร้อน การให้สวัสดิการถือว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม นอกจากนี้ยังถือว่าเป็นการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรในการป้องกันมิให้องค์กรได้รับความกระทบกระเทือนจากการที่บุคลากรประสบปัญหาหรือภาวะกังวลใจจนมีอาจปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ
4. เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ที่ไม่เท่าเทียมกัน การจัดการบริการสวัสดิการเป็นการช่วยทำให้สัมพันธภาพระหว่างสองฝ่ายเป็นไปอย่างราบรื่น
5. เพื่อช่วยทำให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะเมื่อบุคลากรขององค์กรได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอแล้วย่อมเกิดศรัทธา ความภักดีต่อองค์กร จะมีความเต็มใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้องค์กรนั้นสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## 2.3 หลักการจัดสวัสดิการ

สวัสดิการที่องค์กรจัดเตรียมให้กับพนักงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสวัสดิการจะเป็นสิ่งที่จูงใจให้พนักงานยังคงทำงานกับองค์กร อย่างไรก็ตามหลักการจัดสวัสดิการนั้นจะแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับรูปแบบขององค์กร โดยมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดของหลักการจัดสวัสดิการไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 5 หลักการจัดสวัสดิการในองค์กร ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2545: 243)

### 2.3.1 หลักการจัดสวัสดิการตามแนวคิดของ ฌ็อง-ฌัก กูแซ (2545: 243)

1. ตอบสนองความต้องการ เนื่องจากระบบสวัสดิการมีวัตถุประสงค์สำคัญในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน เช่น ความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงและความปลอดภัย เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่จัดการด้านสวัสดิการจึงต้องพยายามค้นหา วางแผน ให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งตนเองและครอบครัวได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองในสิ่งที่เขาเห็นว่าสำคัญเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ ความซาบซึ้งและก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน

2. การมีส่วนร่วม เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากระบบสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ องค์กรจึงสมควรเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ได้เสนอความคิดในการปรับปรุงและแก้ไขระบบสวัสดิการเดิม เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ การยอมรับ และได้รับประโยชน์สูงสุด โดยจะทำให้ระบบสวัสดิการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้อย่างแท้จริง

3. ความสามารถในการจ่าย ระบบสวัสดิการของธุรกิจจะมีค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่องค์กร ดังนั้นสวัสดิการที่ดีนอกจากจะต้องสอดคล้องกับหลักการในหัวข้อที่ผ่านมาแล้ว ยังต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถในการลงทุนและการดำเนินงานขององค์กรมี เช่นนั้นอาจก่อให้เกิดภาระทางการเงินและการดำเนินการ ตลอดจนผลกระทบทางด้านความรู้สึกต่อบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว

4. ความยืดหยุ่น ความต้องการที่หลากหลายในสังคมปัจจุบันทำให้ระบบสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพต้องถูกจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ตลอดจนสามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งบุคลากรและองค์กร ตลอดจนไม่สูญเสียต่อการลงทุนขององค์กร

5. ประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากสวัสดิการมีวัตถุประสงค์ที่จะจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นการจัดระบบสวัสดิการจึงต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน เช่น ลดภาระทางเศรษฐกิจ ช่วยให้การดำรงชีวิตดีขึ้น ส่งเสริมสุขภาพและพละการเป็นต้น ซึ่งสวัสดิการจะทำให้บุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

### 2.3.2 หลักการจัดสวัสดิการตามแนวคิดของ กุลธน ฐนพศร (2529: 303-304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ สวัสดิการที่จัดตั้งนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดตั้งแก่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้น

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ จะต้องดำเนินการด้านสวัสดิการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพึงพอใจขององค์กรเท่านั้น

3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ จะต้องตอบสนองให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความคิดเห็นหรือความเชื่อขององค์กร

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ จะต้องให้บุคลากรทุกคนขององค์กรได้รับสวัสดิการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ องค์กรต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่องค์กรสามารถจะจ่ายได้และจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากร

6. หลักสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่ายและสะดวก จะต้องไม่สร้างภาระยุ่งยากใจแก่บุคลากรที่จะได้รับสวัสดิการ เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับสวัสดิการจะต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง

2.3.3 หลักการจัดสวัสดิการตามแนวคิดของฟลิปโป (มัชฌิมา พิมพ์ศิริ, 2555: 29; อ้างอิงจาก Flippo, 1984: 337)

1. หลักความพอใจและความต้องการที่แท้จริง เมื่อจัดสวัสดิการแล้วนั้น ลูกจ้างจะต้องมีความพอใจและตรงกับความต้องการที่แท้จริง

2. หลักการครอบคลุมส่วนรวมมากกว่าส่วนบุคคล สวัสดิการที่จัดให้ควรให้ในขอบเขตที่ครอบคลุมแบบกลุ่มมากกว่าบุคคล เช่น การประกันชีวิตแบบกลุ่ม

3. หลักการยืดหยุ่น หลักการข้อนี้เน้นเรื่องสวัสดิการที่ควรจัดให้โดยมีการยืดหยุ่นแก่กลุ่มพนักงานที่ได้รับ โดยจะคำนึงถึง เพศ อายุ สถานภาพการสมรส

4. หลักแห่งประโยชน์ หน่วยงานควรได้รับประโยชน์จากการจัดสวัสดิการที่ให้กับพนักงาน เพราะถ้าการจัดสวัสดิการที่จัดขึ้นมีการวางแผนและการสื่อสารที่ดี เชื่อว่าน่าจะเกิดประโยชน์สูงสุด

5. หลักการสมเหตุสมผล หรือ หลักแห่งงบประมาณ สวัสดิการที่จัดให้จะต้องสามารถนำมาคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายได้ และ จะต้องคุ้มค่าแก่การลงทุน

## 2.4 ประเภทสวัสดิการ

สวัสดิการที่องค์กรในประเทศไทยได้มีการจัดเตรียมให้กับพนักงานนั้นมีแนวคิดหรือหลักการที่คล้ายคลึงกับหลาย ๆ ประเทศ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัยในการดำเนินงาน และ มีความสุขสบายในการดำรงชีวิตทั้งตัวพนักงานและครอบครัว ในการกำหนดสวัสดิการพนักงานนั้น สามารถแบ่งสวัสดิการออกได้เป็นสองประเภทหลักคือ การจัดสวัสดิการพนักงานตามที่กฎหมายกำหนด และการจัดสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด (กระทรวงแรงงาน, 2553: ออนไลน์)

### 2.4.1 สวัสดิการพนักงานตามที่กฎหมายกำหนด

สวัสดิการนี้เป็นสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่นายจ้างหรือองค์กรจะต้องจัดเตรียมให้กับพนักงาน ซึ่งมีการกำหนดกฎระเบียบและข้อบังคับตามกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนจะได้รับสวัสดิการพื้นฐานที่สำคัญ โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานได้ลงนามในกฎกระทรวงว่าด้วยการจัดสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2548 โดยจะมีผลบังคับใช้แทนประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง ตั้งแต่ 25 กันยายน 2548 เป็นต้นไป กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินการกิจสามประการดังนี้

**ข้อ 1.** ให้นายจ้างจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำอันถูกต้องตามสุขลักษณะและมีปริมาณเพียงพอกับลูกจ้าง

**ข้อ 2.** นายจ้างจะต้องจัดให้มีบริการการปฐมพยาบาลหรือการรักษาพยาบาลเพื่อช่วยเหลือลูกจ้างเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน

2.1 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ต้องมีปัจจัยปฐมพยาบาล

2.2 สถานที่ทำงานอุตสาหกรรม นอกจากปัจจัยปฐมพยาบาลแล้ว ต้องจัดให้มีห้องรักษาพยาบาล แพทย์และพยาบาล ดังต่อไปนี้

2.2.1 ลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันสองร้อยคนขึ้นไป จะต้องจัดให้มีห้องรักษา พยาบาลพร้อมเตียงคนไข้หนึ่งเตียงและเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล พยาบาลประจำอย่างน้อยหนึ่งคน และ แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อตรวจรักษาเป็นครั้งคราว

2.2.2 ลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันหนึ่งพันคนขึ้นไป จะต้องจัดให้มีห้องรักษา พยาบาลพร้อมเตียงคนไข้สองเตียงและเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล พยาบาลประจำอย่างน้อยสองคน และ แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยสองคน ประจำตามเวลาที่กำหนดในเวลาทำงานปกติคราวละไม่น้อยกว่าสองชั่วโมง และ ยานพาหนะพร้อมที่จะส่งลูกจ้างไปยังสถานพยาบาล โรงพยาบาลหรือ สถานอนามัยเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยได้โดยพลัน

**ข้อ 3.** นายจ้างอาจทำความตกลงเพื่อส่งลูกจ้างเข้ารับการรักษาพยาบาลกับสถานพยาบาลที่เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงและเป็นสถานพยาบาลที่นายจ้างอาจนำลูกจ้างส่งเข้ารับการรักษาได้โดยสะดวกและรวดเร็วแทนการจัดให้มีแพทย์โดยต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย

2.4.2 สวัสดิการที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

สวัสดิการนี้เป็นสวัสดิการที่องค์กรจัดเพิ่มเติมให้กับพนักงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด นายจ้างได้กำหนดสวัสดิการขึ้นเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในสวัสดิการจนเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยสวัสดิการสามารถแบ่งออกเป็นได้สองประเภทดังนี้

1. สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน โบนัส ค่าเช่า ค่าตำแหน่ง และเงินบำเหน็จ เป็นต้น

2. สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน จากการศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการของนายจ้าง (สุชาติ พูลทรัพย์. 2536: 22-25) สามารถจัดสรรสวัสดิการออกมาได้สิบประเภทดังนี้

2.1 สวัสดิการด้านสุขภาพ (Health Services) เช่น ประกันสุขภาพ ห้องพยาบาล ปัจจัยปฐมพยาบาล หรือ การตรวจสุขภาพประจำปี

2.2 สวัสดิการด้านความปลอดภัย (Safety Services) ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ การจัดอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน การติดประกาศหรือการจัดนิทรรศการ

2.3 สวัสดิการด้านความมั่นคง (Security Services) เช่น เงินรางวัล เงินทดแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินประกันชีวิต กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

2.4 สวัสดิการค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท (Payment for Entitled Leave) ได้แก่ วันหยุดราชการ วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลากิจ วันลาบวช และ วันหยุดหลังแต่งงาน เป็นต้น

2.5 สวัสดิการด้านการศึกษา (Education Services) ได้แก่ การศึกษา นอกโรงเรียน และ การศึกษาทั้งในและต่างประเทศ

2.6 สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ (Economic Services) เป็นการช่วยเหลือในรูปแบบที่เกี่ยวกับเงิน เช่น บริการบ้านพัก อาหารกลางวัน สหกรณ์ รวมถึงเงินสงเคราะห์ต่าง ๆ

2.7 สวัสดิการด้านนันทนาการ (Recreation Services) ซึ่งเป็นสวัสดิการที่กำหนดขึ้นตามความต้องการของพนักงาน เช่น ห้องฟิตเนส หรือ พื้นที่สำหรับพักผ่อนหย่อนใจภายในสำนักงาน เป็นต้น

2.8 สวัสดิการให้คำปรึกษา (Counseling Services) เป็นบริการที่นายจ้างจัดให้เนื่องจากตระหนักถึงปัญหาของลูกจ้าง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาส่วนตัวหรือปัญหาในเรื่องการทำงาน ซึ่งบริการที่ให้นั้นอาจจะเป็นการปรึกษาเรื่องอาชีพหรือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบุตร เป็นต้น

2.9 สวัสดิการด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ (Bonuses Awards) เป็นสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้เพื่อเพิ่มพูนรายได้และเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร เช่น โบนัสประจำปี รางวัลการทำงานงาน (Long Services Award "LSA") หรือ พนักงานดีเด่น

2.10 สวัสดิการอื่น ๆ (Other Service) เช่น ศูนย์เลี้ยงเด็ก ที่จอดรถ สมาชิกสโมสร

สรุปผล ปรานวนิช (2524: 70) ได้ศึกษาวิจัยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow และนำมาเทียบกับแบบสวัสดิการในองค์กร โดยได้เสนอผลไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

| ลำดับขั้น | ลักษณะความต้องการของมนุษย์                                                    | ประเภทสวัสดิการ                                                                            |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | ความต้องการทางร่างกาย<br>(Physiological Needs)                                | อาหาร ที่พัก สภาพแวดล้อมในการทำงาน การรักษาพยาบาล น้ำดื่ม                                  |
| 2         | ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย<br>(Safety Needs)                                | อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน<br>การประกันชีวิต เงินชดเชย<br>เงินทดแทน การรักษาพยาบาล |
| 3         | ความต้องการทางด้านสังคม<br>(Social Needs)                                     | การนันทนาการ การกีฬา งานรื่นเริงประจำปี                                                    |
| 4         | ความต้องการที่จะมีฐานะดีเด่นในสังคม<br>(Esteem Needs)                         | การจัดกิจกรรมเพื่อประกาศกิตติคุณในวาระต่างๆ การให้สิทธิพิเศษแก่ลูกจ้าง                     |
| 5         | ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self-Actualization Needs) | ทุนการศึกษา การศึกษาดูงานต่างประเทศ                                                        |

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ

### 2.5.1 แนวคิดสวัสดิการยืดหยุ่น (Flexible benefit)

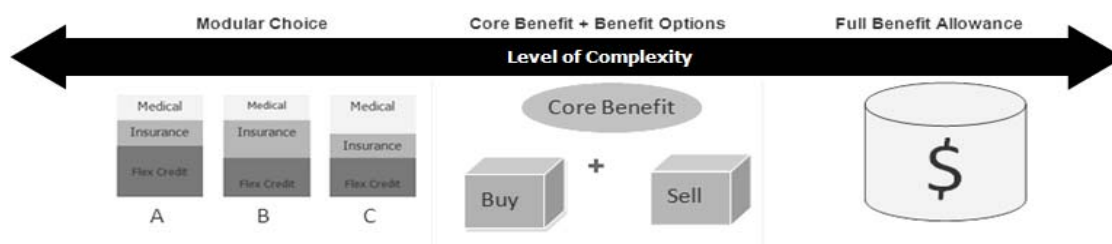
สวัสดิการยืดหยุ่น (Flexible Benefit) เป็นระบบสวัสดิการสำหรับสังคมยุคปัจจุบันที่มุ่งเน้นไปที่ความต้องการของพนักงาน ด้วยความเชื่อที่ว่าพนักงานแต่ละคนจะมีรูปแบบการใช้ชีวิตที่ต่างกัน ดังนั้นผลประโยชน์ที่องค์กรจัดเตรียมให้กับพนักงานนั้น ควรจะตอบสนององวิธีการดำเนินชีวิตของพนักงานให้มากที่สุด

แมทธิว แจ็คสัน ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาประสิทธิภาพสวัสดิการประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก บริษัท ทาวเวอร์ส วัตสัน (Towers Watson: ออนไลน์) กล่าวว่า “นายจ้างบางรายเลือกที่จะแก้ปัญหาในระบบสวัสดิการพนักงานด้วยการเพิ่มสวัสดิการให้มากขึ้น แต่ทว่าวิธีนี้อาจไม่ได้ช่วยแก้ไขปัญหาละเลยและอาจทำให้สถานการณ์แย่ลง เนื่องจากระบบสวัสดิการเพียงระบบเดียวนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของพนักงานแต่ละคนได้ ในทางกลับกันนายจ้างที่แก้ปัญหาด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีทางเลือกสวัสดิการของตนอาจได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าการเพิ่มสวัสดิการ”

คริส เม ผู้อำนวยการผลประโยชน์พนักงาน บริษัท ทาวเวอร์ส วัตสัน ประเทศไทย (Towers Watson: ออนไลน์) ได้ยกตัวอย่างรูปแบบสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานในบริษัท ทาวเวอร์ส วัตสัน ทั่วโลกว่า “พนักงานของทาวเวอร์ส วัตสัน สามารถเลือกสวัสดิการที่ตรงต่อความต้องการของแต่ละบุคคลได้จากโปรแกรมที่จัดตั้งขึ้น เช่น การซื้อขายวันลา การปรับเพิ่มหรือลดความคุ้มครองการประกันชีวิตและประกันสุขภาพ โดยการเลือกของพนักงานนั้นจะอยู่ภายใต้วงเงินที่กำหนด ซึ่งผลตอบรับของโปรแกรมนั้นแสดงให้เห็นผลลัพธ์เชิงบวกขององค์กรว่า พนักงาน 97% เกิดการรับรู้ในสวัสดิการพนักงาน 96% มีความเข้าใจเพิ่มขึ้นและชื่นชอบในระบบสวัสดิการ จนสามารถสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรได้ถึง 82%”

ในการจัดสรรสวัสดิการยืดหยุ่น องค์กรสามารถเลือกรูปแบบของสวัสดิการได้ดังนี้

1. สวัสดิการแบบมีตัวเลือกจำเพาะ (Modular Choice) พนักงานมีความยืดหยุ่นในการเลือกสวัสดิการต่ำ โดยองค์กรจะมีการจัดชุดสวัสดิการให้พนักงานเลือก
2. สวัสดิการหลัก + สวัสดิการเลือกได้ (Core Benefit + Benefit Options) องค์กรจะมีการจัดเตรียมสวัสดิการหลักให้กับพนักงานโดยพนักงานจะไม่สามารถปรับเปลี่ยนสวัสดิการชุดนี้ได้ อย่างไรก็ตามพนักงานมีสิทธิที่จะปรับเปลี่ยนสวัสดิการอื่น ๆ ภายใต้วงเงินที่กำหนด
3. สวัสดิการยืดหยุ่นเต็มรูปแบบ (Full Benefit Allowance) พนักงานมีความยืดหยุ่นในการเลือกสวัสดิการสูง พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนสวัสดิการได้ทั้งหมดตามความต้องการของพนักงาน

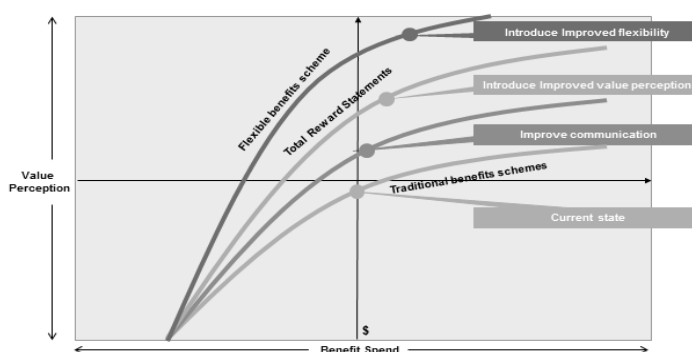


ภาพประกอบ 6 รูปแบบสวัสดิการยืดหยุ่น

ที่มา: Chris Mayes, 2014 Flexible Benefit-Optimizing your Benefit Spend-Towers Watson Thailand.

จากผลสำรวจ Asia Pacific Benefit Trends Survey ปี 2013 ของบริษัท ทาวเวอร์ส วัตสัน พบว่าเกือบ 40% ของนายจ้างมีการลงทุนในด้านการจัดสรรสวัสดิการพนักงาน แต่กลับพบว่าผู้บริหารเพียง 9% ที่รู้สึกว่าการพนักงานได้ใช้ประโยชน์สูงสุดจากสวัสดิการที่องค์กรมอบให้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานไม่รับรู้ถึงสวัสดิการที่องค์กรได้จัดสรรให้กับพนักงาน

นอกจากนี้ผลสำรวจ Asia Pacific Benefit Trends Survey ปี 2013 ของบริษัท ทาวเวอร์ส วัตสัน ยังแสดงถึงความสำเร็จของสวัสดิการยืดหยุ่นในทวีปเอเชียแปซิฟิกในด้านต่าง ๆ เช่น สวัสดิการยืดหยุ่นทำให้รับรู้ถึงความต้องการและคุณค่าที่แตกต่างของคนแต่ละกลุ่มได้ถึง 59% พนักงานมีความเข้าใจและรู้สึกพึงพอใจในสวัสดิการถึง 49% ทำให้องค์กรสามารถดึงดูดพนักงานใหม่ ๆ และรักษาพนักงานเก่าไว้ได้ถึง 46% และสวัสดิการยืดหยุ่นสามารถพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ถึง 38%



ภาพประกอบ 7 Benefit Strategies that optimize the value of your benefit spend

ที่มา: Chris Mayes, 2014 Flexible Benefit-Optimizing your Benefit Spend-Towers Watson Thailand.

