

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม
เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

สารนิพนธ์
ของ
นางวารี ตริยทุธวัฒนา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๕๔.๓๐๔

๑ ๒๔๔ ๒

ร.๓

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม
๕
เทคนิคอุตสาหกรรมบางชั้น

บทคัดย่อ

ของ

นางวาริ ดริยทรวัดนา

๒๓ ก.ย. ๒๕๔๗

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม ๒๕๔๗

๒ ๒๕๑๖๓๒

วาริ ตรียุทธวัฒนา. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม

เทคนิคอุตสาหกรรมบางชั้น. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม เทคนิคอุตสาหกรรมบางชั้น ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร และเปรียบเทียบความผูกพันทั้ง 4 ด้านโดย จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน และสถานภาพสมรส และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานกิจการไอศกรีม เทคนิคอุตสาหกรรมบางชั้น เน้นพนักงานประจำทุกระดับ จำนวนทั้งสิ้น 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient : r) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานกิจการไอศกรีม เทคนิคอุตสาหกรรมบางชั้นมีความผูกพันองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่พนักงานมีความผูกพันมาก คือ ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และ ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4. พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
6. ปัจจัยลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

FACTORS ASSOCIATED WITH ORGANIZATION COMMITMENT OF EMPLOYEES
IN ICECREAM BUSINESS AT BANGCHAN INDUSTRIAL ESTATE

AN ABSTRACT

BY

MRS. WAREE TREYUTWATTANA

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Marketing
at Srinakharinwirot University
March 2004

Waree Treyutwattana. (2004). Factors Associated with Organization Commitment of Employees in Icecream Business at Bangchan Industrial Estate. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assist. Prof. Supee Limthai.

The purposes of research were to study factors associated with organization commitment of employees in icecream business at Bangchan Industrial Estate in five aspects: confidence in objectives and organizational value, Organization reputation and image protection, pride of being part of organization, willingness to put effort for the sake of organization, and need to maintain organization membership. Then to compare those aspects categorized by the following areas: education level, working years, salary level, and marital status including study the association between job factor and working experience factors with organization commitment.

The samples of this research were 150 employees in Bangchan Industrial Estate. The questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. The statistics for analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and least significant difference and Pearson's product moment correlation coefficient.

The research revealed that:

1. The organization commitment of the employee in overall aspect was at moderate level, for the aspect of organization reputation image protection and willingness to put effort for the sake of organization were at high level while the others were at moderate level.
2. There was statistical significant difference in overall aspects and the aspect of the confidence in objective and organization value and willingness to put effort for the sake organization at level 0.01 for the organization commitment of the employees with difference education level.
3. There was no statistical difference in overall aspects and the aspect of the confidence in objective and organization value there were statistical significant difference at level 0.01 for the organization commitment of the employees with difference working experience level.
4. There was no statistical difference in overall aspects and the aspect of willingness to put effort for the sake of organization there was statistical significant difference at level 0.05 for the organization commitment of the employees with difference salary level.
5. There was no statistical difference in overall aspects and the aspect of proud of a part of organization there was statistical significant difference at level 0.01 for the organization commitment of the employees with difference status level.
6. Job Characteristics factors and organization factors were significantly positive associated with organization commitment at the statistical level 0.01

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ญญา ประดิษฐสุวรรณ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ ๒๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

การจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงลงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยดีสมความตั้งใจ ซึ่งอาศัยความเพียรพยายาม และด้วยความช่วยเหลือของท่านเหล่านี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย ที่กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ กรุณาตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมมาโดยตลอดตั้งแต่ต้นจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ อาจารย์ ญัญญา ประดิษฐสุวรรณ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ ญัญญา ประดิษฐสุวรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่เป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่า

คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ และสั่งสอนแก่ผู้วิจัย

เจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ช่วยประสานงานต่าง ๆ ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

เพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นเพื่อนที่ดีตลอดมาทุกท่าน จนทุกอย่างสามารถดำเนินมาถึงจุดหมายที่ต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านทั้งหลายเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณท่านทั้งหลายที่กล่าวไว้ข้างต้นด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

วารี ดริยุทวิวัฒนา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	8
ความเป็นมาของกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน.....	14
ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูล.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การจัดกระทำข้อมูล.....	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	65
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	66

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	70
ภาคผนวก ก	71
ภาคผนวก ข	78
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	80

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส.....	34
2	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัย ลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน.....	35
3	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความ มี อิสระในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	35
4	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความ ทำทายของงาน โดยรวมและรายข้อ.....	36
5	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความ คาดหวังในโอกาสก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ.....	37
6	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติ งาน ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร โดยรวมและรายข้อ.....	38
7	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติ งาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ โดยรวมและรายข้อ.....	38
8	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติ งาน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยรวมและรายข้อ.....	39
9	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประจำทุกระดับ ของพนักงานกิจการไอศกรีม เซดนิคมอุตสาหกรรมบางชัน โดยรวม และรายข้อ.....	40
10	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันองค์กร ด้านความเชื่อมั่นต่อ เป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร โดยรวมและรายข้อ.....	40
11	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันองค์กร ด้านการปกป้อง ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ขององค์กร โดยรวมและรายข้อ.....	41
12	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันองค์กร ด้านความภูมิใจใน การเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร โดยรวมและรายข้อ.....	42
13	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันองค์กร ด้านความเต็มใจที่ จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยรวมและรายข้อ.....	42
14	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันองค์กร ด้านความต้องการ คงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร โดยรวมและรายข้อ.....	43
15	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จำแนก ตาม ระดับการศึกษา.....	44
16	แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	46
17	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมี ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน.....	47