จากกราฟข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการกับการรับรู้ในคุณค่า จะเห็นได้ว่าระบบสวัสดิการปกติที่องค์กรใช้นั้นมีต้นทุนที่ต่ำ แต่ก็ส่งผลให้การรับรู้ในคุณค่าสวัสดิการต่ำเช่นกัน ในขณะที่เดียวกัน หากบริษัทได้มีการนำสวัสดิการยืดหยุ่นมาปรับใช้ องค์กรอาจจะมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น แต่การรับรู้ในสวัสดิการของพนักงานก็สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารต้องเข้าใจก่อนว่าในการปรับใช้สวัสดิการยืดหยุ่นนั้นไม่ได้ทำให้ค่าใช้จ่ายสวัสดิการลดลง แต่สวัสดิการยืดหยุ่นจะทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของสวัสดิการที่องค์กรมอบให้ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร

## 2.5.2 แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งในยุคปัจจุบัน เนื่องด้วยคนส่วนใหญ่ทำงานเพื่อให้ตนสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ รวมถึงเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตนได้ ทุกวันนี้คนเราใช้เวลาเกินกว่าครึ่งหนึ่งของวันไปกับการทำงาน ดังนั้นสถานที่ทำงานควรจะมีบรรยากาศที่เหมาะสม อันนำมาซึ่งความสุขสบายและความพึงพอใจทั้งร่างกายและจิตใจให้กับพนักงาน

ริชาร์ด อี วอลตัน (ผจญ เฉลิมสาร. 2540: 24; อ้างอิงจาก Richard E. Walton. 1974) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 8 ประการซึ่งประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) กล่าวคือ ผลตอบแทนจากการทำงานที่พนักงานได้รับนั้นจะต้องเพียงพอกับการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐาน และจะต้องเป็นธรรมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น ๆ
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) เป็นการสะท้อนถึงสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและภายในจิตใจของพนักงาน กล่าวคือ พนักงานจะต้องรู้สึกสะดวก สบายในการทำงาน รวมถึงงานที่ต้องไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือ มีความเสี่ยงมากจนเกินไป
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) ต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ และได้มีโอกาสทำงานที่อยากทำ
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) พนักงานได้รับโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในอาชีพ และเป็นที่ยอมรับ
5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) งานต้องเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กร รวมถึงมีโอกาสในความก้าวหน้าที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกัน
6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (constitutionalism) วัฒนธรรมองค์กรก่อให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค มีการพิจารณาผลตอบแทนหรือรางวัลที่พนักงานพึงได้รับอย่างเป็นธรรม และพนักงานจะต้องมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตอย่างสมดุล กล่าวคือต้องไม่กดดันให้พนักงานมีชั่วโมงในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีเวลาในการพักผ่อนและสามารถใช้เวลากับชีวิตส่วนตัวได้อย่างพอเพียง

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) องค์กรจะต้องทำให้พนักงานรับรู้และยอมรับว่าองค์กรนั้นมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความเชื่อที่สำคัญว่าสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานนั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะส่งผลดีต่อพนักงานทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพร้อมที่จะทุ่มเทเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

### 2.5.3 แนวคิดการสื่อสารในองค์กร

แบลโลว์ กิลสัน และ โอดิออร์น (Ballow, Gilson; & Odiorne. 1962) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรหมายถึงการแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือ ข่าวสาร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่น ๆ ได้ ซึ่งถ้าพิจารณาในการบริหาร องค์กรอาจกล่าวให้ชัดเจนขึ้นได้ว่า การติดต่อสื่อสารคือการกระจายหรือการสื่อความหมายเกี่ยวกับนโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับข้อเสนอแนะ ความเห็น และ ความรู้สึกต่าง ๆ กลับมา

ช่องทางในการสื่อสารที่ผู้บริหารใช้สำหรับนำส่งข้อมูลหรือสารต่าง ๆ ไปยังพนักงานมีหลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร การสื่อสารผ่านทางวาจา หรือจะเป็นการติดต่อสื่อสารผ่านทางเทคโนโลยี

คริส เม ผู้อำนวยการผลประโยชน์พนักงาน บริษัท ทาวเวอร์ส วอตสัน ประเทศไทย (Towers Watson: ออนไลน์) กล่าวว่านายจ้างโดยมากไม่เห็นความสำคัญของการชี้แจงข้อมูลกับพนักงาน มากกว่าหนึ่งในสามขององค์กรในประเทศไทย ขาดการสื่อสารข้อมูลให้กับพนักงาน โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานไม่รับรู้และไม่เข้าใจถึงสวัสดิการที่องค์กรจัดเตรียมให้พนักงาน แม้ว่าองค์กรจะจัดสรรสวัสดิการที่ดีที่สุดให้กับพนักงาน แต่ถ้าหากไม่ทำการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานก็จะไม่มีทางเข้าใจถึงสวัสดิการของตน นอกจากนี้ผลสำรวจยังแสดงให้เห็นว่าบริษัทที่สามารถสื่อสารข้อมูลสวัสดิการได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้พนักงานที่เห็นคุณค่าของสวัสดิการที่องค์กรจัดสรรให้มากขึ้น

ในการสื่อสารกับพนักงาน องค์กรสามารถสื่อสารกับพนักงานผ่านทางช่องทางการสื่อสารที่ง่ายและสะดวก เช่น อีเมล เว็บไซต์ หรือ เอกสารชี้แจงรายละเอียดด้านผลตอบแทน (Total Reward Statement) ที่แสดงข้อมูลผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ผู้บริหารควรตระหนักว่าการสื่อสารที่ครอบคลุมพนักงานทั้งหมดขององค์กรจะส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารจัดการเงินลงทุนในสวัสดิการพนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

#### 2.5.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ

สรวงศ์รัตน์ วตินารมณ และ ระพีพรรณ คำหอม (2528) ได้มีการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมชาติของนายจ้างที่มีผลต่อการกำหนดสวัสดิการขององค์กรดังนี้

1. ทฤษฎีว่าด้วยความผูกพันแบบครอบครัวหรือหุ้นส่วน ทฤษฎีนี้มาจากความเชื่อที่ว่า ในการประกอบธุรกิจนั้นนายจ้างและลูกจ้างจะถือเป็นหุ้นส่วนกัน โดยเปรียบเทียบนายจ้างเป็นสินทรัพย์ ดังนั้นในการจ่ายสินทรัพย์แต่ละครั้งจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกจ้าง ดังนั้นนายจ้างมีหน้าที่ที่จะต้องดูแลลูกจ้างเนื่องจากลูกจ้างจำเป็นต้องพึ่งพานายจ้าง

2. ทฤษฎีว่าด้วยความรักต่อเพื่อนมนุษย์ ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า มนุษย์ย่อมรักมนุษย์ด้วยกัน ดังนั้นนายจ้างที่จัดสวัสดิการที่ใช้ทฤษฎีนี้มักจัดสวัสดิการในรูปแบบที่เกี่ยวกับการปรับปรุงสภาพการทำงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การจัดสวัสดิการในรูปแบบนี้มีพื้นฐานความเชื่อในเรื่องของความรู้สึก ดังนั้นจึงอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

3. ทฤษฎีว่าด้วยการบังคับควบคุม มาจากแนวคิดที่ว่า ธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่นั้นเห็นแก่ตัว ดังนั้นนายจ้างจึงปฏิบัติต่อลูกจ้างอย่างไม่ยุติธรรม เพื่อเป็นการลดการเอาเปรียบ ภาครัฐจึงออกกฎหมายควบคุมให้นายจ้างจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน

4. ทฤษฎีว่าด้วยการประชาสัมพันธ์ สวัสดิการสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างได้ โดยสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้ภายในทฤษฎีนี้จะทำให้เกิดความนิยมในลูกจ้าง สวัสดิการนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อซึ่งส่งผลต่อส่วนรวม ทั้งนี้หากสวัสดิการที่จัดมานั้นไม่ตรงตามความต้องการของพนักงาน ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ

5. ทฤษฎีว่าด้วยหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ สวัสดิการในรูปแบบนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของลูกจ้าง ด้วยความเชื่อที่ว่า ลูกจ้างควรได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ทั้งทางกายและทางใจ ดังนั้นนายจ้างต้องพยายามจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้ลูกจ้างทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ทฤษฎีว่าด้วยการป้องกันการเรียกร้อง ลูกจ้างปัจจุบันมีความตื่นตัวในเรื่องสิทธิและผลประโยชน์ของตน ทำให้เกิดการเรียกร้องต่าง ๆ ดังนั้นนายจ้างมีหน้าที่สอดส่องดูแลความเคลื่อนไหวของลูกจ้าง และให้ในสิ่งที่ลูกจ้างต้องการก่อนเกิดการเคลื่อนไหว

7. ทฤษฎีว่าด้วยความเชื่อทางศาสนา แนวทฤษฎีนี้เชื่อว่าการทำบุญจะส่งผลดี ดังนั้นการให้สวัสดิการจึงเป็นเรื่องดี เพราะเป็นการให้แบบสมัครใจ

### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

#### 3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นความผูกพันทางใจที่ทำให้พนักงานยังคงทำงานให้กับองค์กรอย่างทุ่มเทและตัดสินใจที่จะไม่ย้ายไปทำงานที่อื่น นักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้ให้คำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

สเตอส์ (พิชิต พัทธทรัพย์สมบัติ. 2552: 170; อ้างอิงจาก Sterrs. 1997) ได้ให้คำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญสามประการคือ

1. พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานยอมรับแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

2. พนักงานเต็มใจที่ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3. พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร กล่าวคือ ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจจะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น ถึงแม้ว่าองค์กรจะเกิดวิกฤติพนักงานก็จะไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออก

เชลดอน (นิยม สีสวรรณ. 2554: 143; อ้างอิงจาก Sheldon. 1971) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นทัศนคติที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้น ๆ กับองค์กร หรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรในลักษณะที่สอดคล้องต้องกัน ซึ่งจะทำให้อุบัติการณ์เกิดความยึดติดกับองค์กรและทำให้เกิดความตั้งใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

เบคเกอร์ (วิศิษฐ์ศักดิ์ เศวตนันท์. 2543: 131; อ้างอิงจาก Becker. 1960) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นสภาวะของบุคคลที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการทำงานหรือ พฤติกรรมบางอย่างโดยบุคคลจะเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้ลงทุนลงแรงไปให้กับองค์กร กับผลตอบแทนที่เขาได้รับจากองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกว่าเขาคิดว่าเขาได้ลงทุนลงแรงไปมากน้อยเพียงใด

### 3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงของพนักงานที่ต้องการที่จะปฏิบัติงานให้องค์กร ดังนั้นการที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้มีนักวิชาการที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้หลากหลายแนวทางดังนี้

บาร์อน (สุพินดา ศิวานนท์. 2545: 24; อ้างอิงจาก Baron. 1986) ได้แบ่งปัจจัยที่เป็นตัวส่งเสริมและลดทอนระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่จะเป็นตัวส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรของบุคคล ได้แก่ ศักยภาพในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน ความมีอิสระในการทำงานระดับสูง การประเมินผลอย่างยุติธรรม ความมีอาวุโสหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มากขึ้น ความพึงพอใจในงาน และการบริหารงานอย่างมีคุณธรรม

2. ปัจจัยที่ลดทอนความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท โอกาสในการหางานใหม่ ระบบการบังคับบัญชาแบบการลงโทษ ความตึงเครียดในที่ทำงาน และความเชื่อว่าองค์กรไม่สามารถดูแลพนักงานได้

สเติร์ และ พอตเตอร์ (กฤษกร ดวงสว่าง. 2540: 33-34; อ้างอิงจาก Steers; & Porter. 1983) พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้นมี 3 ปัจจัยที่สำคัญได้แก่

1. ปัจจัยด้านลักษณะภายนอก (Personal Character) เป็นปัจจัยอันเนื่องมาจากลักษณะส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางด้านกายภาพ เช่น เพศ อายุ หรือความแตกต่างทางด้านสังคม เช่น การศึกษา สถานภาพการสมรส สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่แตกต่างกัน

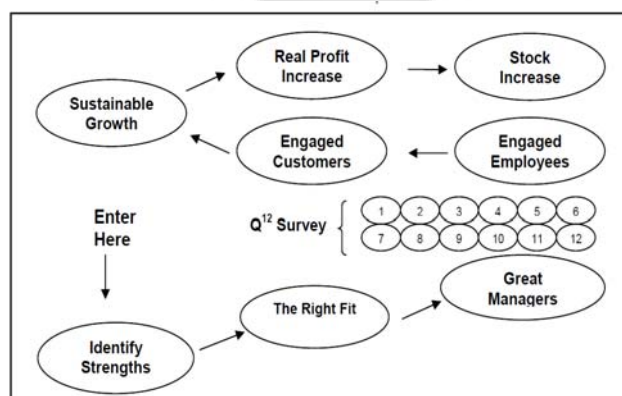
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) ลักษณะงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่ว่าเป็นอย่างไร ความแตกต่างในเรื่องของงานจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้ความชำนาญเฉพาะเรื่องที่แตกต่างกัน ทั้งนี้หากงานที่บุคคลรับผิดชอบนั้นมีความสำคัญ มีความท้าทาย และมีโอกาสก้าวหน้าในงานก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เป็นความรู้สึกของบุคคลในระหว่างการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ได้รับความไว้วางใจ รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สิ่งเหล่านี้มีผลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

### 3.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

#### 3.3.1 แนวคิดของ The Gallup Organization

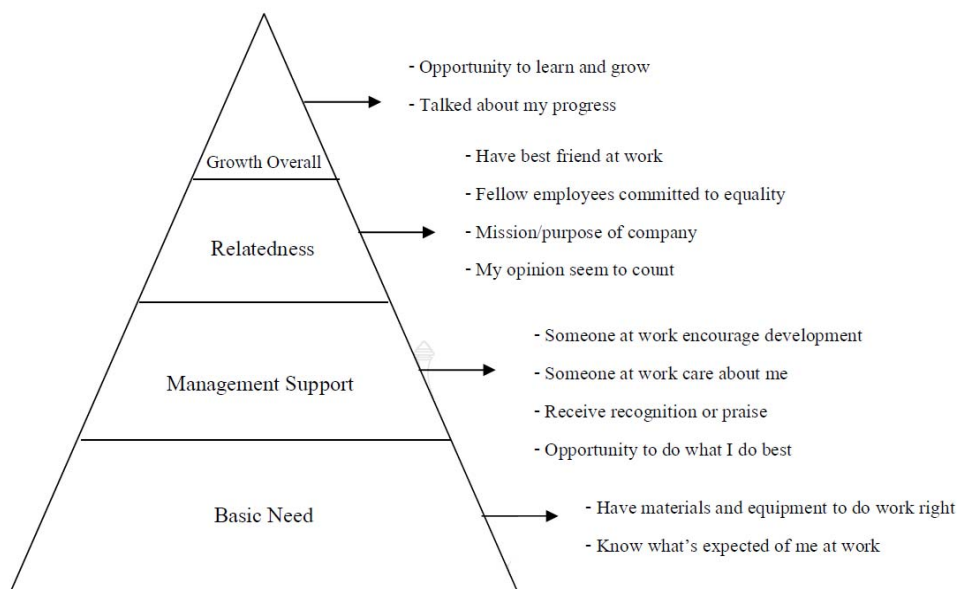
The Gallup Organization เป็นสถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษา ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1953 โดย Dr. George Gallup ได้ศึกษาถึงลักษณะของมนุษย์ที่เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร โดยได้ทำการค้นคว้าข้อมูลด้านเศรษฐกิจ และวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานและลูกค้าเพิ่มเติมจากเดิม จึงได้ค้นพบแนวทางที่มนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งเป็นทฤษฎีการจัดการที่รู้จักกันในนาม The Gallup ซึ่งกุญแจสำคัญของโมเดลนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับจะสร้างการเติบโตของยอดขายและกำไรขององค์กร ซึ่งมีลักษณะดังภาพด้านล่างนี้



ภาพประกอบ 8 Coffman, Cut W. and Gonzalez-Molina, Gabriel. 2002 Follow this Path:  
How the World's Greatest Organization Drive Growth by Unleashing Human Capital.  
New York: Warner Book, Inc.: 14

จากภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า องค์กรจะต้องกำหนดขีดความสามารถพร้อมกับจุดแข็งของพนักงานในทุก ๆ ตำแหน่ง เพื่อเป็นการคัดกรองพนักงานที่มีความสามารถและเหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ อีกทั้งผู้จัดการที่ดีจะต้องช่วยเหลือหรือสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีเพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้ดีที่สุด ต้องรู้วิธีที่จะรักษาหรือดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถให้เกิดความผูกพันกับองค์กร ซึ่งพนักงานเหล่านั้นก็จะดึงดูดและรักษาลูกค้าไว้ให้กับองค์กร ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี ส่งผลให้องค์กรเติบโตและสร้างกำไรได้อย่างยั่งยืน จนสามารถเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้

ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องเกิดจากความผูกพันของพนักงาน The Gallup Organization ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ โดยได้ทำการสำรวจพนักงานจำนวน 1.98 ล้านคน จาก 36 องค์กร ใน 28 ประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยสำรวจจากผลผลิต ปริมาณการผลิต ยอดขาย อัตราการลาออก อัตราการเกิดอุบัติเหตุ กำไรต่อหน่วยการผลิต เป็นต้น และจากการสำรวจนี้ทำให้ Gallup ค้นพบคำถาม 12 ประการ (Q<sup>12</sup>) ที่สามารถใช้เป็นตัววัดความผูกพันของพนักงานได้อย่างแท้จริง โดยผลการศึกษาี้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างคำถามที่ใช้วัดความผูกพันของพนักงานทั้ง 12 ประการกับ อัตราการลาออก (Turnover rate) การรักษาพนักงาน (Retention) ผลผลิต (Productivity) และ ความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีความเชื่อมโยงต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร โดยคำถามทั้ง 12 ประการ ถูกนำมาใช้เป็นคำถามที่ใช้วัดความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) โดยแบ่งคำถามออกตามลำดับชั้นของความผูกพัน (Hierarchy of Engagement) แสดงเป็นภาพได้ดังนี้



ภาพประกอบ 9 ลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of Engagement)

ที่มา: ภคพล อนุฤทธิ์. 2546 ข. อ้างอิงจาก ปารีชาติ บัวเป็ง. 2554: 14

จากภาพประกอบ 9 ที่แสดงถึงลำดับขั้นของความผูกพันซึ่งมี 4 ระดับ คือ ความต้องการพื้นฐาน การสนับสนุนทางการบริหาร ความสัมพันธ์ และ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งในแต่ละขั้นจะมีคำถามที่วัดความผูกพันของพนักงานดังนี้

1. ฉันรู้ว่าฉันถูกคาดหวังอะไรบ้างในการทำงาน (I know what's expected of me at work)
2. ฉันมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสม (I have materials and equipment to do work right)
3. ณ ที่ทำงาน ฉันมีโอกาสได้ทำในสิ่งที่ฉันทำได้ดีที่สุดทุกวัน (At work, I have opportunity to do what I do best everyday)
4. ในช่วงเจ็ดวันที่ผ่านมา ฉันได้รับการยกย่องหรือชมเชยในงานที่ออกมาดี (In the last seven days, I have received recognition or praise for doing good work)
5. ฉันมีหัวหน้าหรือคนที่ทำงานคอยดูแลเอาใจใส่ฉัน (My supervisors, or someone at work, seem to care about me as a person)
6. มีบางคนในที่ทำงานที่คอยสนับสนุนฉันให้ได้รับการพัฒนา (There is someone at work who encourages development)
7. ในที่ทำงานความคิดเห็นของฉันได้รับการยอมรับ (At work my opinion seem to count)
8. พันธกิจหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรทำให้ฉันรู้สึกว่าการงานของฉันนั้นสำคัญ (The mission or purpose of company make me feel my job is important)
9. เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องของฉันทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานมีคุณภาพ (My associates or fellow employees are committed to doing quality work)
10. ฉันมีเพื่อนที่ดีที่สุดในที่ทำงาน (I have a best friend at work)
11. ในช่วงหกเดือนที่ผ่านมา มีคนในที่ทำงานพูดถึงความก้าวหน้าในงานของฉัน (In the last six months, someone at work has talks to me about my progress)
12. เมื่อปีที่ผ่านมาฉันได้มีโอกาสที่เรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน (This last year, I have had opportunities to learn and grow at work)

จากคำถามข้างต้น สามารถสรุปเป็นปัจจัย 12 ด้านตามลำดับขั้นความผูกพัน 4 ขั้น ดังนี้

1. ด้านความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) ประกอบด้วย
  - ความคาดหวัง
  - เครื่องมือและอุปกรณ์
2. ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) ประกอบด้วย
  - โอกาสที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุด
  - การได้รับการยอมรับ
  - การดูแลเอาใจใส่
  - การพัฒนา

### 3. ด้านความสัมพันธ์ (Relatedness) ประกอบด้วย

- การยอมรับในความคิดเห็น
- ภารกิจ / วัตถุประสงค์
- เพื่อนร่วมงานมีคุณภาพ
- เพื่อนที่ดีที่สุด

### 4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Growth) ประกอบด้วย

- ความก้าวหน้า
- การเรียนรู้และพัฒนา

The Gallup Organization ได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมาศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในการทำงาน โดยแบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจ และตั้งใจ พร้อมทั้งยังคำนึงถึงองค์กรเสมอ
2. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน หรือทำงานโดยไม่ตั้งใจ
3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

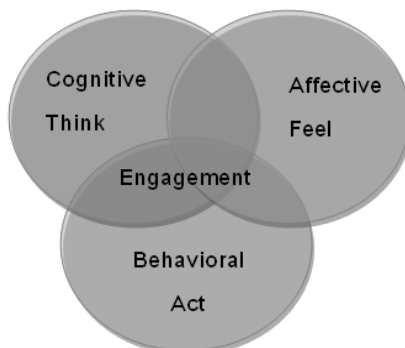
นอกจากนี้ จากการสำรวจของ The Gallup Organization พบว่าร้อยละ 70 จากจำนวนพนักงาน 3 ล้านคน ใน 350 องค์กรของสหรัฐอเมริกาไม่มีความผูกพันในงาน และความผูกพันก็จะลดน้อยลงหากคนกลุ่มนี้อยู่ในองค์กรนาน ทั้งนี้การให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมหรือมีความเกี่ยวข้องในองค์กร จะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า นายจ้างควรมุ่งเน้นไปที่ความต้องการพื้นฐานของพนักงาน ควรตั้งจุดมุ่งหมายหรือความคาดหวังให้ชัดเจน เพราะทำให้พนักงานรู้ว่าควรปฏิบัติตัวอย่างไรและผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการคืออะไร ที่สำคัญนายจ้างต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำในสิ่งที่พวกเขาทำได้ดีที่สุด และควรแสดงความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ซึ่งแนวทางต่างๆ นี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

#### 3.3.2 แนวคิดของ สถาบัน International Survey Research (ISR)

ISR เป็นสถาบันวิจัยและที่ปรึกษาด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1974 ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 3 ปี เสร็จสิ้นในปี 2002 ได้ทำการสำรวจพนักงาน จำนวน 160,000 ล้านคน จาก 40 บริษัท ใน 10 ประเทศ ในหลากหลายเขต ผลการศึกษาพบว่า บริษัทที่มีระดับความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับสูง จะมีแนวโน้มของ ผลการปฏิบัติงานและผลกำไรที่สูง ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มีการจัดทำ 3-D Model of engagement ซึ่งเป็นการนิยามถึงความผูกพันของพนักงานที่มี 3 มิติ

- 1) ด้านความคิด (Cognitive) หมายถึง สิ่งที่พนักงานคิดต่อองค์กร
- 2) ด้านความรู้สึก (Affective) หมายถึง สิ่งที่พนักงานรู้สึกต่อองค์กร และ

3) ด้านพฤติกรรม (Behavioral) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาในองค์กร ซึ่งมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความต้องการอยู่กับองค์กร



ภาพประกอบ 10 แผนภาพแสดง The ISR Model of Employee Engagement

ที่มา: (International Survey Research, 2008: ระบบออนไลน์) อ้างอิงจาก ปาริชาติ บัวเป็ง. 2554: 17)

ISR ได้อธิบายไว้ว่า ในแต่ละองค์กรจะมีมิติความผูกพันของพนักงานที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของอุตสาหกรรม กลยุทธ์ขององค์กร และการวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ISR ได้เสนอตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ตัวแปรดังนี้

1. การพัฒนาอาชีพ (Career Development) หมายถึง การให้โอกาสพนักงานในการเจริญเติบโตและการพัฒนาตนเอง
2. ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ค่านิยมและจริยธรรมของผู้นำ การปฏิบัติต่อพนักงาน
3. การมอบอำนาจ (Empowerment) หมายถึง การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการมีอำนาจในการตัดสินใจ
4. ภาพลักษณ์ขององค์กร (Image) คือการได้รับการยอมรับจากสาธารณชนภายนอก

### 3.3.3 แนวคิดของ Taylor Nelson Sofres (TNS)

เทย์เลอร์ เนลสัน ซอฟเลส (สกาา สํารายคณ. 2547: 24; อ้างอิงจาก Taylor Nelson Sofres. 2003) เป็นกลุ่มบริษัทที่ให้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการตลาดที่ใหญ่ที่สุดในโลก TNS ได้สร้างเครื่องมือใหม่ที่เรียกว่า Employee Score™ ที่ใช้ในการวัดความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ซึ่งเครื่องมือนี้อยู่บนพื้นฐานของวิธีการ The Conversion Model™ ที่เป็นมาตรวัดที่เป็นที่นิยมทั่วโลกในการวัดความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ เพื่อจำแนกประเภทลูกค้าขององค์กร

Employee Score<sup>TM</sup> ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถพัฒนาและปรับปรุงพนักงานในองค์กร อีกทั้งยังช่วยลดอัตราการลาออกและเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์กรให้สูงขึ้น ซึ่งแผนภาพด้านล่างนี้ได้จำแนกพนักงานออกตามประเภทของลักษณะความผูกพันของพนักงาน 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. คนที่คำนึงถึงอาชีพ (Career oriented) เป็นผู้ที่มีความผูกพันต่องานที่ทำสูง แต่ขาดความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานจะทำงานให้แก่องค์กรเนื่องจากต้องการประสบการณ์เพื่อส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพของตน บุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กร เนื่องจากสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่บุคคลกลุ่มนี้เปิดโอกาสให้แก่ข้อเสนอขององค์กรอื่นๆ ด้วยซึ่งสามารถส่งผลเสียต่อองค์กรในระยะยาวต่อมาได้

2. คนที่มีลักษณะลังเลใจ (Ambivalent) เป็นผู้ที่ขาดทั้งความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่องานที่ทำ บุคคลเหล่านี้จะขาดความตั้งใจในการทำงาน ทำงานไปวันๆ หนึ่ง ขัดแย้งกับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อภาพพจน์ขององค์กร

3. คนที่คำนึงถึงองค์กร (Company oriented) เป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร แต่ขาดความผูกพันต่องานที่ทำ บุคคลเหล่านี้มีความรักและภาคภูมิใจที่ได้อยู่ในองค์กร และพร้อมที่จะช่วยสนับสนุนองค์กร แต่กลับรู้สึกไม่มีความสุขในงานที่ทำ ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

4. คนที่มีลักษณะเหมือนนักการทูต (Ambassador) เป็นผู้ที่มีทั้งความผูกพันต่อองค์กรและต่องานที่ทำ บุคคลเหล่านี้จะกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีต่อบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ พร้อมทั้งยินดีที่จะทำงานหนักเพื่อปรับปรุงและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร บุคคลเหล่านี้จัดได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่าที่สุดขององค์กร



ภาพประกอบ 11 เมตริกซ์แสดงความผูกพันของพนักงานตามแนวคิดของ Taylor Nelson Sorfes

ที่มา: พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ. 2552. ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: 220-2221.

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรคือผลสะท้อนของความพึงพอใจและประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นตัวทำนายอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน เนื่องจากหากพนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กร พนักงานก็จะทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถและไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานแม้จะมีองค์กรอื่นที่ให้เงินเดือนสูงกว่า ในทางกลับกันหากพนักงานไม่มีความรู้สึกผูกพัน พนักงานก็จะทำงานด้วยความไม่เต็มใจและพร้อมที่จะออกจากองค์กรเสมอ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลเสียต่อองค์กร

### 3.3.4 แนวคิดของ Allen และ Meyer

อลัน และเมเยอร์ (ปาริชาติ บังเป็ง. 2554: 9-10; อ้างอิงจาก Allen; & Meyer. 1990: 710-720) ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กรไม่ว่าองค์กรจะเป็นอย่างไร เป็นบุคคลที่ทุ่มเทให้กับการทำงาน และมีเป้าหมายร่วมกับองค์กร

Allen และ Meyer ได้สรุปแนวคิดในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกมาเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากทัศนคติหรือความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกที่เชื่อว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการทำงานและอุทิศตนให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เป็นความผูกพันที่แสดงออกมาในรูปของความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงาน โดยพนักงานได้มีการคิดคำนวณการลงทุนที่พนักงานได้ลงทุนให้กับองค์กรรวมถึงผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร ความต่อเนื่องนั้นจะแสดงออกมาผ่านพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานทางสังคมว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ถูกต้องและสมควรที่จะทำ โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

## 4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์

### 4.1 ความหมายของลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ คือ ลักษณะที่แตกต่างกันออกไปของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางด้านลักษณะนิสัยหรือพฤติกรรมที่ต่างกัน นักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาเรื่องประชากรศาสตร์ได้ให้คำนิยามไว้ดังนี้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2541: 38-39) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึงอายุ เพศ วงจรชีวิตของครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญมี อายุ เพศ วงจรชีวิตครอบครัว การศึกษา และ รายได้

ฉลงศรี พิมลสมพงศ์ (2548: 22) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ

สุสา ชัยสุรัตน์ (2537) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษาอาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติและสถานภาพทางสังคม (Social class)

## 4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์

### 4.2.1 แนวคิดโครงสร้างทางประชากรศาสตร์ของ Kotler

คอตเลอร์ (ธนพร วรศักดิ์. 2552: 18; อ้างอิงจาก Kotler 1997: 211) ได้กล่าวว่า โครงสร้างทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย คุณลักษณะหลายประการซึ่งองค์ประกอบด้านประชากรที่สำคัญได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ภาษา และศาสนา เป็นต้น

1. องค์ประกอบด้านเพศ พบว่า เพศชายและหญิงมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านการศึกษา การเข้าสู่แรงงาน อาชีพ รายได้ และคุณลักษณะอื่น ๆ ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านอายุของประชากร เป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์ทางประชากรเกือบทุกด้านเพราะอายุเป็นตัวเลขพื้นฐานที่สุดของคุณลักษณะส่วนบุคคล สัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีผลต่ออัตราการเกิด การตาย สมรส และย้ายถิ่นที่อยู่

3. องค์ประกอบด้านสถานภาพ ศึกษาถึงสถานภาพการสมรส ตลอดจนสิ้นสุดการสมรส โดยการหย่าร้างหรือหม้าย การทราบถึงสัดส่วนของประชากรที่เป็นโสดหรือสมรสสามารถใช้เป็นเครื่องวัดความแตกต่างทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมได้ในระหว่างประเทศ

4. องค์ประกอบด้านการศึกษา ระดับการศึกษาเป็นดัชนีแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

5. องค์ประกอบด้านอาชีพ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลประกอบเพื่อเลี้ยงชีพ สถานะด้านอาชีพของประชากรเป็นเรื่องที่ต้องศึกษาอย่างละเอียด ทั้งนี้เพราะตัวเลขด้านอาชีพจะแสดงถึงการมีงานทำ การว่างงาน รวมถึงสถานะด้านอาชีพเป็นองค์ประกอบอย่างสำคัญต่อฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ

6. องค์ประกอบด้านรายได้ เป็นการแสดงถึงคุณลักษณะในเชิงเศรษฐกิจของประชากร จากการศึกษาทำให้ทราบว่าประชากรจำนวนเท่าใดในประเทศที่ทำงานและไม่ทำงาน

### 4.2.2 ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory)

เดอ เฟลโล (อ.สุธีรา เฝ้าโกสสถิตย์. 2543: 26-28; อ้างอิงจาก Defleur. 1966) ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้รับการพัฒนามาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R theory) ของกาเย และนำมาประยุกต์ใช้โดย Defleur ทฤษฎีนี้อธิบายว่า บุคคลมีความแตกต่างกันหลายประการ เช่น บุคลิกภาพ ทัศนคติ สติปัญญา และความสนใจ เป็นต้น

ความแตกต่างนี้ยังขึ้นอยู่กับสภาพทางสังคมและวัฒนธรรมทำให้มีพฤติกรรม การสื่อสารและการเลือกเปิดรับสารที่แตกต่างกันได้แก่

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างกันมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาส่วนบุคคล
2. ความแตกต่างนี้บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างที่เกิดจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกชูปเลี้ยงภายใต้สภาพการณ์ต่าง ๆ จะเปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
4. การเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

นอกจากนี้ อ.สุธีรา ยังกล่าวว่ามนุษย์เรามีความคล้ายคลึงกันอยู่หลายประการ เช่น ต่างก็มีความต้องการ มีความรู้สึก มีอารมณ์ แต่ในขณะที่เดียวกันบุคคลแต่ละคนก็มีความแตกต่างจากคนอื่น ๆ ได้หลายประการ เช่น มีรูปร่างต่างกัน มีสีของตา สีของผมต่างกัน บางคนมีความฉลาดบางคนโง่เขลาแม้แต่คู่แฝดยังมีความแตกต่างกัน เช่น แตกต่างกันในความคิดและอารมณ์ ฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่า ไม่มีผู้ใดจะมีความเหมือนกันไปเสียทุกสิ่งทุกอย่าง มนุษย์ทุกคนในโลกนี้จึงมีความแตกต่างกันทั้งทางร่างกายและสิ่งแวดล้อมที่ต่างกันและความแตกต่างของมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่บุคคลควรเข้าใจและศึกษาเพื่อให้เข้าใจเพื่อนมนุษย์

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มัชฌิมา พิมพ์ศิริ (2555) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เติ้นโซ่ ประเทศไทย จำกัด จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท เติ้นโซ่ ประเทศไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ ในด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้นอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานมีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อประโยชน์ขององค์กร และ การปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้อยู่ในระดับสูงทุกด้าน

กิตตนันท์ พิศสุวรรณ (2553) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ล้านนาอุตสาหกรรมเกษตร จำกัด จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีภูมิลำเนา ระยะเวลาในการทำงาน และประเภทการจ้างงานต่างกันมีความต้องการในสวัสดิการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง ดังนี้คือ ในสวัสดิการด้านสุขอนามัยพบ ว่าควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการตรวจร่างกายประจำปี ในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้บริการด้านที่พักอาศัย ในสวัสดิการด้านสังคมและนันทนาการควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการจัดสถานที่สำหรับการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย ในสวัสดิการด้านการศึกษาคควรปรับปรุงสวัสดิการเกี่ยวกับการให้โอกาสสนับสนุนการศึกษาต่อให้กับพนักงาน

สุภัค รัตนขวลิต (2553) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด จากการศึกษาพบว่า พนักงานเพศหญิง อายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ 10,000 - 20,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ไม่มีความพอใจต่อสวัสดิการด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษาพยาบาล ความครอบคลุมสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่น ๆ เนื่องจากมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก การรับรู้จริงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการบริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด จะสูงกว่าระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการบริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และ ระดับรายได้แตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อบริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อ บริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความแตกต่างกัน และพบว่าระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ค่ารักษา พยาบาล ความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ด้านเงินช่วยเหลือ สิทธิประโยชน์ด้านเงินกู้ และด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สลักจิต ภูประกร (2555) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงาน: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษา และ ด้านนันทนาการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

### สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดเพื่อทำการการศึกษาและใช้เป็นหลักการในการสร้างแบบสอบถาม ในการวัดระดับความสำคัญของความพึงพอใจสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไทย

#### 1. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

ด้านแนวคิดทางประชากรศาสตร์นั้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดโครงสร้างทางประชากรศาสตร์ของ คอตเลอร์ (ธนพร วรศักดิ์. 2552: 18; อ้างอิงจาก Kotler. 1997) โดยได้แบ่งแยกองค์ประกอบด้านประชากรที่สำคัญออกมาเป็น 6 ด้านได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และอาชีพ

## 2. แนวคิดด้านสวัสดิการ

คริส เม ผู้อำนวยการผลประโยชน์พนักงาน บริษัท ทาวเวอร์ส วัตสัน ประเทศไทย ได้กล่าวว่า จากประสบการณ์ที่ทางบริษัทได้เคยทำการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับพนักงาน บริษัทเอกชนพบว่า สวัสดิการพนักงานเป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสนใจมากรองลงมาจากรายได้เงินเดือนและโบนัส แม้เงินเดือนและโบนัสจะเป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก ๆ แต่พนักงานเองก็ตระหนักดีว่าเงินเดือนและโบนัสนั้นมีการเปลี่ยนแปลงได้ยาก เนื่องจากเงินเดือนและโบนัสนั้นมีโครงสร้างและนโยบายของทางฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR Policies) ควบคุมอยู่ ต่างจากสวัสดิการที่องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้ในงบประมาณที่องค์กรตั้งไว้ในแต่ละปีงบประมาณ ในระหว่างการทำการสนทนากลุ่มจะเห็นได้ว่า พนักงานให้ความสำคัญกับสวัสดิการเป็นอย่างมากโดยเฉพาะสวัสดิการด้านสุขภาพ และ สวัสดิการเมื่อเกษียณอายุ เนื่องจาก 2 สวัสดิการนี้เป็นสวัสดิการที่ทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัย โดยตัวแทนพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งได้กล่าวว่า หากต้องตัดสินใจที่จะย้ายองค์กรนั้น แน่นอนว่าฐานเงินเดือนจะต้องมีการปรับขึ้นแต่ในขณะเดียวกัน สวัสดิการที่ได้รับก็ต้องมากขึ้นเช่นกัน หากจะต้องมีการย้ายองค์กรที่สวัสดิการแย่ลงและเงินเดือนปรับขึ้นไม่ได้เป็นจำนวนมาก การอยู่กับองค์กรเก่าจะเป็นทางออกที่ดีที่สุดด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะแนวคิดสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินมาทำการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาสวัสดิการ 7 ประเภทโดยใช้แนวคิดสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดด้านสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินของ สุชาติ พูลทรัพย์ (2536: 22-25) ที่ได้แบ่งสวัสดิการออกมาเป็นสิบประเภท ประกอบไปด้วย สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการด้านความมั่นคง สวัสดิการค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการให้คำปรึกษา สวัสดิการด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ และ สวัสดิการอื่น ๆ โดยผู้วิจัยจะนำรูปแบบการจัดสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินมาใช้เพียง 7 สวัสดิการ คือ สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการด้านความมั่นคง สวัสดิการค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และสวัสดิการด้านนันทนาการ เนื่องจากรูปแบบการจัดสวัสดิการด้านอื่น ๆ และ สวัสดิการด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ นั้นมีขอบเขตที่กว้างจนเกินไป สำหรับสวัสดิการให้คำปรึกษากับพนักงานนั้นไม่เป็นที่นิยมในประเทศไทยและมีเพียงไม่กี่บริษัทที่มีสวัสดิการนี้ให้กับพนักงาน

## 3. แนวคิดด้านความผูกพันต่อองค์กร

ในด้านของความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้วิจัยจะยึดตามแนวความคิดของ อัลเลน และ เมเยอร์ (ปาริชาติ บังเปิง. 2554: 9-10; อ้างอิงจาก Allen; & Meyer. 1990: 710-720) ซึ่งได้สรุปองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรออกมาเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ที่ เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากทัศนคติหรือความรู้สึกภายในส่วนบุคคล

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) ซึ่ง  
เป็นความผูกพันที่แสดงออกมาในรูปของความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลง  
ที่ทำงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment)  
ที่เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานทางสังคมว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่  
ถูกต้องและสมควรที่จะทำ



### บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเพศชายและเพศหญิงในเขตกรุงเทพมหานครที่ทำงานในบริษัทเอกชน ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเพศชายและเพศหญิงในเขตกรุงเทพมหานครที่ทำงานในบริษัทเอกชน ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดให้ค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2545: 25-26) โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดยที่  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$Z$  = ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดมีค่าเท่ากับ 95% หรือเท่ากับ 1.96

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% หรือเท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