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การรายด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างกัน	47
19	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การรายด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างกัน.....	48
20	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	49
21	แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	50
22	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การรายด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างกัน.....	51
23	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามระดับเงินเดือน.....	52
24	แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จำแนกตามระดับเงินเดือน	53
25	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รายคู่ของพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การรายด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างกัน.....	54
26	แสดงผลการเปรียบเทียบของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	55
27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติมีความเป็นอิสระ น่าท้าทาย และมีโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ.....	56
28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยประสพการณ์จากการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกว่าคุณค่าการเป็นสิ่งที่พึงพึงได้ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ.....	56

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 แผนภาพ แสดงขั้นตอนของกระบวนการเกิดความผูกพันต่อองค์การ.....	10
3 แผนภาพ แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และผลของ ความผูกพันต่อองค์การของ Steers (1977).....	13
4 แผนภาพ แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และผลความ ผูกพันต่อองค์การของ Mowday, Steers และ Porter(1982).....	14

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นกับประเทศไทยนับตั้งแต่ พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ทำให้องค์การต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัว องค์กรเอกชนจำนวนมากต้องปิดกิจการหรือขายกิจการให้กับผู้อื่น หลายองค์กรจำใจต้องปลดพนักงานหรือให้ผลตอบแทนต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้พนักงานลาออก บางแห่งได้มีการปรับลดเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะลดค่าใช้จ่าย ๆ เพื่อให้องค์การของตนอยู่รอดและสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ จากปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจ ตลอดจนความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงานเป็นอย่างมาก ดังนั้นการสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนการสร้างความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยสร้างและเป็นแรงผลักดันให้องค์การดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น การบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น นอกจากการเพิ่มยอดขายและลดค่าใช้จ่ายแล้ว การพัฒนาบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะทำให้้องค์การสามารถอยู่รอดได้ในภาวะวิกฤตเช่นนี้ และจะมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต

ในปัจจุบันองค์การธุรกิจทั่วไปให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเป็นอย่างมาก โดยถือว่าการที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมาจาก “ทรัพยากรมนุษย์” ดังจะเห็นได้จากกิจการบางกิจการที่ประสบความสำเร็จอย่างมากส่วนใหญ่จะใช้ผู้บริหารมืออาชีพ รูปแบบการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนจากลักษณะที่เป็นแบบครอบครัวมาเป็นบริษัทจำกัด และ ในที่สุดเป็นบริษัทมหาชน ตลอดจนการซื้อตัวพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมากขึ้นในภาวะปัจจุบัน เนื่องจากองค์การเล็งเห็นถึงคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ว่าการที่้องค์การจะสร้างพนักงานที่ดี มีคุณภาพให้ได้นั้น้องค์การจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูงไม่ว่าจะเป็นการสรรหา คัดเลือก การจ่ายผลตอบแทน ตลอดจนการฝึกอบรมให้เกิดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนทักษะต่าง ๆ บางกิจการมีการปรับโครงสร้างองค์การเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานส่งผลทำให้พนักงานทุกคนต้องพยายามเรียนรู้ เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพของตนเองมากขึ้น

ดังนั้น การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันด้านการซื้อตัวพนักงาน หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรนั้นย่อมสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานของ้องค์การ ตลอดจนเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายให้องค์การในเรื่องของการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในงาน ท้ายสุดจะส่งผลต่อผลประกอบการของ้องค์การ การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหาร้องค์การทุก้องค์การต้องให้ความสนใจเพราะความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการลาออกจากงานหรือการเปลี่ยนงาน การขาดงานและการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนเชื่อว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะสามารถทำนายประสิทธิผลของ้องค์การได้ เพราะเป็นความรู้สึกที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อ้องค์การ โดยยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมของ้องค์การ พยายามพยายามเพื่อ้องค์การ และมีความจงรักภักดีต่อ้องค์การ ดังที่ แองเจินร์ และ เพอร์รี่ (จรรยาพรน หาดทรายทอง, 2539 : 1 อ้างอิงจาก Angle and Perry, 1983) กล่าวว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่อ้องค์การย่อมแสดงพฤติกรรมที่เกื้อหนุนต่อประสิทธิผลของ้องค์การ แต่ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ไม่มีความ

ผูกพันต่อองค์กรก็จะแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่บั่นทอน ประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การไม่ใส่ใจงานที่ปฏิบัติอยู่ การขาดงาน การมาสาย การลาออก เป็นต้น

นิคมอุตสาหกรรมบางชัน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่เขตคันนายาว และเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2512 โดยกรมโรงงานอุตสาหกรรมและโอนมาอยู่ในความรับผิดชอบของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 339 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 มีขนาดพื้นที่ประมาณ 677 ไร่ 68.10 ตารางวา แบ่งเป็น เขตอุตสาหกรรมทั่วไป 510 ไร่ ที่พักอาศัย ศูนย์การค้า โรงเรียน วัด 54 ไร่ ระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 113 ไร่ ได้แก่ ระบบถนน ระบบประปา และระบบระบายน้ำ มีจำนวนโรงงานทั้งหมด 70 ราย ตั้งอยู่ในเขตมีนบุรี 50 ราย เขตคันนายาว 20 ราย จำนวนคนงานประมาณ 10,000 คน เงินลงทุนประมาณ 5,000 ล้านบาท ประกอบด้วยประเภทอุตสาหกรรม และจำนวนโรงงานมาก

กิจการไอศกรีม เป็นกิจการที่มีโรงงานเพียงรายเดียวในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ซึ่งอยู่ภายใต้ประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กิจการไอศกรีม เขตอุตสาหกรรมนิคมบางชัน ก่อตั้งเมื่อ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2538 เป็นธุรกิจที่ดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 7 ปี และมีส่วนแบ่งตลาดเป็นอันดับสองของประเทศ พนักงานรวมทั้งสิ้น 200 คน (ณ วันที่ 30 เมษายน 2546) ในการดำเนินงานของบริษัทได้ยึดถือนโยบาย ส่งเสริมให้พนักงานแต่ละคนได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ อันจะเป็นผลให้พนักงานทำงานได้โดยปราศจากข้อบกพร่องหรือมีข้อบกพร่องน้อยที่สุด และผลที่ธุรกิจจะได้รับในที่สุดก็คือ การดำเนินกิจการอย่างราบรื่น และประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธุรกิจ แต่กระนั้นก็ตามธุรกิจเองก็ประสบปัญหาเกี่ยวกับการลาออกของบุคลากร พฤติกรรมของพนักงานคือ การมาทำงานสายบ่อยครั้ง การไม่เอาใจใส่ต่องานที่รับผิดชอบ การไม่ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของบริษัท เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีมเขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อสามารถที่จะทำปัจจัยต่างๆ เหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรและสามารถนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจะช่วยลดปัญหาต่างๆ ในองค์กรได้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ใน 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน และสถานภาพสมรส
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อเป็นแนวทางในการนำเสนอข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุง ส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อการของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชันเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา

กลุ่มเป้าหมายคือพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน เน้นพนักงานประจำทุกระดับ จำนวนทั้งสิ้น 200 คน (ณ วันที่ 30 เมษายน 2546) ใช้ประชากรเป้าหมาย จำนวน 150 คน และทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 50 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) : แบ่งเป็น

1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ซึ่งจำแนกเป็น

1.1.1 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

1.1.1.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

1.1.1.2 อนุปริญญา

1.1.1.3 ปริญญาตรี

1.1.1.4 ปริญญาโท

1.1.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ

1.1.2.1 ตั้งแต่ 1 – 5 ปี

1.1.2.2 ตั้งแต่ 6 – 10 ปี

1.1.2.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

1.1.3 รายได้ต่อเดือน

1.1.3.1 ตั้งแต่ 5000 - 15,000 บาท

1.1.3.2 ตั้งแต่ 15,001 – 25,000 บาท

1.1.3.3 ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป

1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรสแล้ว

1.2 ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.2.1 ความมีอิสระในการทำงาน

1.2.2 ความท้าทายของงาน

1.2.3 ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1.3. ปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน

1.3.1 ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

1.3.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้

1.3.3 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้าน

2.1 ความเชื่อมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมต่อองค์กร

2.2 การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร

2.3 ความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.4 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร

2.5 ความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกขององค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยดังนี้

1. องค์กร หมายถึง กิจกรรมไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

2. พนักงาน หมายถึง บุคลากรของกิจกรรมไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

3. ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่

3.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีเสรีภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบโดยไม่ได้ถูกบังคับ มีอำนาจอย่างเพียงพอในการตัดสินใจ สามารถนำเสนอสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของตนเอง

3.2 ความท้าทายของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดริเริ่ม ความกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยปราศจากความไม่ ช้าชาก จำเจ

3.3 ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น ตลอดจนการได้พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ได้แก่ ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ในต่างประเทศ มีโอกาสย้ายไปทำงานที่สาขาอื่น

4. ปัจจัยลักษณะประสพการณ์จากการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ต่างๆ ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ได้แก่

4.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานคิดว่าตนเองเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีคุณค่า ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับจากผู้บังคับบาและเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

4.2 ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพิงได้ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าคุณการมีความมั่นคง มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในชีวิตได้ ได้แก่ สวัสดิการ การให้กู้ยืมเงินฉุกเฉิน การให้ค่ารักษาพยาบาล การให้ค่าเล่าเรียนบุตร

4.3 ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร คือ ความรู้สึกที่มีต่อผู้เพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน องค์กรให้ความยุติธรรม ไม่เอาเปรียบพนักงาน และช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา

5. ความผูกพันองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวข้องของพนักงานที่มีต่อองค์กร จำแนกเป็น

5.1 ความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานยอมรับการบริหารขององค์กร ความศรัทธาของพนักงาน ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในธุรกิจนี้ การเป็นแบบอย่างในการช่วยเหลือองค์กรโดยปราศจากการบอกกล่าว ได้แก่ การชักชวนเพื่อนให้มาทำงานในองค์กร