จากการคำนวณจากสูตรการวิจัยจะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384.16 หรือที่ 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

#### การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานเพศชาย และเพศหญิงที่ทำงานในย่านธุรกิจกลางกรุงเทพมหานคร (Central Business District) โดยบริษัท ซีอาร์บีอี บริษัทที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์ได้กำหนดย่านธุรกิจกลางกรุงเทพมหานคร ดังนี้ ถนนสีลม ถนนสาทร ถนนพระราม 4 ถนนเพลินจิต ถนนวิฑู ถนนอโศกมนตรี และถนนสุขุมวิท (CRBE. ออนไลน์)

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างพนักงานในแต่ละพื้นที่ในโควตาเท่า ๆ กัน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างพื้นที่ละ 58 คน ยกเว้นถนนวิฑูที่กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 52 คน

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

| ลำดับ | พื้นที่ธุรกิจ | จำนวนแบบสอบถาม (ชุด) |
|-------|---------------|----------------------|
| 1     | ถนนสีลม       | 58                   |
| 2     | ถนนสาทร       | 58                   |
| 3     | ถนนพระราม 4   | 58                   |
| 4     | ถนนเพลินจิต   | 58                   |
| 5     | ถนนสุขุมวิท   | 58                   |
| 6     | ถนนอโศกมนตรี  | 58                   |
| 7     | ถนนวิฑู       | 52                   |
| รวม   |               | 400 ชุด              |

3. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการเลือกพนักงานบริษัทเอกชนในย่านธุรกิจกลางกรุงเทพมหานครที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูลจนครบ 400 ตัวอย่าง

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวม โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยขอบเขตของแบบสอบถามจะประกอบไปด้วย ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจในสวัสดิการ และ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำถามทั้งหมด 6 คำถามได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และ อายุงาน แบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 2 ลักษณะคือ ลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือกเพียง 2 คำตอบ (Dichotomous choice question) จำนวน 1 ข้อคือคำถามข้อที่ 1 และ ลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) จำนวน 5 ข้อคือคำถามข้อที่ 2, 3, 4, 5 และ 6 โดยแต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ระดับการจัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก 2 คำตอบ ดังนี้

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ผู้วิจัยได้มีการกำหนดช่วงอายุตามที่สำนักงานสถิติแห่งชาติได้มีการจัดทำมาตรฐานการจัดการประเภทกลุ่มอายุตามมาตรฐานสากล (Standard International Age Classification "SIAC Rev. 10") ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติได้นำมาตรฐานขององค์การสหประชาชาติเป็นหลักเพื่อให้เป็นมาตรฐานที่เป็นสากล โดยสามารถจำแนกกลุ่มอายุออกมาได้เป็น 3 กลุ่มอายุคือ กลุ่ม 5 ปี 10 ปี และ 20 ปี (สำนักสถิติแห่งชาติ. 2553: ออนไลน์) โดยจะแสดงช่วงอายุดังนี้

2.1 อายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี

2.2 อายุ 21 – 30 ปี

2.3 อายุ 31 – 40 ปี

2.4 อายุ 41 – 50 ปี

2.5 มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี

3. ระดับการศึกษา ระดับการจัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ที่มีลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choice question) โดยแบ่งระดับการศึกษาได้ดังนี้

3.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส ระดับการจัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ที่มีลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choice question) โดยแบ่งระดับสถานภาพการสมรสได้ดังนี้

4.1 โสด

4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

4.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการจัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) โดยผู้วิจัยได้อ้างอิงจากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย จำกัด (ปาริชาติ บัวเป็ง. 2554: 77)

5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

5.2 10,001 – 20,000 บาท

5.3 20,001 – 30,000 บาท

5.4 30,001 – 40,000 บาท

5.5 40,001 บาทขึ้นไป

6. อายุในการปฏิบัติงาน ระดับการจัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question)

6.1 ต่ำกว่า 1 ปี

6.2 1 - 3 ปี

6.3 4 – 6 ปี

6.4 7 – 9 ปี

6.5 10 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชน โดยแบ่งสวัสดิการออกมาเป็น 7 ประเภท ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการด้านความมั่นคง สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และ สวัสดิการด้านนันทนาการ รวมคำถามทั้งหมด 35 ข้อ ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยเป็นการให้คะแนนแบบเป็นระดับตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับ 5 ตามลำดับ ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจอย่างมาก
- 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจ
- 3 คะแนน หมายถึง เฉยๆ
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินผลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตราภาคชั้นโดยมีสูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2549: 129)

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

จากสูตรสามารถกำหนดเกณฑ์การประเมินระดับของความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานของพนักงานบริษัทเอกชนได้ดังนี้

| <u>คะแนนเฉลี่ยระหว่าง</u>      | <u>ระดับความพึงพอใจ</u>                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 | พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการมากที่สุด       |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 | พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการมาก             |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 | พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการปานกลาง         |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 | พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการระดับน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 | พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการระดับน้อยที่สุด |

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน โดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ ความผูกพันต่อการด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อการด้านความต่อเนื่อง และ ความผูกพันต่อการด้านบรรทัดฐานทางสังคม รวมคำถามทั้งหมด 15 ข้อ ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) โดยเป็นการให้คะแนนแบบเป็นระดับตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับ 5 ตามลำดับ ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย  
 3 คะแนน หมายถึง ไม่มีความคิดเห็น  
 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย  
 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินผลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตราภาคชั้นโดยมีสูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2549 : 129)

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

จากสูตรสามารถกำหนดเกณฑ์การประเมินระดับของความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานของพนักงานบริษัทเอกชนได้ดังนี้

| <u>คะแนนเฉลี่ยระหว่าง</u>      | <u>ระดับความผูกพัน</u>                     |
|--------------------------------|--------------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 | พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมาก  |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 | พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง     |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 | พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 | พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ     |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 | พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำมาก  |

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัย แนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา มาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2. รวบรวมข้อมูลและเนื้อหาที่ได้จากเอกสารงานวิจัย แนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยต่าง ๆ มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. สร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพื่อแก้ไข

5. แก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้อง พร้อมทั้งขอคำแนะนำเพิ่มเติมก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) และวิธีการคำนวณของ Cronbach's Alpha (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 49) โดยค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้นั้นต้องมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.7 จึงจะสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาดังนี้

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน

|                                                            |        |
|------------------------------------------------------------|--------|
| สวัสดิการด้านสุขภาพ                                        | = .905 |
| สวัสดิการด้านความปลอดภัย                                   | = .911 |
| สวัสดิการด้านความมั่นคง                                    | = .919 |
| สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท | = .915 |
| สวัสดิการด้านการศึกษา                                      | = .901 |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ                                      | = .922 |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ                                     | = .914 |

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

|                                          |        |
|------------------------------------------|--------|
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก     | = .740 |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง     | = .825 |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม | = .811 |

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแหล่งข้อมูลในการศึกษานั้นเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากพนักงานเพศชายและเพศหญิงในเขตกรุงเทพมหานครที่ทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยจะเก็บตามพื้นที่ที่ได้กำหนดไว้จนครบตามจำนวน

### 4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ตามเป้าหมายที่กำหนดแล้วนั้น ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์หรือ SPSS/PC (Statistical package for social science) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล โดยจะคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ผ่านการลงรหัสแล้วมาประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC หรือ Statistical package for social science) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยดังนี้

- 3.1.1 ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ จากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และ อายุงาน โดยจะนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นนคาร์้อยละ (Percentage)

- 3.1.2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร จากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 โดยจะใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

- 3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent sample t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546: 166), One-way analysis of variance (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 175) และ Pearson Product Moment Correlation Coefficient (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 333)

- 3.2.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และ อายุงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกัน โดยใช้สถิติดังนี้

3.2.1.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที่ Independent sample t-test ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ

3.2.1.2 สถิติแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : ANOVA) โดยใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และ आयुงาน

3.2.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานทั้ง 7 สวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

### 5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 38)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่หรือจำนวนของข้อมูลที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) เพื่ออธิบายถึงลักษณะพื้นฐานข้อมูล โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 46-47)

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) เพื่ออธิบายถึงลักษณะพื้นฐาน โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 48)

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

|       |              |     |                              |
|-------|--------------|-----|------------------------------|
| เมื่อ | SD           | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน      |
|       | $\sum x^2$   | แทน | ผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง |
|       | $(\sum x)^2$ | แทน | ผลรวมคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  |
|       | n            | แทน | ขนาดกลุ่มตัวอย่าง            |

5.2 สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449)

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k \text{ covariance} / \text{variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance} / \text{variance}}$$

|       |                                             |     |                                             |
|-------|---------------------------------------------|-----|---------------------------------------------|
| เมื่อ | k                                           | แทน | จำนวนคำถาม                                  |
|       | $\frac{\text{Covariance}}{\text{Variance}}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ |
|       |                                             | แทน | ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม          |

### 5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

5.3.1 สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 108) โดยจะใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

5.3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ( $S_1^2 = S_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ  $t$  มีขั้นแห่งความเป็นอิสระ  $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ  $\bar{X}_i$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่  $i$ ;  $i = 1, 2$

$S_p$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่าง  
ทั้ง 2 กลุ่ม

$n_1$  แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

$n_2$  แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2

$S_i^2$  แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่  $i$ ;  $i = 1, 2$

5.3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ( $S_1^2 \neq S_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยมีค่าความเป็นอิสระ (Degree of Freedom :  $df$ )

$$df = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[ \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน  $t$ -distribution

$\bar{X}_i$  แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่  $i$ ;  $i = 1, 2$

$S_i^2$  แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่  $i$ ;  $i = 1, 2$

$n_1$  แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

$n_2$  แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2

$S_i^2$  แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่  $i$ ;  $i = 1, 2$

$Df$  แทน ชั้นความเป็นอิสระ

5.3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance: ANOVA) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่ม ขึ้นไป (กลยา วาณิชบัญชา. 2549: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส รายได้ และ อายุงาน หากพบว่าความความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบค่าความแตกต่างด้วยค่า  $F$ -test แต่ถ้าค่าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทำการทดสอบค่าความแตกต่างด้วยค่า Brown-Forsythe โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

5.3.2.1 ค่า F-test ที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยมีค่าความแปรปรวนที่เท่ากัน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 293)

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

| แหล่งความแปรปรวน | df  | SS         | MS                                | F                           |
|------------------|-----|------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| ระหว่างกลุ่ม (B) | k-1 | $SS_{(B)}$ | $MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$ | $\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$ |
| ภายในกลุ่ม (W)   | n-k | $SS_{(W)}$ | $MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$ |                             |
| รวม (T)          | n-1 | $SS_{(T)}$ |                                   |                             |

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

|       |            |     |                                                                       |
|-------|------------|-----|-----------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | F          | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution                                |
|       | df         | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n - k) |
|       | k          | แทน | จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน                             |
|       | n          | แทน | จำนวนตัวอย่างทั้งหมด                                                  |
|       | $SS_{(B)}$ | แทน | ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม<br>(Between sum of square)                  |
|       | $SS_{(W)}$ | แทน | ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม<br>(Within sum of square)                     |
|       | $MS_{(B)}$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม<br>(Mean square between groups)   |
|       | $MS_{(W)}$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม<br>(Mean square within groups)      |
|       | n - k      | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม<br>(Within degree of freedom)         |

กรณีผลว่าการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยจะใช้วิธี least significant difference (LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 333)

$$\text{โดยที่ } n_i = n_j \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

|       |                               |     |                                                                                                                      |
|-------|-------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | LSD                           | แทน | ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ I และ j                                                              |
|       | $t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$ | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n - k$ |
|       | MSE                           | แทน | ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ( $MS_{(w)}$ )                                                                              |
|       | $n_i$                         | แทน | จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i                                                                                              |
|       | $n_j$                         | แทน | จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j                                                                                              |
|       | $\alpha$                      | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อน                                                                                                   |

5.3.2.2 ค่า Brown-Forsythe ( $\beta$ ) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยในกรณีที่ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

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

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

|       |         |     |                                                  |
|-------|---------|-----|--------------------------------------------------|
| เมื่อ | $MS_b$  | แทน | ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม                 |
|       | $MS_w$  | แทน | ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่มสำหรับ Brown-Forsythe |
|       | k       | แทน | จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง                            |
|       | $n_j$   | แทน | จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j                       |
|       | N       | แทน | ขนาดของประชากร                                   |
|       | $s_i^2$ | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i              |

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2526: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

|       |             |     |                                                                                     |
|-------|-------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | $t$         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution                                            |
|       | $MS_{(w)}$  | แทน | ประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม<br>(Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe |
|       | $\bar{X}_i$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i                                                      |
|       | $\bar{X}_j$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j                                                      |
|       | $n_i$       | แทน | จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i                                                               |
|       | $n_j$       | แทน | จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j                                                               |

5.3.3 สถิตินี้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 โดยมีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 311-312)

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

|       |                   |     |                                                            |
|-------|-------------------|-----|------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | $r$ หรือ $r_{xy}$ | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับตัวแปร y          |
|       | $n$               | แทน | จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลที่ศึกษา                       |
|       | $\sum X$          | แทน | ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร X                                |
|       | $\sum Y$          | แทน | ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร Y                                |
|       | $\sum X^2$        | แทน | ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง                         |
|       | $\sum Y^2$        | แทน | ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง                         |
|       | $\sum XY$         | แทน | ผลรวมของผลคูณของคะแนนตัวแปร X กับคะแนนของตัวแปร Y เป็นคู่ๆ |

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  โดยความหมายของค่า  $r$  มีดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 350-351)

1. ค่า  $r$  เป็นลบ แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กล่าวคือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะลด แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะเพิ่ม
2. ค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะเพิ่ม แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะลดลงด้วย
3. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ค่า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย
6. ถ้า  $r$  เท่ากับ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์สำหรับการแปลค่าความหมายสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังต่อไปนี้

| ค่าระดับความสัมพันธ์ | ระดับความสัมพันธ์               |
|----------------------|---------------------------------|
| 0.01 – 0.20          | มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก  |
| 0.21 – 0.40          | มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ     |
| 0.41 – 0.60          | มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง |
| 0.61 – 0.80          | มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง     |
| 0.81 – 1.00          | มีความสัมพันธ์กันในระดับมากสูง  |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ชุด ในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยและแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

|                |     |                                                                          |
|----------------|-----|--------------------------------------------------------------------------|
| n              | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                                                     |
| $\bar{X}$      | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)                                    |
| S.D.           | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)                             |
| t              | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution                                   |
| F              | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution                                   |
| MS             | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)                 |
| SS             | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)                                   |
| df             | แทน | ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)                           |
| r              | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)                             |
| Prob.          | แทน | ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติใช้ในการทดสอบ                                 |
| Sig.           | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบโปรแกรม SPSS ใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน |
| LSD            | แทน | Least Significant Difference                                             |
| *              | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                                           |
| **             | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01                                           |
| H <sub>0</sub> | แทน | สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)                                           |
| H <sub>1</sub> | แทน | สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)                                     |

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุในการปฏิบัติงาน โดยแจกแจงจำนวนและค่าความถี่เป็นเปอร์เซ็นต์ หรือค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

| ลักษณะด้านประชากรศาสตร์       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| 1. เพศ                        |            |        |
| ชาย                           | 109        | 27.25  |
| หญิง                          | 291        | 72.75  |
| รวม                           | 400        | 100.00 |
| 2. อายุ                       |            |        |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี      | 1          | 0.25   |
| 21 - 30 ปี                    | 203        | 50.75  |
| 31 – 40 ปี                    | 150        | 37.50  |
| 41 – 50 ปี                    | 31         | 7.75   |
| มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี      | 15         | 3.75   |
| รวม                           | 400        | 100.00 |
| 3. ระดับการศึกษา              |            |        |
| ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา | 23         | 5.75   |
| ปริญญาตรี                     | 274        | 68.50  |
| สูงกว่าปริญญาตรี              | 103        | 25.75  |
| รวม                           | 400        | 100.00 |
| 4. สถานภาพสมรส                |            |        |
| โสด                           | 319        | 79.75  |
| สมรส / อยู่ด้วยกัน            | 81         | 20.25  |
| รวม                           | 400        | 100.00 |

ตาราง 3 (ต่อ)

| ลักษณะด้านประชากรศาสตร์       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน       |            |        |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | 2          | 0.5    |
| 10,001 – 20,000 บาท           | 77         | 19.25  |
| 20,001 – 30,000 บาท           | 139        | 34.75  |
| 30,001 – 40,000 บาท           | 65         | 16.25  |
| 40,001 บาทขึ้นไป              | 117        | 29.25  |
| รวม                           | 400        | 100.00 |
| 6. อายุในการปฏิบัติงาน        |            |        |
| ต่ำกว่า 1 ปี                  | 33         | 8.25   |
| 1 - 3 ปี                      | 104        | 26.00  |
| 4 - 6 ปี                      | 110        | 27.50  |
| 7 - 9 ปี                      | 63         | 15.75  |
| 10 ปีขึ้นไป                   | 90         | 22.50  |
| รวม                           | 400        | 100.00 |

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน สามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

**เพศ** พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งหมด 291 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 72.75 และเป็นเพศชายจำนวน 109 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.25

**อายุ** พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมาคืออายุ 31 – 40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 อายุ 41-50 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 อายุมากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 และ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

**ระดับการศึกษา** พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวนทั้งหมด 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 และระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญาจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

**สถานภาพการสมรส** พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด โดยมีจำนวนทั้งหมด 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.75 และสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกันจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนที่ 20,001-30,000 บาท โดยมีจำนวนทั้งหมด 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รายได้ต่อเดือนรองลงมาคือ มากกว่า 40,001 บาทต่อเดือนมีจำนวนทั้งหมด 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาทต่อเดือนมีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และรายได้ต่อเดือนลำดับสุดท้ายคือ น้อยกว่า 10,000 บาทมีจำนวนทั้งหมด 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

**อายุในการปฏิบัติงาน** พนักงานส่วนใหญ่มีอายุในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี โดยมีจำนวนทั้งหมด 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือ 1-3 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 อายุในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไปจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุในการปฏิบัติงาน 7-9 ปีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และอายุในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาที่ทำการจัดกลุ่มใหม่

| ลักษณะประชากรศาสตร์           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| 1. อายุ                       |            |        |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี      | 204        | 51.0   |
| 31 – 40 ปี                    | 150        | 37.5   |
| มากกว่าหรือเท่ากับ 41 ปี      | 46         | 11.5   |
| รวม                           | 400        | 100.00 |
| 2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน       |            |        |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | 79         | 19.75  |
| 20,001 – 30,000 บาท           | 139        | 34.75  |
| 30,001 – 40,000 บาท           | 65         | 16.25  |
| 40,001 บาทขึ้นไป              | 117        | 29.25  |
| รวม                           | 400        | 100.00 |
| 4. ระดับการศึกษา              |            |        |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี   | 297        | 74.25  |
| สูงกว่าปริญญาตรี              | 103        | 25.75  |
| รวม                           | 400        | 100.00 |

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ของพนักงานที่ได้ทำการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่จำแนกได้ดังนี้

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี โดยมีจำนวนทั้งหมด 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 อายุ 31-40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าหรือเท่ากับ 40,001 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี โดยมีจำนวนทั้งหมด 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.25 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสวัสดิการจะแบ่งเป็น 7 ด้าน คือ สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการด้านความมั่นคง สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และ สวัสดิการด้านนันทนาการ โดยผลจากการศึกษาวิจัยมีดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวม ซึ่งเป็นการพิจารณารายด้านทุกด้าน

| ความพึงพอใจในสวัสดิการ                                       | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| สวัสดิการด้านสุขภาพ                                          | 3.38      | 0.66  | ปานกลาง          |
| สวัสดิการด้านความปลอดภัย                                     | 3.60      | 0.75  | มาก              |
| สวัสดิการด้านความมั่นคง                                      | 3.47      | 0.82  | มาก              |
| สวัสดิการด้านค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท | 3.81      | 0.72  | มาก              |
| สวัสดิการด้านการศึกษา                                        | 3.29      | 0.88  | ปานกลาง          |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ                                        | 3.20      | 0.73  | ปานกลาง          |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ                                       | 3.26      | 0.86  | ปานกลาง          |
| รวม                                                          | 3.43      | 0.641 | มาก              |