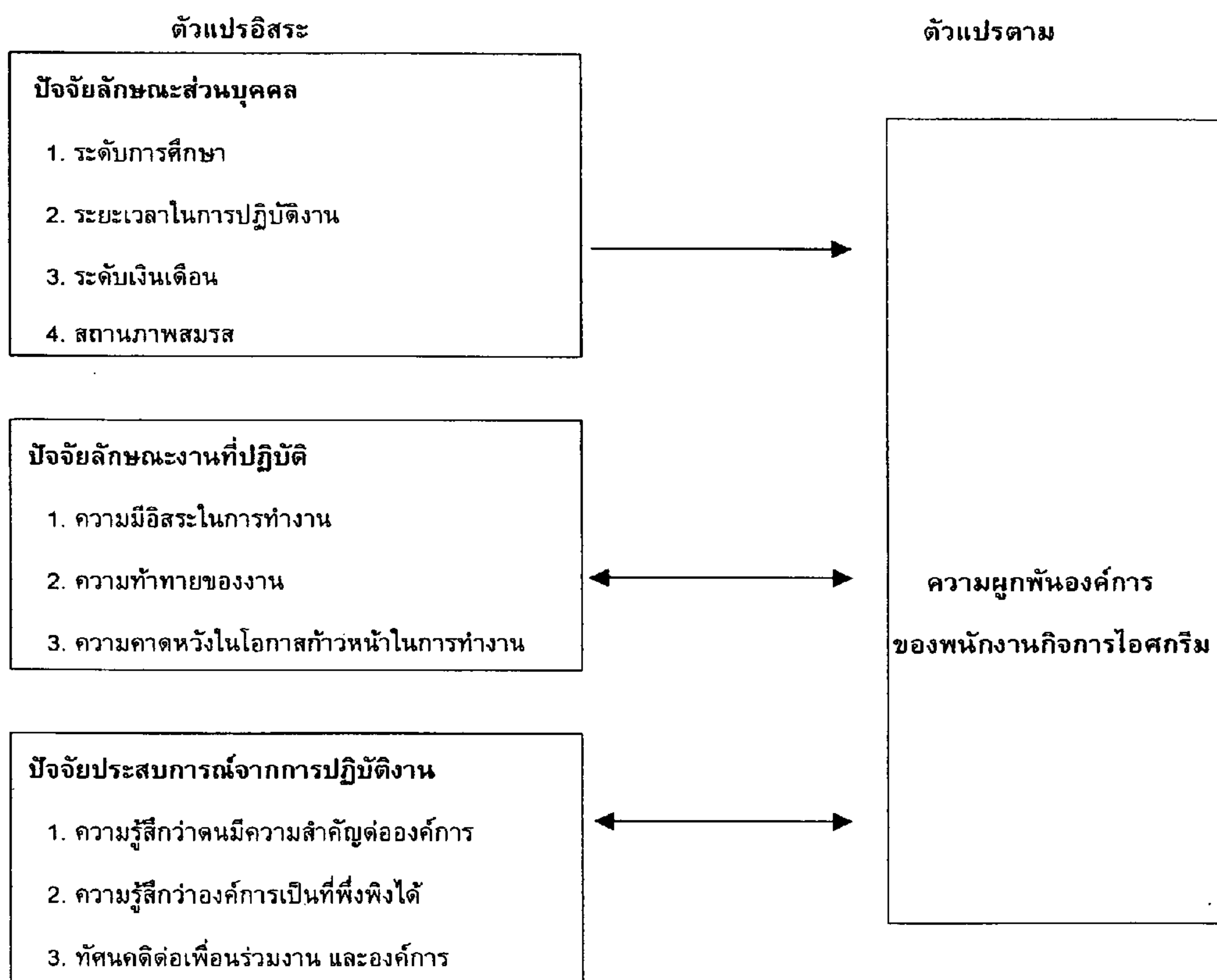
5.2 การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานพูดถึงองค์กรในด้านบวก การรักษาภาพพจน์ขององค์กร กล่าวถึงคุณงามความดีขององค์กรให้เพื่อนๆ ฟัง ชี้แจงข้อเท็จจริงเมื่อมีบุคคลเข้าใจองค์กรผิดจากข้อเท็จจริง

5.3 ความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีศักดิ์ศรีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ได้แก่ การสมาชิกสำคัญขององค์กร การมีส่วนร่วมให้องค์กรประสบความสำเร็จ การเป็นตัวแทนเข้าร่วมประชุมของบริษัทในเครือ การเป็นตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรมของสาธารณะ

5.4 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การอุทิศตนทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยปราศจากการคำนึงถึงค่าตอบแทนที่จะได้รับ พร้อมยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ได้เสมอ และคิดหาวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงการทำงาน

5.5 ความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความตั้งใจทำงานไม่คิดจะออกจากองค์กรถึงแม้องค์กรอื่นจะให้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า ตั้งใจจะทำงานจนเกษียณอายุเปรียบองค์กรเป็นเสมือนบ้านหลังที่ 2

กรอบแนวความคิด



ดัดแปลงจากแบบจำลองปัจจัยที่อิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลของความผูกพันต่อองค์กรของ

Mowday, Steers and Poter (1982)

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับเงินเดือน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ มีความเป็นอิสระ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
6. ลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ นำท้าทาย มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
7. ลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ มีโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
8. ประสบการณ์การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
9. ประสบการณ์การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความรู้สึกว่าองค์การเป็นฟังฟังได้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
10. ประสบการณ์การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ขั้นตอนของกระบวนการเกิดความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.3 ความสำคัญของความผูกพัน
 - 1.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
2. ประวัติความเป็นมาของกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ได้ให้ ความหมายและคำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้ต่าง ๆ กันหลายทัศนะ ซึ่งในที่นี้จะกล่าวเฉพาะความหมายที่ เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

พอร์ทเตอร์ และ คณะ (Porter, et al. 1974: 603-609) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงาน และ องค์กร รวมความหมายไปถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันมีคุณลักษณะ 3 ประการ

- (1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
- (2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ สุดกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- (3) ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

สตีเยร์ (Steers. 1977: 46-56) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยปกติทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ

- (1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ
- (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

เอเลน เมเยอร์ (Allen & Meyer. 1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย โครงสร้าง 3 ลักษณะ

(1) ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

(2) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์การทางเลือกที่มีของบุคคลและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

(3) ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันเกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ

บุชานัน (Buchanan. 1974: 533) ได้ให้ค่านิยมความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง

(1) การระบุตนเองเข้ากับองค์การ (Identification with) ด้วยความเต็มใจและยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การและถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเช่นกัน

(2) การเข้ามามีส่วนเกี่ยวพันในองค์การ (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

(3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) รู้สึกผูกพันกับองค์การ

พรพรรณ ศรีใจวงศ์ (2541: 21) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การได้ว่า เป็นความรู้สึกดี ๆ ที่บุคคลมีต่อองค์การ โดยการแสดงออกในหลายวิธี เช่น มองเห็นว่าเป้าหมายขององค์การก็เปรียบเสมือนเป้าหมายของตนเอง การทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตนเองเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ ไม่ละทิ้งหรือลาออกจากองค์การแม้ว่าจะมีหน่วยงานอื่น เสนอผลตอบแทนที่มากกว่าองค์การของตนก็ตาม ฯลฯ

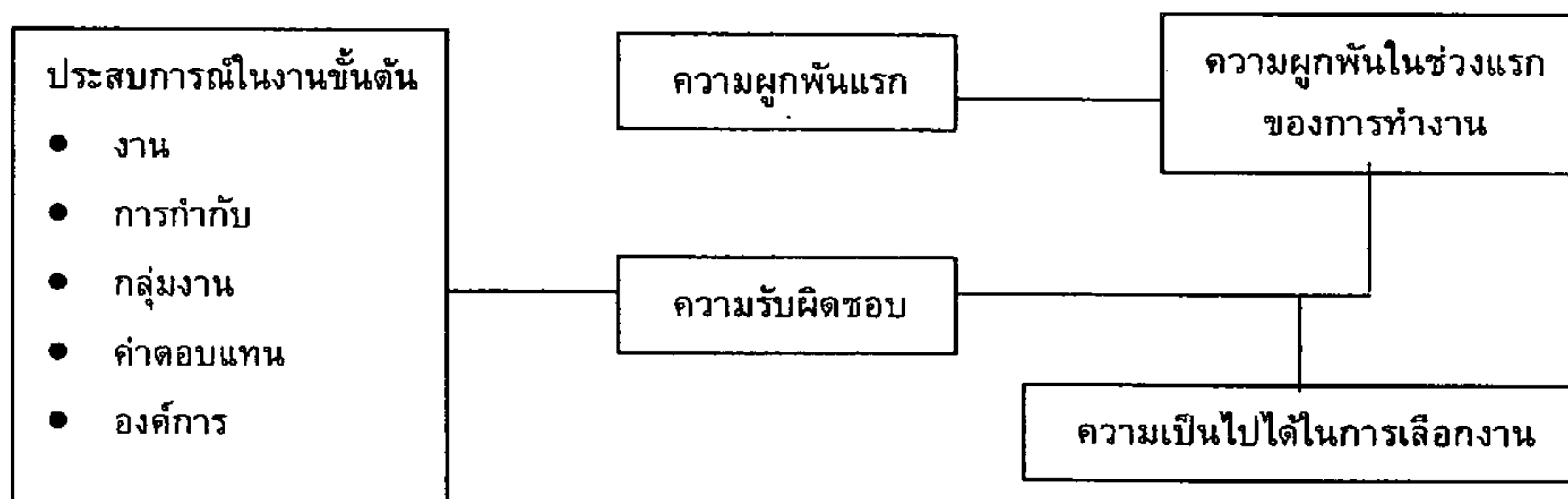
เชลดอน (Sheldon.1971: 143) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์การเป็นการประเมินองค์การในด้านบวก และมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุจุดมุ่งหมาย

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533: 14) สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การไว้ว่า หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความยึดมั่น ความผูกพัน และความซื่อสัตย์ต่อองค์การ ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การนั้นไว้