จากตาราง 5 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานโดยรวม ซึ่งจะทำให้การพิจารณารายด้านทุกด้าน จากผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในสวัสดิการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ทั้งนี้ หากทำการเรียงลำดับจากมากไปน้อยจะพบว่าสวัสดิการที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สวัสดิการด้านค่าตอบแทนในวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท สวัสดิการด้านความปลอดภัย และ สวัสดิการด้านความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 3.60 และ 3.47 สำหรับสวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านนันทนาการ และ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 3.29 3.26 และ 3.20 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพ

| สวัสดิการด้านสุขภาพ                                                                                               | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| 1. การประกันสุขภาพหมู่แบบผู้ป่วยนอก (OPD)                                                                         | 3.71        | 0.90        | มาก              |
| 2. การประกันสุขภาพหมู่แบบผู้ป่วยใน (IPD)                                                                          | 3.64        | 0.86        | มาก              |
| 3. การรักษาพยาบาลผ่านทางโรงพยาบาล<br>เครือข่ายของประกันสังคม                                                      | 2.52        | 0.56        | น้อย             |
| 4. การจัดให้มีห้องปฐมพยาบาลหรือยาสามัญ<br>รักษาโรคและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฐม<br>พยาบาลเบื้องต้นให้แก่พนักงาน | 3.42        | 0.93        | มาก              |
| 5. การรักษาทางทันตกรรม                                                                                            | 3.38        | 1.02        | ปานกลาง          |
| 6. การตรวจสุขภาพประจำปี                                                                                           | 3.61        | 0.94        | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                                                        | <b>3.38</b> | <b>0.66</b> | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตาราง 6 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.38 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สวัสดิการที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การประกันสุขภาพหมู่แบบผู้ป่วยนอก (OPD) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 การประกันสุขภาพแบบผู้ป่วยใน (IPD) โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 การตรวจสุขภาพประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 และ การจัดให้มีห้องปฐมพยาบาลหรือยาสามัญรักษาโรคและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้แก่พนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 สวัสดิการที่พนักงานมีความพึงพอใจรองลงมา คือ การรักษาทางทันตกรรม โดยพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.38 และสวัสดิการที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การรักษาพยาบาลผ่านทางโรงพยาบาลเครือข่ายของประกันสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความปลอดภัย

| สวัสดิการด้านความปลอดภัย                                                     | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 7. การประกันชีวิตให้กับพนักงาน                                               | 3.68      | 0.89 | มาก              |
| 8. การประกันอุบัติเหตุและทุพพลภาพ                                            | 3.71      | 0.92 | มาก              |
| 9. มีการให้ความรู้หรือรณรงค์เกี่ยวกับความปลอดภัยในที่ทำงาน                   | 3.48      | 0.92 | มาก              |
| 10. มีการซ้อมหนีไฟเป็นประจำทุกปี                                             | 3.64      | 0.93 | มาก              |
| 11. มีการตรวจสอบอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน | 3.52      | 0.89 | มาก              |
| รวม                                                                          | 3.60      | 0.75 | มาก              |

จากตาราง 7 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความปลอดภัย พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสวัสดิการที่พนักงานมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ การประกันอุบัติเหตุและทุพพลภาพโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือการประกันชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ถัดมาคือการซ้อมหนีไฟประจำปี การตรวจสอบอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และ การให้ความรู้หรือรณรงค์เกี่ยวกับความปลอดภัยในที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 3.52 และ 3.48 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคง

| สวัสดิการด้านความมั่นคง                                          | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 12. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ                                         | 3.89      | 0.99 | มาก              |
| 13. เงินบำนาญบำนาญ หรือ เงินชดเชยเมื่อเกษียณอายุงาน              | 3.47      | 1.03 | มาก              |
| 14. เงินช่วยเหลือเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประกันชีวิตและอุบัติเหตุ | 3.40      | 0.95 | ปานกลาง          |
| 15. เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ                              | 3.36      | 0.87 | ปานกลาง          |
| 16. การกู้เงินฉุกเฉินโดยปลอดดอกเบี้ย หรือ ดอกเบี้ยต่ำ            | 3.23      | 0.89 | ปานกลาง          |
| รวม                                                              | 3.47      | 0.82 | มาก              |

จากตาราง 8 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สวัสดิการที่พนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ เงินบำเหน็จบำนาญหรือเงินชดเชยเมื่อเกษียณอายุงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 สวัสดิการที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ เงินช่วยเหลือเพิ่มเติม นอกเหนือจากการประกันชีวิตและอุบัติเหตุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และ การกู้เงินฉุกเฉินโดยปลอดดอกเบี้ยหรือดอกเบี้ยต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการด้านค่าตอบแทน วันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท

| สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับ<br>อนุญาตตามระเบียบบริษัท         | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 17. วันลาหยุดพักผ่อนประจำปี                                            | 3.90      | 0.92 | มาก              |
| 18. วันลากิจ                                                           | 3.69      | 0.84 | มาก              |
| 19. วันลาเพื่อรักษาตัว                                                 | 3.86      | 0.81 | มาก              |
| 20. วันลาหยุดที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด<br>เช่น วันลาบวช หรือ ลาสมรส | 3.78      | 0.83 | มาก              |
| รวม                                                                    | 3.81      | 0.72 | มาก              |

จากตาราง 9 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในวันลาหยุดพักผ่อนประจำปีที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ วันลาเพื่อรักษาตัว ที่มีค่าเฉลี่ย 3.86 ถัดมาคือวันลาหยุดที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น วันลาบวช หรือ ลาสมรส และ วันลากิจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และ 3.69 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษา

| สวัสดิการด้านการศึกษา                         | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 21. ทุนสำหรับการศึกษาของพนักงาน และ/หรือ บุตร | 3.09      | 0.96 | ปานกลาง          |
| 22. หลักสูตรการเรียนภาษาเพิ่มเติม             | 3.19      | 1.01 | ปานกลาง          |
| 23. การจัดการฝึกอบรมภายในบริษัท               | 3.50      | 0.97 | มาก              |
| 24. การจัดการฝึกอบรมภายนอกบริษัท              | 3.38      | 0.99 | ปานกลาง          |
| รวม                                           | 3.29      | 0.88 | ปานกลาง          |

จากตาราง 10 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษา พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสวัสดิการที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากคือ การจัดการฝึกอบรมภายในบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ สวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การจัดการฝึกอบรมภายนอกบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 หลักสูตรการเรียนภาษาเพิ่มเติม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ ทุนสำหรับการศึกษาของพนักงาน และ/หรือ บุตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ

| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ                                    | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 25. บริการอาหารกลางวัน หรือ เงินช่วยเหลือค่าอาหารกลางวัน | 3.10      | 0.95 | ปานกลาง          |
| 26. เงินช่วยเหลือค่างานศพ                                | 3.40      | 0.84 | ปานกลาง          |
| 27. เงินช่วยเหลือ หรือ ของขวัญสำหรับงานสมรส              | 3.25      | 0.79 | ปานกลาง          |
| 28. เงินช่วยเหลือ หรือ ของขวัญสำหรับการคลอดบุตร          | 3.25      | 0.81 | ปานกลาง          |
| 29. เงินโบนัสประจำปี                                     | 3.00      | 0.85 | ปานกลาง          |
| รวม                                                      | 3.20      | 0.73 | ปานกลาง          |

จากตาราง 11 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.20 โดยพนักงานมีความพึงพอใจในเงินช่วยเหลือค่างานศพ ที่ค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมาคือ เงินช่วยเหลือ หรือ ของขวัญสำหรับการคลอดบุตร และ เงินช่วยเหลือ หรือ ของขวัญสำหรับงานสมรส โดยทั้งสองสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันที่ 3.25 ถัดมาคือ บริการอาหารกลางวัน หรือ เงินช่วยเหลือค่าอาหารกลางวัน และ เงินโบนัสประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และ 3.00 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการ

| สวัสดิการด้านนันทนาการ                                                                      | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 30. การจัดงานปีใหม่ หรือ งานเลี้ยงประจำปี                                                   | 3.60      | 0.98 | มาก              |
| 31. การสนับสนุนค่าสมาชิกฟิตเนส                                                              | 2.99      | 1.02 | ปานกลาง          |
| 32. การจัดการแข่งกีฬาประจำปี                                                                | 3.10      | 0.95 | ปานกลาง          |
| 33. จัดให้มีการท่องเที่ยวประจำปี                                                            | 3.29      | 1.11 | ปานกลาง          |
| 34. การสนับสนุนกิจการเพื่อการคลายเครียด<br>ระหว่างการทำงาน เช่น การเล่นดนตรี การออกกำลังกาย | 3.31      | 1.07 | ปานกลาง          |
| รวม                                                                                         | 3.26      | 0.86 | ปานกลาง          |

จากตาราง 12 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในสวัสดิการสวัสดิการด้านนันทนาการพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสวัสดิการที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากคือ การจัดงานปีใหม่ หรือ งานเลี้ยงประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 สวัสดิการที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การสนับสนุนกิจการเพื่อการคลายเครียดระหว่างการทำงาน เช่น การเล่นดนตรี การออกกำลังกาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 การจัดให้มีการท่องเที่ยวประจำปี โดยที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 การจัดการแข่งกีฬาประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และ การสนับสนุนค่าสมาชิกฟิตเนส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ทั้งนี้ความผูกพันต่อองค์กรจะแบ่งออกมาเป็น 3 ด้านคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยผลจากการศึกษาวิจัยมีดังนี้

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม  
ซึ่งเป็นการพิจารณารายด้านทุกด้าน

| ความผูกพันต่อองค์กร                      | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความผูกพัน |
|------------------------------------------|-----------|------|-----------------|
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก  | 3.73      | 0.63 | สูง             |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง     | 4.27      | 0.61 | สูงมาก          |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม | 3.83      | 0.68 | สูง             |
| รวม                                      | 3.94      | 0.54 | สูง             |

จากตาราง 13 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวม ซึ่งจะทำให้การพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้าน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องในระดับที่สูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 สำหรับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม และความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก

| ด้านความรู้สึก                                                                           | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความผูกพัน |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------------|
| 1. ค่านิยมและเป้าหมายในการดำเนินงานของบริษัทสอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงานของท่าน | 3.67      | 0.82 | สูง             |
| 2. ท่านเชื่อมั่นในทีมผู้บริหารในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท                    | 3.71      | 0.85 | สูง             |
| 3. ท่านเต็มใจที่จะสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อความสำเร็จของบริษัท                              | 3.73      | 0.77 | สูง             |
| 4. ท่านมักจะกล่าวชื่นชมถึงบริษัทของท่านกับบุคคลอื่น ๆ อยู่เสมอ                           | 3.81      | 0.77 | สูง             |
| 5. ท่านมักจะโต้แย้งหากมีบุคคลอื่นวิจารณ์หรือกล่าวถึงบริษัทในเชิงลบ                       | 3.71      | 0.78 | สูง             |
| รวม                                                                                      | 3.73      | 0.63 | สูง             |

จากตาราง 14 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกพบว่า พนักงานมีความผูกพันโดยรวมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมักจะกล่าวชื่นชมถึงบริษัทกับบุคคลอื่น ๆ อยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ผู้ตอบแบบสอบถามเต็มใจที่จะสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อความสำเร็จของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 พนักงานมีความเชื่อมั่นในทีมผู้บริหารในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท และ พนักงานมักจะโต้แย้งหากมีบุคคลอื่นวิจารณ์หรือกล่าวถึงบริษัทในเชิงลบ โดยทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.71 และ ค่านิยมและเป้าหมายในการดำเนินงานของบริษัทสอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง

| ด้านความต่อเนื่อง                                                                 | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความผูกพัน |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------------|
| 6. ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ     | 4.25      | 0.64 | สูงมาก          |
| 7. ท่านปฏิบัติงานให้กับบริษัทด้วยความเต็มใจและทุ่มเท                              | 4.21      | 0.71 | สูงมาก          |
| 8. ท่านยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพของท่านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ | 4.30      | 0.68 | สูงมาก          |
| 9. ท่านมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น      | 4.32      | 0.67 | สูงมาก          |
| 10. ท่านมีความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จอย่างรวดเร็ว         | 4.29      | 0.67 | สูงมาก          |
| รวม                                                                               | 4.27      | 0.61 | สูงมาก          |

จากตาราง 15 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องพบว่าพนักงานมีความผูกพันโดยรวมในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 พนักงานยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 พนักงานมีความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จอย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 พนักงานความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และพนักงานปฏิบัติงานให้กับบริษัทด้วยความเต็มใจและทุ่มเท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม

| ด้านบรรทัดฐานทางสังคม                                                                                            | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความผูกพัน |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------------|
| 11. ท่านยอมรับในรูปแบบการปฏิบัติงาน และ ค่านิยมองค์กร โดยยึดถือเป็นวัฒนธรรมองค์กร                                | 3.52      | 0.92 | สูง             |
| 12. ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานของบริษัทและภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่น ๆ ว่าท่านได้ปฏิบัติงานให้กับบริษัท | 4.05      | 0.74 | สูง             |
| 13. ท่านประสงค์ที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาว โดยไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัท                                    | 4.00      | 0.73 | สูง             |

ตาราง 16 (ต่อ)

| ด้านบรรทัดฐานทางสังคม                                                          | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความผูกพัน |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------------|
| 14. ท่านประสงค์ที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จมากกว่าที่จะหางานใหม่               | 3.95      | 0.83 | สูง             |
| 15. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัทเพราะท่านมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท | 3.66      | 0.94 | สูง             |
| รวม                                                                            | 3.83      | 0.68 | สูง             |

จากตาราง 16 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมพบว่าพนักงานมีความผูกพันโดยรวมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานของบริษัทและภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่น ๆ ว่าท่านได้ปฏิบัติงานให้กับบริษัท พนักงานประสงค์ที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาวโดยไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัท พนักงานประสงค์ที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จมากกว่าที่จะหางานใหม่ พนักงานไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัทเพราะมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท พนักงานยอมรับในรูปแบบการปฏิบัติงานและค่านิยมองค์กรโดยยึดถือเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 4.00 3.95 3.66 และ 3.52 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานตามลำดับดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

##### สมมติฐานทางด้านเพศ

**สมมติฐานที่ 1.1** เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยจะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 17 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรโดยจำแนกตามเพศ

| ตัวแปรที่ศึกษา                           | Levene's Test for<br>Equality of Variances |      |
|------------------------------------------|--------------------------------------------|------|
|                                          | F                                          | Sig. |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก        | .202                                       | .653 |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง     | .503                                       | .479 |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม | .485                                       | .486 |

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีค่าเท่ากับ .653 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีค่าเท่ากับ .479 และ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีค่าเท่ากับ .486 ซึ่งความผูกพันทั้ง 3 ด้านนั้นมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งแสดงว่า ค่าความแปรปรวนของในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (Equal variances assumed) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรโดยจำแนกตามเพศ

| ตัวแปรที่ศึกษา                           | เพศ  | t-test or Equality of Means |      |       |     |      |
|------------------------------------------|------|-----------------------------|------|-------|-----|------|
|                                          |      | $\bar{X}$                   | S.D. | t     | df  | Sig. |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก        | ชาย  | 3.74                        | .641 | .332  | 398 | .740 |
|                                          | หญิง | 3.72                        | .627 |       |     |      |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง     | ชาย  | 4.24                        | .626 | -.639 | 398 | .523 |
|                                          | หญิง | 4.28                        | .611 |       |     |      |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม | ชาย  | 3.86                        | .694 | .397  | 398 | .692 |
|                                          | หญิง | 3.83                        | .689 |       |     |      |

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกในระดับที่เท่ากันคือระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และ 3.72 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .740 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสถิติที่ตั้งไว้

พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องในระดับที่เท่ากันคือระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.28 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .523 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสถิติที่ตั้งไว้

พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความบรรทัดฐานทางสังคมในระดับที่เท่ากันคือระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และ 3.83 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .692 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสถิติที่ตั้งไว้

#### สมมติฐานทางด้านอายุ

**สมมติฐานที่ 1.2** อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test หากค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 19 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก  
โดยจำแนกตามอายุ

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                     | Levene's<br>Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------------------------------------|-----------------------|-----|-----|------|
| ความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความรู้สึก | 4.135*                | 2   | 397 | .017 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มอายุ ในด้านความผูกพันต่อ  
องค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  
หลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุ  
ไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกโดยจำแนกตามอายุ

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                     |                    | Statistic <sup>a</sup> | df1 | df2     | Sig. |
|---------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|---------|------|
| ความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความรู้สึก | Brown-<br>Forsythe | .5338**                | 2   | 273.853 | .005 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก  
จำแนกตาม อายุ โดยการทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of  
variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบพบว่าความผูกพันต่อองค์กร  
โดยแยกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ  
ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหา  
ค่าเฉลี่ยว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก โดยใช้สถิติ Dunnett's T3

| อายุ                     | $\bar{X}$ | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี | 31 - 40 ปี      | 41 ปีขึ้นไป     |
|--------------------------|-----------|--------------------------|-----------------|-----------------|
|                          |           | 3.81                     | 3.60            | 3.76            |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี | 3.81      |                          | .204*<br>(.013) | .047<br>(.916)  |
| 31 - 40 ปี               | 3.60      |                          |                 | -.157<br>(.241) |
| 41 ปีขึ้นไป              | 3.76      |                          |                 |                 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกพบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานอายุ 31-40 ปี ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .204

สำหรับรายคู่อื่น ๆ ไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 1.3** อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test หากค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 22 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องโดยจำแนกตามอายุ

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                    | Levene's Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|--------------------------------------|--------------------|-----|-----|------|
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง | 2.457              | 2   | 397 | .087 |

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มอายุ ในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .087 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องโดยจำแนกตามอายุ

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                    | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F       | Sig. |
|--------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|---------|------|
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง | ระหว่างกลุ่ม     | 5.318   | 2   | 2.659 | 7.256** | .001 |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | 145.499 | 397 | .366  |         |      |
|                                      | รวม              | 150.817 | 399 |       |         |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องจำแนกตาม อายุ โดยการทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องโดยแยกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุกับความผูกพันต่อองค์กร  
ด้านความต่อเนื่อง โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

| อายุ                     | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 30 ปี<br>4.29 | 31 - 40 ปี<br>4.16 | 41 ปีขึ้นไป<br>4.54 |
|--------------------------|-----------|-----------------------|--------------------|---------------------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี | 4.29      |                       | .132*<br>(.044)    | -.250<br>(0.12)     |
| 31 - 40 ปี               | 4.16      |                       |                    | -.382**<br>(.000)   |
| 41 ปีขึ้นไป              | 4.54      |                       |                    |                     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องพบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมากกว่าพนักงานอายุ 31-40 ปี ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .132

สำหรับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีนั้นความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .382

สำหรับรายคู่อื่น ไม่พบว่ามีแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 1.4** อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test หากค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 25 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยจำแนกตามอายุ

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                            | Levene's<br>Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|----------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|------|
| ความผูกพันต่อองค์กรด้าน<br>บรรทัดฐานทางสังคม | 9.447**               | 2   | 397 | .000 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มอายุ ในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม  
โดยจำแนกตามอายุ

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                            |                    | Statistic <sup>a</sup> | df1 | df2     | Sig. |
|----------------------------------------------|--------------------|------------------------|-----|---------|------|
| ความผูกพันต่อองค์กรด้าน<br>บรรทัดฐานทางสังคม | Brown-<br>Forsythe | 2.474                  | 2   | 243.019 | 0.86 |

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมโดยจำแนกตามอายุ โดยการทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมโดยจำแนกตามอายุมีค่า Sig. เท่ากับ .086 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### สมมติฐานทางการศึกษา

**สมมติฐานที่ 1.5** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยจะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 27 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ตัวแปรที่ศึกษา                           | Levene's Test for<br>Equality of Variances |      |
|------------------------------------------|--------------------------------------------|------|
|                                          | F                                          | Sig. |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก        | .100                                       | .751 |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง     | .313                                       | .576 |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม | .693                                       | .406 |