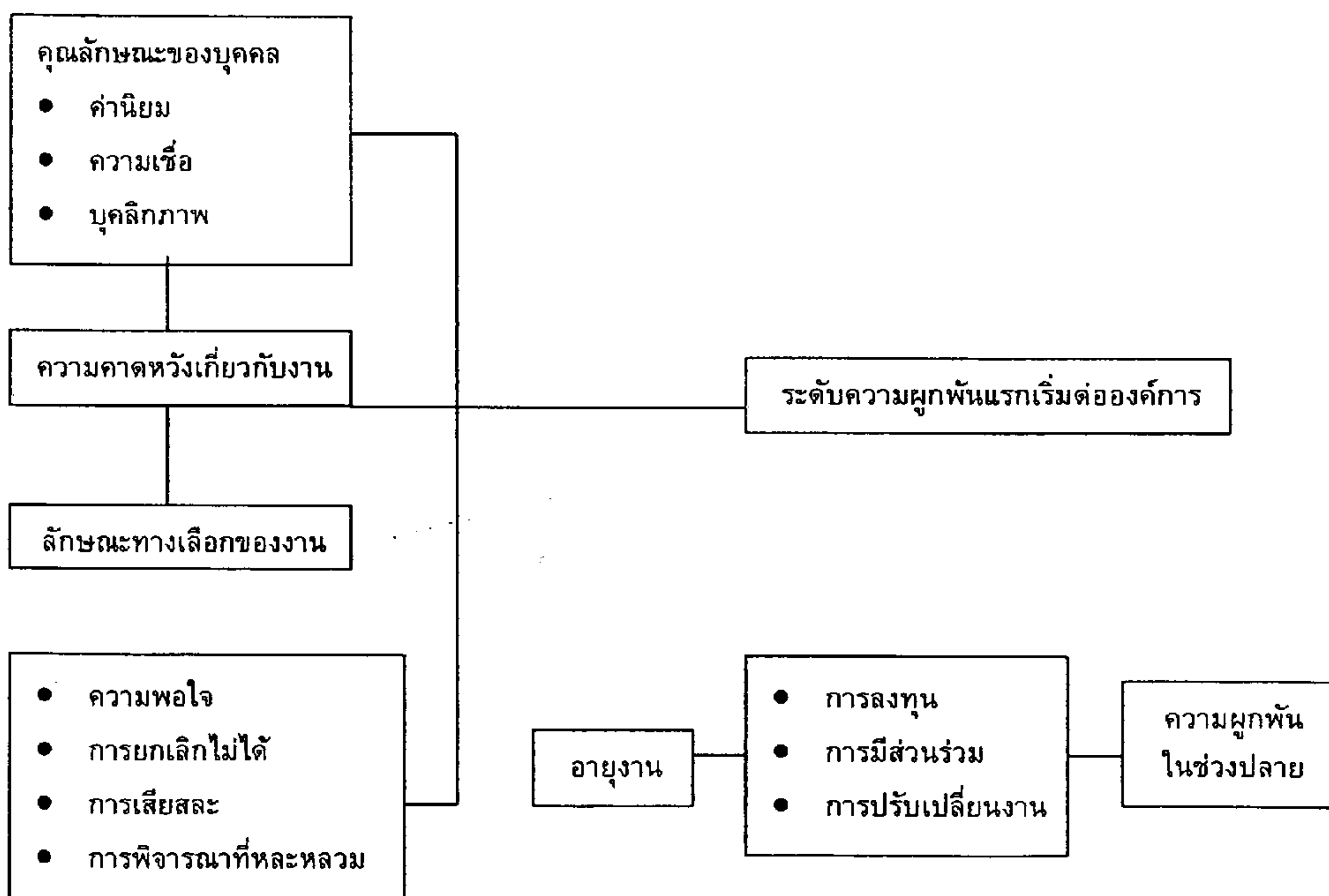
ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์ (2529: 97) กล่าวว่าไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวที่ทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจ และความ รู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึง พนักงานมี

ความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

2. ความผูกพันช่วงแรกของการทำงาน



1. ความผูกพันแรกเริ่ม



ภาพประกอบ 2 แสดงขั้นตอนของกระบวนการเกิดความผูกพันต่อองค์กร

ที่มา : Miner, John B.(1992). *Industrial Organizational Psychology*.p.125. Singapore, McGraw – Hill, Inc.

1.2 ขั้นตอนของกระบวนการเกิดความผูกพันต่อองค์กร

จากแผนภาพที่ 1 ไมเนอร์ (Miner, 1992: P:124-134) อธิบายว่า ความผูกพันมีความหมาย มากกว่า ความจงรักภักดีที่บุคคลจะทุ่มเทให้กับองค์กร และความผูกพันยังหมายถึงความต้องการคงอยู่ในองค์กร มีขั้นตอนการเกิดดังนี้

1. ความผูกพันเบื้องต้น (Initial Commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นที่บุคคลยังไม่มี การเริ่มงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรขั้นต้น ได้แก่

1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพ

1.2 ความคาดหวังเกี่ยวกับงาน

1.3 คุณลักษณะของทางเลือกของงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจ (Volition) การยกเลิกไม่ได้ การเสียสละ การพิจารณาที่เหมาะสม

ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน บุคคลจะเลือกทำงานตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มี คือ จากพื้นฐานของค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพ ซึ่งปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลทำให้เกิดความคาดหวังในงานนั้น ๆ และเช่นเดียวกับคุณลักษณะของงานก่อนจะทำงานนั้นจริง บุคคลจะมีความคาดหวังในตัวเอง ซึ่งคุณลักษณะของงานเป็นความต้องการที่มีลักษณะที่จะทำให้เขาอยากทำและพึงพอใจ ปัจจัยทั้ง 3 ประการเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในเบื้องต้น

2. ความผูกพันระหว่างการจ้างงานในช่วงแรก (Commitment Early Employment) เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเมื่อเข้าทำงาน เป็นการประเมินสิ่งที่ได้พบตามความเป็นจริงจากงานนั้น ซึ่งได้แก่

2.1 ประสบการณ์เริ่มแรกของการทำงาน (Initial Work Expression) ประกอบด้วย

2.1.1 งาน

2.1.2 การควบคุม

2.1.3 กลุ่มทำงาน

2.1.4 การจ่ายค่าตอบแทน

2.1.5 องค์กร

2.2 ความรู้สึกประทับใจ ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์เริ่มแรกของการทำงาน

2.3 ความผูกพันเบื้องต้น

3. ความผูกพันในช่วงปลาย เป็นความผูกพันที่บุคคลเข้าไปทำงานอยู่ในองค์กรในช่วงระยะเวลาปฏิบัติงาน หรืออายุงาน นั้น ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในช่วงปลายได้แก่

3.1 การลงทุน

3.2 การมีส่วนร่วม

3.3 การปรับเปลี่ยนงาน

1.3 ความสำคัญของความผูกพัน

ดังได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นว่า "ความผูกพันต่อองค์กร" เป็นสิ่งมีความสำคัญยิ่ง เพื่อความอยู่รอด และมีประสิทธิผลขององค์กร หากพนักงานในองค์กรมีความผูกพันสูงก็จะนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

หรือเป้าหมายที่ต้องการได้ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529: 97) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กรจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์สัมพันธภาพกับความสำเร็จขององค์กร คือ

(1) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง (ตามความเห็นของ Mach & Simon ในปี 1958)

(2) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างมากที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา ดังที่ปรากฏจากผลงานวิจัยของ Koch & Steers ในปี 1976 และ Porter, Steers, Mowday และ Boulin ในปี 1974

(3) โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการงานคือหนทางซึ่งคนสามารถทำประโยชน์แก่องค์กร ให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

(4) จากความหมายของคำว่า ความรู้สึกผูกพัน (Commitment) นั้นเอง เราอาจคาดหวังได้ว่า บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากในการทำงานให้กับองค์กรซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าว มีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น (จากผลการศึกษาของ Mowday และคณะในปี 1974) นอกจากนี้ บุคคลผู้มีความรู้สึกผูกพันสูงก็มักจะมีกำลังใจอย่างมากที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป ความตั้งใจดังกล่าวจะถูกแปรไปสู่อายุการทำงานยาวนาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันมากขึ้นอีก

โคช และสเติร์ (Koch & Steers. 1977: 46) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญและสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากการได้ดีกว่าการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ

(1) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการสนองตอบของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น เนื่องจากเหตุนี้ ความผูกพันต่อองค์กรจึงเน้นความผูกมัดของบุคคลต่อองค์กร รวมทั้งเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ขณะที่ความพึงพอใจในงานเน้นที่สภาพแวดล้อมของงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติ

(2) ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจจะมีผลกระทบต่องานของพนักงานปฏิบัติงาน แต่เหตุการณ์ชั่วคราวนั้น อาจจะไม่ค่อยมีผลกระทบต่อความผูกมัดของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยส่วนรวมหลักฐานการศึกษาตามระยะเวลายาว (Longitudinal Study) สนับสนุนแนวความคิดนี้

1.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ หรือปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Organizational Commitment) ซึ่งแต่ละคนก็ได้มองถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรตามมุมมองของตนซึ่งคล้ายคลึงกันบ้าง แตกต่างกันไปบ้าง ซึ่งไม่มีตัวแบบจำลองที่สามารถชี้ชัด หรือตัดสินว่าอะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการก่อตัวของความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้อย่างครอบคลุม

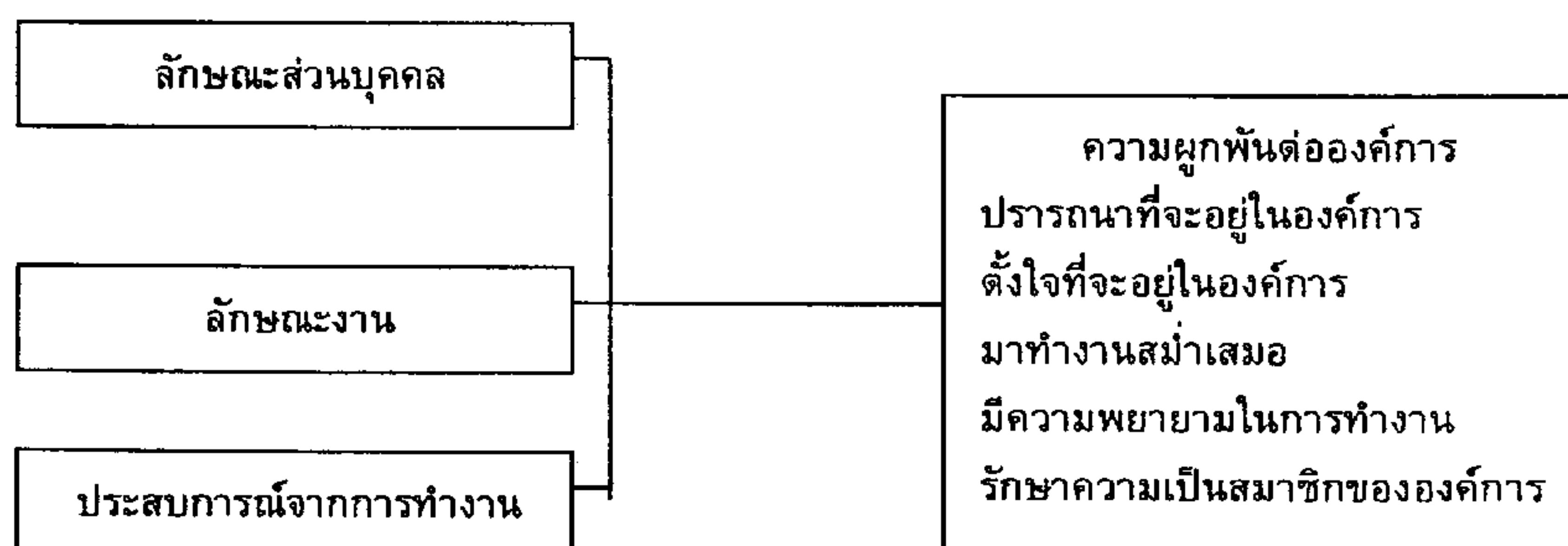
เชลดอน (Sheldon. 1971: 144) เห็นว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน อายุ เพศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์การทำงาน ดังนี้

- (1) การลงทุนของบุคคล คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพที่ปฏิบัติงาน
- (2) ความผูกพันของเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานเดียวกัน
- (3) การพัฒนาประสบการณ์ และความสนใจในการทำงาน

สเติร์ (Steers. 1977: 46-56) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

- (1) ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ
- (2) ลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความหลากหลายของงาน โอกาสมี ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
- (3) ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experience) ได้แก่ ทศนคติของกลุ่มที่มีต่อองค์การ ความเชื่อถือต่อองค์การ