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีค่าเท่ากับ .751 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีค่าเท่ากับ .576 และ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีค่าเท่ากับ .406 ซึ่งความผูกพันทั้ง 3 ด้านนั้นมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งแสดงว่า ค่าความแปรปรวนของในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ตัวแปรที่ศึกษา                           | ระดับการศึกษา               | t-test or Equality of Means |      |        |     |      |
|------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------|--------|-----|------|
|                                          |                             | $\bar{X}$                   | S.D. | t      | df  | Sig. |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก        | ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี | 3.70                        | .635 | -1.349 | 398 | .178 |
|                                          | สูงกว่าปริญญาตรี            | 3.80                        | .613 |        |     |      |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง     | ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี | 4.26                        | .613 | -843   | 398 | .400 |
|                                          | สูงกว่าปริญญาตรี            | 4.32                        | .620 |        |     |      |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม | ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี | 3.81                        | .700 | -1.203 | 398 | .230 |
|                                          | สูงกว่าปริญญาตรี            | 3.90                        | .657 |        |     |      |

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานที่จบการศึกษต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกในระดับที่เท่ากันคือระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ 3.80 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .178 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสถิติที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องในระดับที่เท่ากันคือระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 4.32 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .400 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสถิติที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมในระดับที่เท่ากันคือระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และ 3.90 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .230 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสถิติที่ตั้งไว้

### สมมติฐานทางด้านสถานภาพการสมรส

**สมมติฐานที่ 1.6** สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยจะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 29 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรโดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส

| ตัวแปรที่ศึกษา                           | Levene's Test for<br>Equality of Variances |      |
|------------------------------------------|--------------------------------------------|------|
|                                          | F                                          | Sig. |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึ         | .061                                       | .805 |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง     | .120                                       | .729 |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม | .122                                       | .728 |

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึมมีค่าเท่ากับ .805 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีค่าเท่ากับ .729 และ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีค่าเท่ากับ .728 ซึ่งความผูกพันทั้ง 3 ด้านนั้นมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งแสดงว่า ค่าความแปรปรวนของในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรโดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส

| ตัวแปรที่ศึกษา                           | สถานภาพ          | t-test or Equality of Means |      |        |     |      |
|------------------------------------------|------------------|-----------------------------|------|--------|-----|------|
|                                          |                  | $\bar{X}$                   | S.D. | t      | df  | Sig. |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึ         | โสด              | 3.74                        | .624 | .791   | 398 | .429 |
|                                          | สมรส/อยู่ด้วยกัน | 3.68                        | .654 |        |     |      |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง     | โสด              | 4.25                        | .618 | -1.200 | 398 | .231 |
|                                          | สมรส/อยู่ด้วยกัน | 4.35                        | .598 |        |     |      |
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม | โสด              | 3.81                        | .677 | -1.302 | 398 | .194 |
|                                          | สมรส/อยู่ด้วยกัน | 3.92                        | .733 |        |     |      |

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรโดยจำแนกตามเพศ พนักงานที่โสด และ พนักงานที่สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกในระดับที่เท่ากันคือระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และ 3.68 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .429 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสถิติที่ตั้งไว้

พนักงานที่โสด และพนักงานที่สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องในระดับที่เท่ากันคือระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และ 4.35 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .231 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสถิติที่ตั้งไว้

พนักงานที่โสด และพนักงานที่สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความบรรทัดฐานทางสังคมในระดับที่เท่ากันคือระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และ 3.92 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .194 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสถิติที่ตั้งไว้

#### สมมติฐานทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**สมมติฐานที่ 1.7** รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test หากค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 31 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                 | Levene's Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-----------------------------------|--------------------|-----|-----|------|
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก | 3.743*             | 3   | 396 | .011 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มรายได้ไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 32

ตาราง 32 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา   |          | Statistic <sup>a</sup> | df1 | df2     | Sig. |
|---------------------|----------|------------------------|-----|---------|------|
| ความผูกพันต่อองค์กร | Brown-   | 6.760**                | 3   | 361.642 | .000 |
| ด้านความรู้สึก      | Forsythe |                        |     |         |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบพบว่าความผูกพันต่อองค์กรโดยแยกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก โดยใช้สถิติ Dunnett's T3

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน          | $\bar{X}$ | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | 30,001 – 40,000 บาท | 40,001 บาทขึ้นไป |
|-------------------------------|-----------|-------------------------------|---------------------|---------------------|------------------|
|                               |           | 3.47                          | 3.78                | 3.88                | 3.75             |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | 3.47      |                               | -.312**<br>(.003)   | -.409**<br>(.000)   | -.274*<br>(.027) |
| 20,001 – 30,000 บาท           | 3.78      |                               |                     | -0.97<br>(.726)     | .037<br>(.998)   |
| 30,001 – 40,000 บาท           | 3.88      |                               |                     |                     | .135<br>(.485)   |
| 40,001 บาทขึ้นไป              | 3.75      |                               |                     |                     |                  |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทต่อเดือนมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .312 .409 และ .274 ตามลำดับ

สำหรับรายคู่อื่น ๆ ไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 1.8** รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test หากค่าความแปรปรวน

แต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 34 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                    | Levene's Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|--------------------------------------|--------------------|-----|-----|------|
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง | .403               | 3   | 396 | .751 |

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มอายุ ในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .751 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 35

ตาราง 35 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                    | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS    | F       | Sig. |
|--------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|---------|------|
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง | ระหว่างกลุ่ม     | 7.517   | 3   | 2.506 | 6.924** | .000 |
|                                      | ภายในกลุ่ม       | 143.301 | 396 | .362  |         |      |
|                                      | รวม              | 150.817 | 399 |       |         |      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้ โดยการทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องโดยแยกตามรายได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 36

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องโดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน          | $\bar{X}$ | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | 30,001 – 40,000 บาท | 40,001 บาทขึ้นไป  |
|-------------------------------|-----------|-------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|
|                               |           | 4.03                          | 4.27                | 4.30                | 4.43              |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | 4.03      |                               | -.243**<br>(.004)   | -.271**<br>(.008)   | -.398**<br>(.000) |
| 20,001 – 30,000 บาท           | 4.27      |                               |                     | -.028<br>(.757)     | -.155*<br>(.040)  |
| 30,001 – 40,000 บาท           | 4.30      |                               |                     |                     | -.127<br>(.173)   |
| 40,001 บาทขึ้นไป              | 4.43      |                               |                     |                     |                   |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกันพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทต่อเดือนมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .243 . 271 และ .398 ตามลำดับ

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .155

สำหรับรายคู่อื่น ๆ ไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 1.9** รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์ร  
ด้านบรรทัดฐานทางสังคมแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์รด้านบรรทัด  
ฐานทางสังคม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์รด้านบรรทัด  
ฐานทางสังคม แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์  
ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบ  
สมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้า  
ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test หากค่าความแปรปรวน  
แต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐาน  
หลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ  
ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน  
(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ  
Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทำการ  
ทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธ  
สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการ  
วิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 37 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์รด้านบรรทัดฐานทางสังคม  
โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                           | Levene's<br>Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|------|
| ความผูกพันต่อองค์ร<br>ด้านบรรทัดฐานทางสังคม | .530                  | 3   | 396 | .662 |

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มอายุ ในด้านความผูกพันต่อองค์ร  
ด้านบรรทัดฐานทางสังคมของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .662 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ  
สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูล  
แต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 39

ตาราง 38 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา     | แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS   | F     | Sig. |
|-----------------------|------------------|---------|-----|------|-------|------|
| ความผูกพันต่อองค์กร   | ระหว่างกลุ่ม     | 2.551   | 3   | .850 | 1.800 | .147 |
| ด้านบรรทัดฐานทางสังคม | ภายในกลุ่ม       | 187.093 | 396 | .472 |       |      |
|                       | รวม              | 189.644 | 399 |      |       |      |

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ .147 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### สมมติฐานทางด้านอายุในการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 1.10** อายุในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test หากค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 39 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกโดยจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                 | Levene's Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|-----------------------------------|--------------------|-----|-----|------|
| ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก | 2.901*             | 4   | 395 | .022 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มอายุในการปฏิบัติงาน ในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 40

ตาราง 40 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกโดยจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา   |          | Statistic <sup>a</sup> | df1 | df2     | Sig. |
|---------------------|----------|------------------------|-----|---------|------|
| ความผูกพันต่อองค์กร | Brown-   | 3.323*                 | 4   | 330.743 | .011 |
| ด้านความรู้สึก      | Forsythe |                        |     |         |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงานโดยการทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบพบว่าความผูกพันต่อองค์กรโดยแยกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 42

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกโดยใช้สถิติ Dunnett's T3

| อายุในการปฏิบัติงาน | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 1 ปี<br>3.45 | 1-3 ปี<br>3.76   | 4-6 ปี<br>3.85    | 7-9 ปี<br>3.70  | 10 ปีขึ้นไป<br>3.65 |
|---------------------|-----------|----------------------|------------------|-------------------|-----------------|---------------------|
| ต่ำกว่า 1 ปี        | 3.45      |                      | -.315*<br>(.024) | -.401**<br>(.002) | -.253<br>(.258) | -.203<br>(.586)     |
| 1 – 3 ปี            | 3.76      |                      |                  | -.086<br>(.957)   | .062<br>(.999)  | .112<br>(.938)      |
| 4 – 6 ปี            | 3.85      |                      |                  |                   | .148<br>(.742)  | .198<br>(.387)      |
| 7 – 9 ปี            | 3.70      |                      |                  |                   |                 | .05<br>(1.00)       |
| 10 ปีขึ้นไป         | 3.65      |                      |                  |                   |                 |                     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกพบว่า พนักงานที่มีอายุนานต่ำกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุนาน 1-3 ปี และอายุนาน 4-6 ปี ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .315 และ .401 ตามลำดับ

สำหรับรายคู่อื่น ๆ ไม่พบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 1.11** อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องที่แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test หากค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 42 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง  
โดยจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                        | Levene's<br>Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|------|
| ความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความต่อเนื่อง | 3.466**               | 4   | 395 | .008 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 42 ผลการทดสอบความแปรปรวน ในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 43

ตาราง 43 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องโดยจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา   |          | Statistic <sup>a</sup> | df1 | df2     | Sig. |
|---------------------|----------|------------------------|-----|---------|------|
| ความผูกพันต่อองค์กร | Brown-   | .2919*                 | 4   | 318.088 | .021 |
| ด้านความต่อเนื่อง   | Forsythe |                        |     |         |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องโดยจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบพบว่าความผูกพันต่อองค์กรโดยแยกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 44

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องโดยใช้สถิติ Dunnett's T3

| อายุในการปฏิบัติงาน | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 1 ปี | 1-3 ปี          | 4-6 ปี           | 7-9 ปี          | 10 ปีขึ้นไป     |
|---------------------|-----------|--------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|
|                     |           | <b>3.99</b>  | <b>4.20</b>     | <b>4.34</b>      | <b>4.34</b>     | <b>4.33</b>     |
| ต่ำกว่า 1 ปี        | 3.99      |              | -.204<br>(.418) | -.344*<br>(.021) | -.346<br>(.052) | -.339<br>(.051) |
| 1 – 3 ปี            | 4.20      |              |                 | -.140<br>(.504)  | -.142<br>(.765) | -.135<br>(.777) |
| 4 – 6 ปี            | 4.34      |              |                 |                  | -.002<br>(1.00) | .005<br>(1.00)  |
| 7 – 9 ปี            | 4.34      |              |                 |                  |                 | .006<br>(1.00)  |
| 10 ปีขึ้นไป         | 4.33      |              |                 |                  |                 |                 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในการปฏิบัติงานแตกต่างกันกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องพบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี ซึ่งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .344

สำหรับรายคู่อื่น ๆ ไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 1.12** อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test หากค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตาราง 45 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                    | Levene's<br>Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|--------------------------------------|-----------------------|-----|-----|------|
| ความผูกพันต่อองค์กร<br>ด้านความรู้สึ | 3.120*                | 4   | 395 | .015 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 45 ผลการทดสอบความแปรปรวน ในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 46

ตาราง 46 แสดงผลความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมโดยจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา    |          | Statistic <sup>a</sup> | df1 | df2     | Sig. |
|----------------------|----------|------------------------|-----|---------|------|
| ความผูกพันต่อองค์กร  | Brown-   | .878                   | 4   | 313.646 | .478 |
| ด้านความรู้สึกรู้สึก | Forsythe |                        |     |         |      |

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมจำแนกตามอายุในการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานโดยแยกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ .478 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2** ความพึงพอใจในสวัสดิการ ประกอบด้วย สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการด้านความมั่นคง สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และ สวัสดิการด้านนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1** ความพึงพอใจในสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก

$H_0$  : ความพึงพอใจในสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก

$H_1$  : ความพึงพอใจในสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน หรือ หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และ การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังตาราง 47

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการและความผูกพัน  
ต่อองค์กรด้านความรู้สึกรักของพนักงาน

| ความพึงพอใจในสวัสดิการ                                         | ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก |                    |                       |                       |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                | r                                 | Sig.<br>(2 tailed) | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ | ทิศทาง                |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ                                            | .524**                            | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านความปลอดภัย                                       | .534**                            | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านความมั่นคง                                        | .457**                            | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลา<br>ที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท | .531**                            | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านการศึกษา                                          | .588**                            | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ                                          | .449**                            | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ                                         | .553**                            | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| <b>ความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวม</b>                            | <b>.633**</b>                     | <b>.000</b>        | <b>สูง</b>            | <b>ทิศทางเดียวกัน</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน  
กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย  
ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการ  
โดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ  
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ พนักงานมีความคิดเห็นว่า  
ความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .633 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ใน  
ความสัมพันธ์ระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจใน  
สวัสดิการที่ได้รับเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกเพิ่มขึ้นในระดับสูง โดย  
สามารถวิเคราะห์รายด้านโดยเรียงลำดับค่า r. จากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. สวัสดิการด้านการศึกษากับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกของพนักงาน มีค่า  
Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )  
หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าสวัสดิการด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ  
องค์กรด้านความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .588 มีความสัมพันธ์ใน  
ทิศทางเดียวกันในความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อ  
พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร  
ด้านความรู้สึกเพิ่มขึ้นในระดับสูง



7. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรักของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าสวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .449 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกเพิ่มขึ้นในระดับสูง

**สมมติฐานที่ 2.2** ความพึงพอใจในสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง

$H_0$  : ความพึงพอใจในสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง

$H_1$  : ความพึงพอใจในสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน หรือ หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังตาราง 48

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการและความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องของพนักงาน

| ความพึงพอใจในสวัสดิการ                                         | ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง |                    |                       |                       |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                | r                                    | Sig.<br>(2 tailed) | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ | ทิศทาง                |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ                                            | .357**                               | .000               | ต่ำ                   | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านความปลอดภัย                                       | .341**                               | .000               | ต่ำ                   | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านความมั่นคง                                        | .280**                               | .000               | ต่ำ                   | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลา<br>ที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท | .402**                               | .000               | ต่ำ                   | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านการศึกษา                                          | .254**                               | .000               | ต่ำ                   | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ                                          | .118**                               | .000               | ต่ำมาก                | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ                                         | .202**                               | .000               | ต่ำมาก                | ทิศทางเดียวกัน        |
| <b>ความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวม</b>                            | <b>.335**</b>                        | <b>.000</b>        | <b>ต่ำ</b>            | <b>ทิศทางเดียวกัน</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องของพนักงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการ โดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ พนักงานมีความคิดเห็นว่าความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ .335 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในความสัมพันธ์ระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ โดยสามารถวิเคราะห์รายด้านโดยเรียงลำดับค่า  $r$  จากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัทกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าสวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัทมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ .402 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในความสัมพันธ์ระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัทเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. สวัสดิการด้านสุขภาพกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าสวัสดิการด้านสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ .357 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในความสัมพันธ์ระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. สวัสดิการด้านความปลอดภัยกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าสวัสดิการด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ .341 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในความสัมพันธ์ระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. สวัสดิการด้านนันทนาการกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นที่สวัสดิการด้านนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ .202 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

7. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าสวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .118 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

**สมมติฐานที่ 2.3** ความพึงพอใจในสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน  
ต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม

$H_0$  : ความพึงพอใจในสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร  
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม

H<sub>1</sub> : ความพึงพอใจในสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร  
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน หรือ หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังตาราง 49

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมของพนักงาน

| ความพึงพอใจในสวัสดิการ                                         | ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม |                    |                       |                       |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|
|                                                                | r                                        | Sig.<br>(2 tailed) | ระดับ<br>ความสัมพันธ์ | ทิศทาง                |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ                                            | .498**                                   | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านความปลอดภัย                                       | .592**                                   | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านความมั่นคง                                        | .483**                                   | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลา<br>ที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท | .447**                                   | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านการศึกษา                                          | .560**                                   | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ                                          | .420**                                   | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ                                         | .484**                                   | .000               | ปานกลาง               | ทิศทางเดียวกัน        |
| <b>ความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวม</b>                            | <b>.607**</b>                            | <b>.000</b>        | <b>ปานกลาง</b>        | <b>ทิศทางเดียวกัน</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมของพนักงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า r. เท่ากับ .607 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางโดยสามารถวิเคราะห์รายด้านโดยเรียงลำดับค่า r. จากมากไปน้อยได้ดังนี้



6. สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัทความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าสวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัทมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ .447 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัทเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าสวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ .420 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในความสัมพันธ์ระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 50 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้วยสถิติ Independent t-test และ One-way anova

| สมมติฐานการวิจัย                                                                                     | ความผูกพันต่อองค์กร |                   |                       | สถิติที่ใช้    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|----------------|
|                                                                                                      | ด้านความรู้สึ       | ด้านความต่อเนื่อง | ด้านบรรทัดฐานทางสังคม |                |
| สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน |                     |                   |                       |                |
| เพศ                                                                                                  | ×                   | ×                 | ×                     | t-test         |
| อายุ                                                                                                 | ✓                   | ✓                 | ×                     | Brown-Forsythe |
| ระดับการศึกษา                                                                                        | ×                   | ×                 | ×                     | t-test         |
| สถานภาพการสมรส                                                                                       | ×                   | ×                 | ×                     | t-test         |
| รายได้ต่อเดือน                                                                                       | ✓                   | ✓                 | ×                     | F-test         |
| อายุงาน                                                                                              | ✓                   | ✓                 | ×                     | Brown-Forsythe |

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน  $H_1$   
 เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน  $H_1$

ตาราง 51 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน  
 (Pearson product moment correlation coefficient)

| สมมติฐานการวิจัย                                                                                     | ความผูกพันต่อองค์กร |                       |                           | สถิติที่ใช้         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------|
|                                                                                                      | ด้าน<br>ความรู้สึก  | ด้านความ<br>ต่อเนื่อง | ด้านบรรทัด<br>ฐานทางสังคม |                     |
| สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน |                     |                       |                           |                     |
| สวัสดิการด้านสุขภาพ                                                                                  | ✓                   | ✓                     | ✓                         | Pearson correlation |
| สวัสดิการด้านความปลอดภัย                                                                             | ✓                   | ✓                     | ✓                         | Pearson correlation |
| สวัสดิการด้านความมั่นคง                                                                              | ✓                   | ✓                     | ✓                         | Pearson correlation |
| สวัสดิการค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท                                               | ✓                   | ✓                     | ✓                         | Pearson correlation |
| สวัสดิการด้านการศึกษา                                                                                | ✓                   | ✓                     | ✓                         | Pearson correlation |
| สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ                                                                                | ✓                   | ✓                     | ✓                         | Pearson correlation |
| สวัสดิการด้านนันทนาการ                                                                               | ✓                   | ✓                     | ✓                         | Pearson correlation |

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน  $H_1$   
 เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน  $H_1$

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาสรุป อภิปรายผล และ นำเสนอข้อเสนอแนะผลการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

#### สังเขปการวิจัย

##### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานบริษัทเอกชนโดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และอายุงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

##### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนหรือการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการที่พนักงานพึงพอใจและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
2. ผลของการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อทำการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงสวัสดิการให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงาน

##### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ พบว่า

**เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 และ เป็นเพศชายจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25

**อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามโดยมากมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี โดยมีจำนวนทั้งหมด 204 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 150 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.50 และ อายุ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50

**ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี โดยมีจำนวนทั้งหมด 297 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 74.25 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75

**สถานภาพการสมรส** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด โดยมีจำนวนทั้งหมด 319 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.75 และ สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 81 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 20.25

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยที่ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน โดยมีจำนวนทั้งหมด 139 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 34.75 รายได้รองลงมาคือ มากกว่าหรือเท่ากับ 40,001 บาทต่อเดือน โดยมีจำนวนทั้งหมด 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และ รายได้ 30,001-40,000 บาทต่อเดือน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25

**อายุงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามโดยมากมีอายุในการปฏิบัติงานในช่วงอายุงานระหว่าง 4-6 ปี โดยมีจำนวนทั้งหมด 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคืออายุงาน 1-3 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ถัดมาคืออายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 อายุงาน 7-9 ปี จำนวน 63 คนหรือร้อยละ 15.75 และ อายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 33 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.25

### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานทั้ง 7

ด้าน คือ สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการด้านความมั่นคง สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และ สวัสดิการด้านนันทนาการ หากพิจารณาสวัสดิการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในสวัสดิการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.43 ทั้งนี้หากเรียงลำดับความพึงพอใจในสวัสดิการนั้น สวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท ที่ค่าเฉลี่ย 3.81 สวัสดิการด้านความปลอดภัยที่ค่าเฉลี่ย 3.60 และ สวัสดิการด้านความมั่นคงที่ค่าเฉลี่ย 3.47 สำหรับสวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับกลางได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพที่ค่าเฉลี่ย 3.38 สวัสดิการด้านการศึกษาที่ค่าเฉลี่ย 3.29 สวัสดิการด้านนันทนาการที่ค่าเฉลี่ย 3.26 และ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจที่ค่าเฉลี่ย 3.20 ทั้งนี้หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

**สวัสดิการด้านสุขภาพ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสวัสดิการด้านสุขภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ การประกันสุขภาพหมู่แบบผู้ป่วยนอก การประกันสุขภาพหมู่แบบผู้ป่วยใน การตรวจสุขภาพประจำปี และการจัดให้มีห้องปฐมพยาบาลหรือยาสามัญรักษาโรคและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้แก่พนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 3.64 3.61 และ 3.42 ตามลำดับ สวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางคือ การรักษาทางทันตกรรม ที่ค่าเฉลี่ย 3.38 และ สวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อยคือ การรักษาพยาบาลผ่านทางโรงพยาบาลเครือข่ายของประกันสังคม ที่ค่าเฉลี่ย 2.52

**สวัสดิการด้านความปลอดภัย** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.60 หากพิจารณาเป็นรายข้อได้โดยเรียงตามลำดับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ การประกันอุบัติเหตุและทุพพลภาพ การประกันชีวิตให้กับพนักงาน การซ่อมหนี้ไฟเป็นประจำทุกปี การตรวจสอบอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และการให้ความรู้หรือรณรงค์เกี่ยวกับความปลอดภัยในที่ทำงาน ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 3.68 3.64 3.52 และ 3.48 ตามลำดับ

**สวัสดิการด้านความมั่นคง** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และ เงินบำเหน็จบำนาญหรือเงินชดเชยเมื่อเกษียณอายุงาน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.89 และ 3.47 สำหรับสวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ เงินช่วยเหลือเพิ่มเติมนอกเหนือจากการประกันชีวิตและอุบัติเหตุ เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ และการกู้เงินฉุกเฉินโดยปลอดดอกเบี้ย หรือ ดอกเบี้ยต่ำ ที่ค่าเฉลี่ย 3.40 3.36 และ 3.23

**สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 หากพิจารณาเป็นรายข้อได้โดยเรียงตามลำดับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในวันลาหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาเพื่อรักษาตัว วันลาหยุดที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดเช่น วันลาบวชหรือ ลาสมรส และวันลากิจ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 3.86 3.78 และ 3.69 ตามลำดับ

**สวัสดิการด้านการศึกษา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าสวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การจัดการฝึกอบรมภายในบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ สวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การจัดการฝึกอบรมภายนอกบริษัท หลักสูตรการเรียนภาษาเพิ่มเติม และ ทุนสำหรับการศึกษาของพนักงาน และ/หรือ บุตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 3.19 และ 3.09 ตามลำดับ

**สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.20 หากพิจารณาเป็นรายได้โดยเรียงตาม ลำดับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเงินช่วยเหลือค่างานศพ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 เงินช่วยเหลือหรือของขวัญสำหรับการคลอดบุตร และ เงินช่วยเหลือหรือของขวัญสำหรับงานสมรส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.25 บริการอาหารกลางวันหรือเงินช่วยเหลือค่าอาหารกลางวัน และ เงินโบนัสประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.10 และ 3.00

**สวัสดิการด้านนันทนาการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.26 โดยสวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากคือ การจัดงานปีใหม่ หรือ งานเลี้ยงประจำปี ที่ค่าเฉลี่ย 3.60 และ ความพึงพอใจในสวัสดิการระดับปานกลางได้แก่ การสนับสนุนกิจการเพื่อการคลายเครียดระหว่างการทำงาน เช่น การเล่นเกม การออกกำลังกาย การจัดให้มีการท่องเที่ยวประจำปี การจัดการแข่งขันกีฬาประจำปี และ การสนับสนุนค่าสมาชิกฟิตเนส โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.31 3.29 3.10 และ 2.99 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม** โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง และ ความผูกพันต่อองค์กรด้านวัฒนธรรมทางสังคม ทั้งนี้หากพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 ทั้งนี้หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

**ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะกล่าวชื่นชมถึงบริษัทของท่านกับบุคคลอื่น ๆ อยู่เสมอ และ เต็มใจที่จะสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อความสำเร็จของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.81 และ 3.73 ผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อมั่นในทีมผู้บริหารในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท และ มักจะโต้แย้งหากมีบุคคลอื่นวิจารณ์หรือกล่าวถึงบริษัทในเชิงลบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.71 และ ค่านิยมและเป้าหมายในการดำเนินงานของบริษัทสอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

**ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพของท่านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จอย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ และ ผู้ตอบแบบสอบถาม ปฏิบัติงานให้กับบริษัทด้วยความเต็มใจและทุ่มเท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 4.30 4.29 4.25 และ 4.21

**ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานของบริษัทและภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่น ๆ ว่าท่านได้ปฏิบัติงานให้กับบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามประสงค์ที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาวโดยไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามประสงค์ที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จมากกว่าที่จะหางานใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัทเพราะท่านมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท และ ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับในรูปแบบการปฏิบัติงาน และ ค่านิยมองค์กร โดยยึดถือเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 4.00 3.95 3.66 และ 3.52 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

1.1 เพศที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และ ด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 อายุที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 อายุที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมากกว่าพนักงานอายุ 31-40 ปี โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พนักงานอายุ 31-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องน้อยกว่าพนักงานอายุ 41 ปี โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 อายุที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และ ด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 สถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และ ด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.10 อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.11 อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.12 อายุในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** ความพึงพอใจในสวัสดิการ ประกอบด้วย สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการด้านความมั่นคง สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และ สวัสดิการด้านนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในความสัมพันธ์ระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

7. **สวัสดิการด้านนันทนาการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร**  
ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

3. **สถิติการด้านความมั่นคง** มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ



**6. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ** มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

**7. สวัสดิการด้านนันทนาการ** มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีประเด็นมาอภิปรายดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

**เพศ** จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรโดยมาจะเน้นในเรื่องของความเสมอภาค และ ความเท่าเทียมกัน ทำให้ไม่เกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างพนักงานชายและหญิง จึงทำให้พนักงานทั้งเพศชายและหญิงได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้เพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภักดิ์ รัตนชวลิต (2554: 116) ที่ได้ทำการศึกษา ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความภักดีต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน

**อายุ** จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลในแต่ละช่วงวัยนั้นมีความคิดและประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตที่ต่างกัน สำหรับพนักงานที่มีช่วงอายุน้อยนั้น อาจยังต้องการประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการทำงาน ทำให้ความผูกพันน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณ ศิริวุฒิ (2547) ซึ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟีนิกซ์ พัลพ แอนด์ เพเพอร์ จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า บุคลากรที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย และยิ่งบุคลากรมีอายุมากก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

**ระดับการศึกษา** จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อองค์กร ดังนั้นไม่ว่าพนักงานจะจบการศึกษาระดับใด ๆ ก็ตาม หากพนักงานมีใจผูกพันต่อองค์กร ก็จะมีประสิทธิภาพที่จะทุ่มเทความสามารถในการทำงานของตนอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภักดิ์ รัตนขวลิต (2554: 116) ที่ได้ทำการศึกษา ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุโฮ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความภักดีต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน

**สถานภาพการสมรส** จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิมณษา ชนะภัย (2552) เรื่อง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโมกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่สถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากเงินเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำรงชีวิตของคน ทั้งนี้หากรายได้ที่พนักงานได้รับไม่สามารถครอบคลุมภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานได้ ก็อาจเป็นเหตุผลหลักที่ทำให้พนักงานตัดสินใจที่จะย้ายไปทำงานกับองค์กรอื่นที่ผลตอบแทนดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

**อายุในการปฏิบัติงาน** จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามอายุในการปฏิบัติงานไม่สามารถนำมาเป็นตัวบ่งชี้ถึงความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าไม่จำเป็นต้องมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานนาน ทั้งนี้ความผูกพันต่อองค์กรไม่ได้หมายถึงเพียงระยะเวลาการทำงานที่ยาวนาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรยังครอบคลุมถึง การยอมรับในค่านิยมองค์กร และการทุ่มเทในการทำงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ลลิลธร มะระกานนท์ (2550) เรื่อง การศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรซึ่งส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานสายการผลิตในบริษัทเอกชน โดยการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการ ประกอบด้วย สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านความปลอดภัย สวัสดิการด้านความมั่นคง สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ และ สวัสดิการด้านนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

**สวัสดิการด้านสุขภาพ** จากผลการวิจัยพบว่า สวัสดิการด้านสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 สวัสดิการด้านสุขภาพเป็นหนึ่งในสวัสดิการที่พนักงานให้ความสำคัญในอันดับต้น ๆ เนื่องจากสวัสดิการนี้ทำให้พนักงานรู้สึกได้รับความคุ้มครองเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ รำเพยพล (2548) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยราชสิมา พบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 5 อันดับแรกคือ รายได้ การมีคุณค่าในตนเอง สวัสดิการด้านสุขภาพ ความก้าวหน้าในอาชีพ และ บรรยากาศการทำงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยของ สุภัค รัตนขวลิต (2554: 83) เรื่อง ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานโดยมากไม่พึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพ เนื่องด้วยพนักงานมีระดับความคาดหวังเรื่องประกันสุขภาพกลุ่มในระดับมาก ถัดมาคือการตรวจสุขภาพประจำปี และการรักษาทางทันตกรรม ซึ่งส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

**สวัสดิการด้านความปลอดภัย** จากผลการวิจัยพบว่าสวัสดิการด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เนื่องด้วยสวัสดิการด้านความปลอดภัยทำให้พนักงานมั่นใจว่า หากพนักงานได้รับอันตรายหรือต้องสูญเสียชีวิต พนักงานและครอบครัวจะได้รับความคุ้มครองจากประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุและทุพพลภาพที่ทางองค์กรได้จัดทำไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow ที่กล่าวไว้ว่า หากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้วนั้น มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก คือ ความต้องการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ซึ่งหากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

**สวัสดิการด้านความมั่นคง** จากผลการวิจัยพบว่า สวัสดิการด้านความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยพนักงานให้ความสำคัญกับผลประโยชน์หลังจากการเกษียณ และเงินกู้เป็นอย่างมาก เนื่องจากสวัสดิการเหล่านี้เป็นปัจจัยเพื่อการดำรงชีวิตของพนักงาน และ สิ่งเหล่านี้จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภัค รัตนขวลิต (2554: 121) เรื่อง ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานมีความต้องการสวัสดิการด้านเงินกู้เป็นจำนวนมาก แต่ทั้งนี้สวัสดิการที่องค์กรมอบให้พนักงานนั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการต่อพนักงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ นอกจากนี้ผลการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ ของ นงนภา จันทรแป้น (2557) พนักงานที่มีอายุงานมากมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย เนื่องจากพนักงานมีอายุในการทำงานนานจนเกิดความเข้าใจในและยอมรับวัฒนธรรมองค์กรได้เป็นอย่างดี อีกทั้งพนักงานมีความเข้าใจในสวัสดิการเป็นอย่างมากและเล็งเห็นว่าเมื่อครบเกษียณอายุจะได้รับผลตอบแทน

**สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท** จากผลการวิจัยพบว่า สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัทมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ปัจจุบันพนักงานจำนวนมากให้ความสนใจและความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (work life balance) โดยพนักงานจำนวนมากคิดว่าวันลาที่องค์กรนั้นไม่สัมพันธ์กับวันหยุดจริงที่พนักงานได้ใช้ ในขณะที่พนักงานบางกลุ่มกับคิดว่าวันลาที่องค์กรจัดให้นั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการของตัวพนักงาน จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงนภา จันทรแป้น (2557) เรื่อง วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดจากผลประโยชน์จากสวัสดิการเช่น ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการในการกู้ยืม หรือวันลาพักร้อน เป็นต้น

**สวัสดิการด้านการศึกษา** จากผลการวิจัยพบว่า สวัสดิการด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เนื่องด้วยบุคคลมักทำการใด ๆ โดยมองถึงการเติบโต หรือ ความก้าวหน้าในอาชีพเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นองค์กรควรมอบโอกาสในการพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจจนนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พระขลิบ อาสาเสนีย์ (2546) เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานยอมรับว่าการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง จะส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งยอมรับว่าหลังจากได้รับการพัฒนา และ ผูกอบรมแล้วนั้น พนักงานรู้สึกที่สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

**สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ** จากผลการวิจัยพบว่า สวัสดิการด้านความเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ทั้งนี้เนื่องมาจากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่กำลังเผชิญกับวิกฤต ทำให้รายได้ที่พนักงานได้รับแต่ละเดือนนั้นอาจจะไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ดังนั้นการที่องค์กรจัดให้มีการบริหารอาหารกลางวัน และเงินช่วยเหลือต่าง ๆ จึงเป็นอีกวิธีที่ช่วยแบ่งเบาภาระของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภักดิ์ รัตนขลิต (2554: 121) เรื่อง ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) พบว่า พนักงานมีความต้องการในสวัสดิการเงินช่วยเหลือต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านค่าครองชีพที่มีมูลเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความต้องการในสวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือของพนักงานสูงเพิ่มขึ้นตาม

**สวัสดิการด้านนันทนาการ** จากผลการวิจัยพบว่า สวัสดิการด้านนันทนาการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยพนักงานมีความพึงพอใจในการจัดงานปีใหม่หรืองานเลี้ยงประจำปี และการจัดให้มีการท่องเที่ยวประจำปีในระดับมาก เนื่องจากเป็นโอกาสอันดีที่พนักงานจะได้ผ่อนคลายและได้ทำกิจกรรมร่วมกันพนักงานในแผนกอื่น ๆ นอกจากนี้กิจกรรมทั้ง 2 กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่องค์กรโดยมากในประเทศไทยมีการจัดให้กับพนักงาน จนกลายเป็นสิ่งที่องค์กรพึงมีให้กับพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

มัทธมา พิมพ์ศิริ (2555) เรื่องความพึงพอใจด้านสวัสดิการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เติบโต ประเทศไทย จำกัด พบว่า การจัดให้พนักงานมีการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน และ ผ่อนคลายความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานระหว่างวัน รวมถึงการจัดงานรื่นเริงประจำปี ล้วนแล้วแต่เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย “ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. บริษัทควรให้ความสำคัญกับกลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 31-40 ปี รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน และมีอายุในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี เนื่องจากเป็นกลุ่มพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกและด้านความต่อเนื่องน้อยกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มนี้ให้สูงขึ้น บริษัทควรปรับสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างกันไปของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในสวัสดิการจนนำมาสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2. บริษัทควรปรับปรุงสวัสดิการพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานที่แตกต่างกันให้มากที่สุด เนื่องจากความพึงพอใจสวัสดิการพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน โดยสามารถจัดเรียงความสัมพันธ์ความพึงพอใจในสวัสดิการและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมได้ดังนี้

**สวัสดิการด้านความปลอดภัย** บริษัทควรให้พนักงานมีสิทธิในการเลือกสวัสดิการประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุและทุพพลภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนหรือลดสวัสดิการตามข้อกำหนดของบริษัท โดยพนักงานจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนต่างจากการเพิ่มมูลค่าจากสวัสดิการพื้นฐานที่บริษัทจัดให้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมีการดำเนินชีวิตและมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความต้องการในสวัสดิการที่ต่างกัน ดังนั้นการให้สิทธิพนักงานในการเลือกสวัสดิการที่สอดคล้องจะนำไปสู่ความพึงพอใจในสวัสดิการจนก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**สวัสดิการด้านการศึกษา** บริษัทควรสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยจัดให้มีการอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร หรือ จัดให้มีหลักสูตรการศึกษาเพิ่มเติมให้กับพนักงานในทุกระดับ เพื่อให้พนักงานรับรู้บริษัทพร้อมที่จะสนับสนุนและให้โอกาสในการเติบโตของพนักงานทุกระดับ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**สวัสดิการด้านสุขภาพ** บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเลือกรูปแบบความคุ้มครองการประกันสุขภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เนื่องจากพนักงานแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีแนวโน้มที่จะเจ็บป่วยบ่อยก็จะต้องการความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลที่สูงกว่าพนักงานที่สุขภาพปกติ ดังนั้นบริษัทจึงควรให้พนักงานสามารถที่จะปรับเพิ่มหรือลดความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลของตนจากความคุ้มครองพื้นฐานที่บริษัทจัดเตรียมให้กับพนักงานทุกคนโดยพนักงานจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนต่างที่เกิดขึ้นจากการปรับเพิ่มผลประโยชน์ของตนเอง โดยการให้อำนาจพนักงานในการตัดสินใจในสวัสดิการที่ได้รับนั้น จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจจนนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**สวัสดิการด้านวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท** บริษัทควรปรับเปลี่ยนนโยบายเกี่ยวกับวันลาหยุดพักผ่อนประจำปี โดยอนุญาตให้พนักงานสามารถขायวันลาหยุดพักผ่อนประจำปีได้ในจำนวนวันที่บริษัทกำหนดให้ขายในแต่ละปีและอนุญาตให้พนักงานนำยอดเงินจากการขายวันลาดังกล่าวไปปรับเพิ่มสวัสดิการการประกันชีวิตหรือสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแทน เนื่องด้วยบริษัทเอกชนโดยมากมักจัดวันลาหยุดพักผ่อนประจำปีให้พนักงานมากกว่าที่กฎหมายกำหนดคือ 6 วันต่อปี แต่พนักงานโดยมากกลับไม่ได้ใช้สิทธิวันหยุดเหล่านั้นจนนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในสวัสดิการ ดังนั้นการให้สิทธิพนักงานในการขายวันลาหยุดที่ได้รับเพื่อไปปรับปรุงสวัสดิการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานมากกว่า จะช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจจนนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัทมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**สวัสดิการด้านนันทนาการ** บริษัทควรจัดให้มีกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อคลายความเครียดจากการทำงานของพนักงาน รวมถึงเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างพนักงานในบริษัท ซึ่งกิจกรรมที่จัดนั้นจะเป็นกิจกรรมที่นอกเหนือจากการจัดงานเลี้ยงประจำปี เช่น การจัดการท่องเที่ยวประจำปี การจัดการแข่งขันกีฬา หรือการจัดมุมสำหรับนันทนาการให้พนักงาน โดยกิจกรรมเหล่านี้จะทำให้พนักงานได้มีการใช้เวลาาร่วมกันมากขึ้น ได้มีปฏิสัมพันธ์ และ พุดคุยกันนอกเหนือจากเรื่องงาน ซึ่งส่งผลดีต่อการทำงานเนื่องจากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและพร้อมที่จะช่วยเหลือกัน จนก่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานจนนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**สวัสดิการด้านความมั่นคง** บริษัทควรมีการจัดนโยบายเพื่อการเกษียณของพนักงาน เช่น การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ณ วันที่พนักงานเกษียณพนักงานจะยังคงมีเงินในการดำรงชีพ ทั้งนี้บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเลือกจำนวนเงินสมทบที่พนักงานต้องการจะสมทบในแต่ละเดือนรวมถึงการเลือกรูปแบบการลงทุนในกองทุนของพนักงานได้ เนื่องจากพนักงานแต่ละบุคคลนั้นมีความสามารถในการลงทุนและความสามารถในการรับความเสี่ยงจากการลงทุนที่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ** บริษัทควรสนับสนุนให้มีนโยบายที่ช่วยเหลือเรื่องค่าใช้จ่ายของพนักงานในวาระหรือเหตุการณ์พิเศษต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น การสมรส การคลอดบุตร หรือ การสูญเสียญาติสนิท โดยมูลค่าของเงินช่วยเหลือที่มอบให้นั้นควรจะสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ ณ ปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจที่บริษัทมีให้กับพนักงานจนนำไปสู่ความพึงพอใจในสวัสดิการและเกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เพื่อศึกษาความต้องการในสวัสดิการที่แตกต่างกันของพนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน เพื่อนำมาปรับสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการมีส่วนร่วมในการจัดสรรสวัสดิการที่ตรงตามความต้องการของตนเอง (Flexible benefit) เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารหากต้องการที่จะทำการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการจัดสวัสดิการ
3. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน รูปแบบองค์กร และปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กิตตินันท์ พิศสุวรรณ. (2553). ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ลานนา  
อุตสาหกรรมเกษตร จำกัด. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ:  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กมลภรณ์ เศรษฐสุข. (2542). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกำลังขวัญของบุคลากรในหน่วยงาน  
คีนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). คณะพัฒนาสังคม.  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กระทรวงแรงงาน. (2557). สวัสดิการแรงงาน. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2557, จาก [www.mol.go.th](http://www.mol.go.th)
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2558). สวัสดิการแรงงาน. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2558,  
จาก <http://www.labour.go.th/>
- กุลชน ธนพงศ์. (2529). การบริหารงานบุคคล เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16.  
นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การใช้ Spss for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 4.  
กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2544). การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย Spss for Windows. กรุงเทพฯ:  
ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:  
ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษกร ดวงสว่าง. (2540). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม. วิทยานิพนธ์.  
วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณา วงษาสันต์. (2550) . ติดตามการออกเสียงประชามติเพื่อพิจารณาร่างรัฐธรรมนูญ  
แห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 กรณีจังหวัดสุรินทร์. สถาบันพระปกเกล้า.
- แก้วใจ ผดุงทรง, พันโท. (2550) การเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดของข้าราชการกองทัพบก.  
ภาคนิพนธ์ ร.ม. (การบริหารจัดการสาธารณะ). กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- คริส เม. (2558, 7 กันยายน). สัมภาษณ์โดย ชนิสร วีระกุล ที่ บริษัท ทาวเวอร์ส วัตสัน ประเทศไทย.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด เอ็ดดูเคชั่น.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2548). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 5.  
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เกษตรศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2546). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ:  
ไทเนรมิตกิจ อินเทอร์เน็ต โปรเกรสซีฟ.

- ชลวานา สะธานี. (2550). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานโรงพยาบาล  
 ธรรมชาติ จังหวัดระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์. วท.ม.  
 (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชร สุนทรายุทธ (2553). การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา : หลักการ การประยุกต์และกรณีศึกษา.  
 พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- นงนภา จันทรแป้น. (2557). วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ  
 พนักงาน ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานใหญ่. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:  
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิยม สีสวรรณ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน  
 และพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าของผู้ช่วยกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร  
 ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล).  
 กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด. (2558). ข้อมูลอาคารสำนักงานและอาคารพาณิชย์  
 ในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2558, จาก [www.crbe.co.th](http://www.crbe.co.th)
- บริษัท ทาวเวอร์ส วัตสัน (ประเทศไทย) จำกัด. (2557). 2013 Asia Pacific Benefit trends  
 สืบค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2557, จาก [www.toweswatson.com](http://www.toweswatson.com)
- (2557). *Redefining your benefit programme-2014 annual benefit seminar (Bangkok)*.  
 สืบค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2557 จาก [www.toweswatson.com](http://www.toweswatson.com)
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ.  
 วิทยานิพนธ์. วท.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไดกิ้น  
 อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). สารนิพนธ์ บธ.ม. (ธุรกิจระหว่างประเทศ).  
 ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ผจญ เณลิสมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง: ศึกษาเฉพาะกรณี  
 โถงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปรินญาณิพนธ์  
 พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2552). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: ความหมาย  
 ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และการวิจัย. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- พิเชษฐ สอนสิริ. (2553). การให้คุณค่ากับสวัสดิการพนักงานของบริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด.  
 สารนิพนธ์ รส.ม. (พัฒนาชุมชน). กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- พรรณิ ศิริวุฒิ. (2547). การศึกษาความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัท ฟินิกซ์ พัลฟ แอนด์ เพเพอร์ จำกัด (มหาชน) อำเภอหนองน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ คม. (การบริหารการศึกษา). เลย: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. ถ่ายเอกสาร.
- พรรษสิริ อาสาเสนีย์. 2546. การศึกษาการทางานของวิศวกร บริษัท แอดดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิมณฑา ชนะภัย. (2552). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการบริษัท คอสโม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- มัชฌิมา พิมพ์ศิริ. (2555). ความพึงพอใจด้านสวัสดิการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท เด็นโซ่ ประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ลลิลธร มะระกานนท์. (2550). การศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรซึ่งส่งผลต่อความผูกพันของ พนักงานสายการผลิตใน บริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์ อส.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร หมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิศิษฐ์ศักดิ์ เศวตนันท์. (2543). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วีณา อ่อนหวาน. (2548). ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ข. การช่าง จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วาณี ทองเสวต. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเพื่อการรณรงค์. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลเพื่อการรณรงค์. สำนักการแพทย์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2526). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2549). การวิจัยการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สกาวิ สำนัญญอง. (2547). การพัฒนาแบบวัดความผูกพันของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท ในกลุ่มสมบรูณ์. สารนิพนธ์ วท.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร). กรุงเทพฯ: โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สัญญา บุญยะโทตระ. (2538). ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- สมพงษ์ เกษมสิน. (2537). *การบริหารบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สลักจิต ภูประกร. (2555). *ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุชาติ พูลทรัพย์. (2536). *การศึกษาเปรียบเทียบการจัดสวัสดิการของบริษัทข้ามชาติ*. วิทยานิพนธ์ รส.ม. (สวัสดิการแรงงาน). กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุธีรา เฝ้าโกลสถิต. (2543). *ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล*. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2557, จาก <http://thongkred99.blogspot.com>
- สุพินดา ศิวานนท์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุภัค รัตนชาลิต. (2554). *ความพอใจต่อสวัสดิการและความภักดีของพนักงานบริษัท โตโยต้า ไทย (ไทยแลนด์) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพล ปธานวนิช. (2524). *ความต้องการของมนุษย์กับการจัดสวัสดิการแรงงาน*. วิทยานิพนธ์ รส.ม. (สวัสดิการแรงงาน). กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ; และ ระพีพรรณ คำหอม. (2528). *สวัสดิการในองค์กร*. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพรินต์.
- สุวสา ชัยสุรัตน์. (2537). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2553) *Standard International Age Classification การแบ่งช่วงอายุ ตามมาตรฐานการจัดกลุ่มอายุ*. สืบค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.nso.go.th>
- เสนาะ ดิยาวี. (2540). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวลักษณ์ ร้าเพยพล. (2548). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารโรงพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี โพธิ์ทอง; และ สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2541). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อำนวนชัย บุญศรี. (2556). *ทฤษฎีของ Herzberg*. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2557, จาก [www.amnuaychai.blogspot.com](http://www.amnuaychai.blogspot.com).

- Allen, N.J.; & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupation Psychology* 63.
- Bellows R, Gilson T.Q.; & Odiorne. (1962). *Executive Skills: Their Dynamics and Development*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
- Baron, R.A. (1986). *Behavior in Organization*. Boston: Allyn and Bacon.
- Beach, Dale S. (1965). *Personnel: Management of People at Work*. New York: the Macmillan Co., Ltd.
- Becker, H.S. (1960). *Notes on Concept of Commitment*. American: Journal of Sociology.
- Campbell, A. (1976). *Subjective measure if well-being*. American Psychologist.
- Coffman, Curt W.; & Gonzalez-Molina, Gabriel. (2002). *Follow This Path: How the World's Greatest Organizations Drive Growth by Unleashing Human Capital*. New York: Warner Book, Inc.
- Flippo, Edwin B. (1984). *Personal Management*. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick; & others. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Willey and Sons Inc.
- George Strauss; & Leonard R. Sayles. (1980). *Personnel: The Human Problems of Management*. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Pretice-Hall.
- Gilmer, V.H.B. (1966) *Industrial Psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Hartung, Joachim. (2001). *Testing for Homogeneity in Combining of tow-armed trials with normal distributed responses*. The Indian Journal of Statistics. Sankhya. Volume 63.
- Kotler, Philip (1997). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*. 9th ed. New Jersey: A Simon; & Schuster Company.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper and Row.
- Walton, Richard E. (1973). *Improving the Quality of Work Life*. Harvard Business Review.
- Sheldon, M.E. (1971). *Investment and Involvement as Mechanism Producing Organization Commitment*, Administrative Science Quarterly.
- Shelley, Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden,
- Steers, R.M.; & L.W. Porter.(1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New Work: McGraw-Hill.
- Steers, Richard M. (1997). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. Administrative Science Quarterly.



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

“ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร”

>>>>><<<<<

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเป็นข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาข้อมูลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1      ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2      ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน
- ส่วนที่ 3      ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทางผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง โดยคำตอบของท่านและข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลนั้นจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถามนี้

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง**  
**ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร**  
**ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

( ) 21 - 30 ปี

( ) 31 - 40 ปี

( ) 41 - 50 ปี

( ) มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพการสมรส

( ) โสด

( ) สมรส / อยู่ด้วยกัน

( ) หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

( ) 10,001 – 20,000 บาท

( ) 20,001 – 30,000 บาท

( ) 30,001 – 40,000 บาท

( ) 40,001 บาทขึ้นไป

## 6. อายุในการปฏิบัติงาน

( ) ต่ำกว่า 1 ปี

( ) 1 - 3 ปี

( ) 4 - 6 ปี

( ) 7 - 9 ปี

( ) 10 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

| ประเภทสวัสดิการพนักงานของ<br>พนักงานบริษัทเอกชน                                                        | ระดับความพึงพอใจ           |                |              |                   |                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|--------------|-------------------|-------------------------------|
|                                                                                                        | พึงพอใจ<br>อย่างมาก<br>(5) | พึงพอใจ<br>(4) | เฉย ๆ<br>(3) | ไม่พึงพอใจ<br>(2) | ไม่พึงพอใจ<br>อย่างมาก<br>(1) |
| <b>สวัสดิการด้านสุขภาพ</b>                                                                             |                            |                |              |                   |                               |
| 1. การประกันสุขภาพหมู่แบบผู้ป่วยนอก (OPD)                                                              |                            |                |              |                   |                               |
| 2. การประกันสุขภาพแบบผู้ป่วยใน (IPD)                                                                   |                            |                |              |                   |                               |
| 3. การรักษาพยาบาลผ่านทางโรงพยาบาลเครือข่ายของประกันสังคม                                               |                            |                |              |                   |                               |
| 4. การจัดให้มีห้องปฐมพยาบาลหรือยาสามัญรักษาโรคและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่พนักงาน |                            |                |              |                   |                               |
| 5. การรักษาทางทันตกรรม                                                                                 |                            |                |              |                   |                               |
| 6. การตรวจสอบสุขภาพประจำปี                                                                             |                            |                |              |                   |                               |
| <b>สวัสดิการด้านความปลอดภัย</b>                                                                        |                            |                |              |                   |                               |
| 7. การประกันชีวิตให้กับพนักงาน                                                                         |                            |                |              |                   |                               |
| 8. การประกันอุบัติเหตุและทุพพลภาพให้กับพนักงาน                                                         |                            |                |              |                   |                               |
| 9. มีการให้ความรู้หรือณรงค์เกี่ยวกับความปลอดภัยในที่ทำงาน                                              |                            |                |              |                   |                               |
| 10. มีการซ้อมหนีไฟเป็นประจำทุกปี                                                                       |                            |                |              |                   |                               |
| 11. มีการตรวจสอบอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน                           |                            |                |              |                   |                               |

| ประเภทสวัสดิการพนักงานของ<br>พนักงานบริษัทเอกชน                           | ระดับความพึงพอใจ           |                |              |                   |                               |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|--------------|-------------------|-------------------------------|
|                                                                           | พึงพอใจ<br>อย่างมาก<br>(5) | พึงพอใจ<br>(4) | เฉย ๆ<br>(3) | ไม่พึงพอใจ<br>(2) | ไม่พึงพอใจ<br>อย่างมาก<br>(1) |
| <b>สวัสดิการด้านความมั่นคง</b>                                            |                            |                |              |                   |                               |
| 12. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ                                                  |                            |                |              |                   |                               |
| 13. เงินบำเหน็จบำนาญ หรือ เงิน<br>ชดเชยเมื่อเกษียณอายุงาน                 |                            |                |              |                   |                               |
| 14. เงินช่วยเหลือเพิ่มเติม<br>นอกเหนือจากการประกันชีวิตและ<br>อุบัติเหตุ  |                            |                |              |                   |                               |
| 15. เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัยพิบัติ                                       |                            |                |              |                   |                               |
| 16. การกู้เงินฉุกเฉิน โดยปลอด<br>ดอกเบี้ย หรือ ดอกเบี้ยต่ำ                |                            |                |              |                   |                               |
| <b>สวัสดิการด้านค่าตอบแทนวันลาที่ได้รับอนุญาตตามระเบียบบริษัท</b>         |                            |                |              |                   |                               |
| 17. วันลาหยุดพักผ่อนประจำปี                                               |                            |                |              |                   |                               |
| 18. วันลากิจ                                                              |                            |                |              |                   |                               |
| 19. การลาเพื่อรักษาตัว                                                    |                            |                |              |                   |                               |
| 20. วันลาหยุดที่นอกเหนือจากที่<br>กฎหมายกำหนดเช่น ลาป่วย หรือ ลา<br>สมรส) |                            |                |              |                   |                               |
| <b>สวัสดิการด้านการศึกษา</b>                                              |                            |                |              |                   |                               |
| 21. ทุนสำหรับการศึกษาต่อของ<br>พนักงาน และ/หรือ บุตรหลาน                  |                            |                |              |                   |                               |
| 22. หลักสูตรการเรียนภาษาเพิ่มเติม                                         |                            |                |              |                   |                               |
| 23. การจัดการฝึกอบรมภายในบริษัท                                           |                            |                |              |                   |                               |
| 24. การจัดการฝึกอบรมภายนอก<br>บริษัท                                      |                            |                |              |                   |                               |
| <b>สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ</b>                                              |                            |                |              |                   |                               |
| 25. บริการอาหารกลางวัน หรือ เงิน<br>ช่วยเหลือค่าอาหารกลางวัน              |                            |                |              |                   |                               |
| 26. เงินช่วยเหลือค่างานศพ                                                 |                            |                |              |                   |                               |
| 27. เงินช่วยเหลือ หรือ ของขวัญ<br>สำหรับงานสมรส                           |                            |                |              |                   |                               |
| 28. เงินช่วยเหลือ หรือ ของขวัญ<br>สำหรับการคลอดบุตร                       |                            |                |              |                   |                               |
| 29. เงินโบนัสประจำปี                                                      |                            |                |              |                   |                               |

| ประเภทสวัสดิการพนักงานของ<br>พนักงานบริษัทเอกชน                                          | ระดับความพึงพอใจ           |                |              |                   |                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|--------------|-------------------|-------------------------------|
|                                                                                          | พึงพอใจ<br>อย่างมาก<br>(5) | พึงพอใจ<br>(4) | เฉย ๆ<br>(3) | ไม่พึงพอใจ<br>(2) | ไม่พึงพอใจ<br>อย่างมาก<br>(1) |
| <b>สวัสดิการด้านนันทนาการ</b>                                                            |                            |                |              |                   |                               |
| 30.การจัดงานปีใหม่ หรือ งานเลี้ยงประจำปี                                                 |                            |                |              |                   |                               |
| 31. การสนับสนุนค่าสมาชิกฟิตเนส                                                           |                            |                |              |                   |                               |
| 32. การจัดการแข่งกีฬาประจำปี                                                             |                            |                |              |                   |                               |
| 33. จัดให้มีการท่องเที่ยวประจำปี                                                         |                            |                |              |                   |                               |
| 34. การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการคลายเครียดระหว่างการทำงาน เช่น การเล่นดนตรี การออกกำลังกาย |                            |                |              |                   |                               |

### ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

| ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน<br>บริษัทเอกชน                                             | ระดับความคิดเห็น             |                 |                 |                        |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|---------------------------------|
|                                                                                          | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(5) | เห็นด้วย<br>(4) | ไม่แน่ใจ<br>(3) | ไม่เห็น<br>ด้วย<br>(2) | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(1) |
| <b>ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก</b>                                                 |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 1. ค่านิยมและเป้าหมายในการดำเนินงานของบริษัทสอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงานของท่าน |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 2. ท่านเชื่อมั่นในทีมผู้บริหารในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท                    |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 3. ท่านเต็มใจที่จะสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อความสำเร็จของบริษัท                              |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 4. ท่านมักจะกล่าวชื่นชมถึงบริษัทของท่านกับบุคคลอื่น ๆ อยู่เสมอ                           |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 5. ท่านมักจะโต้แย้งหากมีบุคคลอื่นวิจารณ์หรือกล่าวถึงบริษัทในเชิงลบ                       |                              |                 |                 |                        |                                 |

| ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน<br>บริษัทเอกชน                                                                   | ระดับความคิดเห็น             |                 |                 |                        |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|---------------------------------|
|                                                                                                                | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(5) | เห็นด้วย<br>(4) | ไม่แน่ใจ<br>(3) | ไม่เห็น<br>ด้วย<br>(2) | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง<br>(1) |
| <b>ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง</b>                                                                    |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 6. ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ                                  |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 7. ท่านปฏิบัติงานให้กับบริษัทด้วยความเต็มใจและทุ่มเท                                                           |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 8. ท่านยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพของท่านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่                              |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 9. ท่านมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น                                  |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 10. ท่านมีความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จอย่างรวดเร็ว                                      |                              |                 |                 |                        |                                 |
| <b>ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม</b>                                                                |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 11. ท่านยอมรับในรูปแบบการปฏิบัติงาน และ ค่านิยมองค์กร โดยยึดถือเป็นวัฒนธรรมองค์กร                              |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 12. ท่านมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานของและภาคภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่น ๆ ว่า ท่านได้ปฏิบัติงานให้กับบริษัท |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 13. ท่านประสงค์ที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาว โดยไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัท                                  |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 14. ท่านประสงค์ที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จมากกว่าที่จะหางานใหม่                                               |                              |                 |                 |                        |                                 |
| 15. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัทเพราะท่านมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในบริษัท                                 |                              |                 |                 |                        |                                 |

>>>> ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม <<<<



ภาคผนวก ข

จดหมายเวียนเชิญผู้เชี่ยวชาญ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/ 4446

วันที่ 16 ตุลาคม 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวชนิสร์ วีระกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริฤทธา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร และ อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชนิสร์ วีระกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล อินทร์จันทร์)

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 088-851-6389



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ชื่อ – ชื่อสกุล

สถานที่ทำงาน

- |                                     |                                                                                                        |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์  | ประธานโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต<br>ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล | คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                               |



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                              |                                                                                                                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                | นางสาว ชนิสร วีระกุล                                                                                                                                   |
| วันเดือนปีเกิด               | 25 เมษายน 2530                                                                                                                                         |
| สถานที่เกิด                  | จังหวัดกรุงเทพมหานคร                                                                                                                                   |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน          | 53 ซอยจันทน์ 18/7 แยก 17 แขวงทุ่งวัดดอน<br>เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120                                                                                      |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน | นักวิเคราะห์ผลประโยชน์พนักงาน                                                                                                                          |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน         | บริษัท ทาวเวอร์ส วัตสัน (ประเทศไทย) จำกัด<br>999/9 ชั้น 45 อาคารดิออฟฟิศเสส แอท เซ็นทรัลเวิลด์<br>ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน<br>เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 |
| ประวัติการศึกษา              |                                                                                                                                                        |
| พ.ศ. 2547                    | ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ<br>จาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาลัยนานาชาติ                                                              |
| พ.ศ. 2558                    | ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ<br>จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                                                     |