ปัจจัยทั้งสามนี้มีความสัมพันธ์กัน และ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ มีผลทำให้บุคคลยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ตั้งใจในการปฏิบัติงาน และรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ ดังแสดงในแผนภาพที่ 2



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และผลของความผูกพันต่อองค์การของ Steers (1977)

ต่อมา เมาเดย์ , สเติร์ และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter. 1982) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การเพิ่มจากของ Steers (1977) โดยเพิ่มปัจจัยด้านลักษณะขององค์การหรือโครงสร้างขององค์การว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์การ ซึ่ง Mowday และคณะแบ่งปัจจัยออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

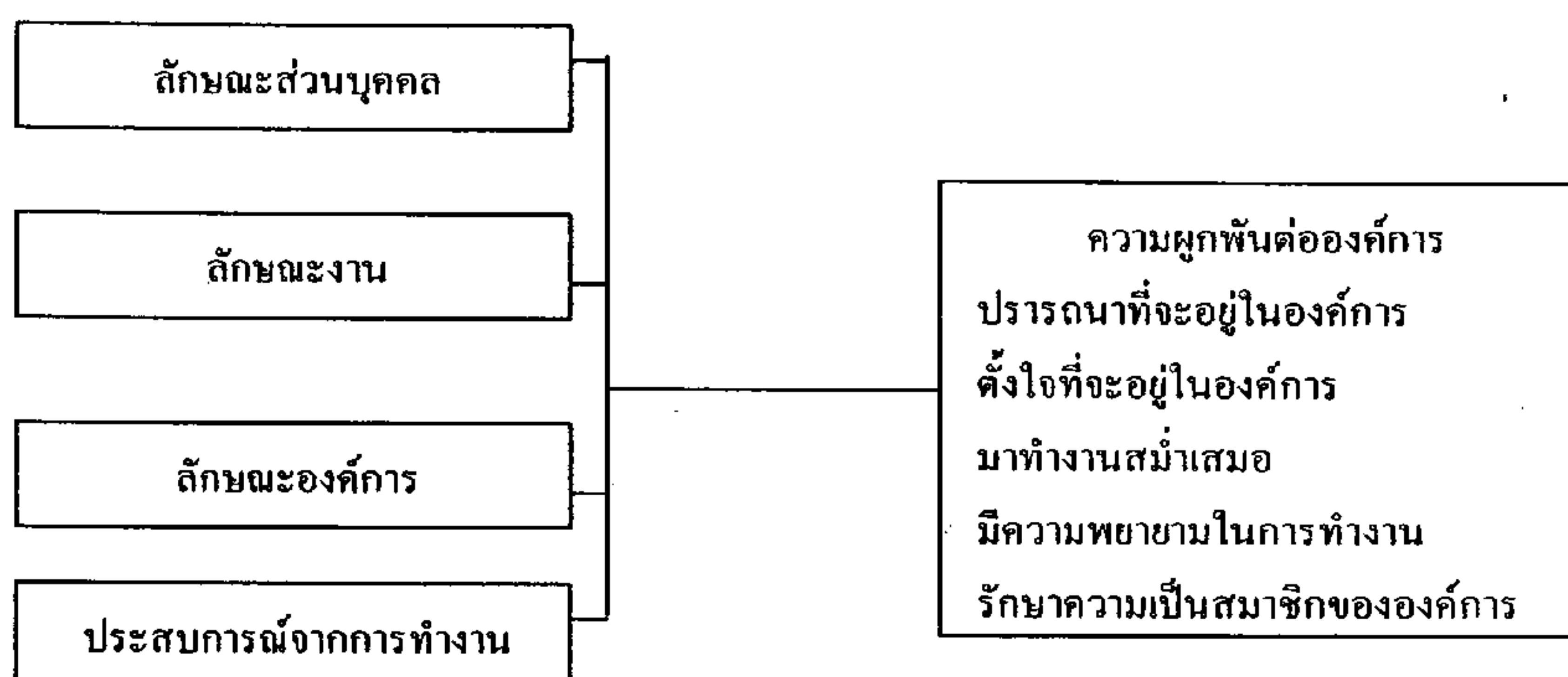
(1) ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) พบว่า อายุ ตำแหน่งและความต้องการประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร

(2) ลักษณะงาน (Job or Role-related Characteristics) พบว่า งานที่มีคุณค่านำไปสู่การเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ ความชัดเจนในบทบาทมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความผูกพัน

(3) ลักษณะองค์การ (Structural Characteristics) พบว่า ความผูกพันมีความสัมพันธ์ทางบวกและระดับความเป็นทางการขององค์การ การกระจายอำนาจ ระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ของพนักงานและการควบคุมขององค์การ

(4) ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experience) เป็นแนวทางด้านสังคมซึ่งมีอิทธิพลสำคัญในการเกิดความรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์การ ได้แก่ ทัศนคติทางบวกต่อองค์การ ความรู้สึกว่าตนสำคัญต่อองค์การ

ปัจจัย 4 ด้าน มีผลต่อความผูกพันขององค์การ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3



ภาพประกอบ 4 แบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และผลของความผูกพันต่อองค์การของ Mowday, Steers และ Porter (1982)

2. ประวัติความเป็นมาของกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

กิจการไอศกรีม ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ถนนเสรีไทย เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2538 ด้วยการซื้อกิจการของบริษัท General Pacific Food Company ซึ่งเป็นบริษัทเล็ก ๆ ที่ผลิตไอศกรีม หลังจากนั้นไม่นาน ได้พัฒนา และปรับปรุงธุรกิจ ตลอดจนด้านเทคโนโลยีการผลิต การเงิน การตลาด ช่องทางการกระจายสินค้า รวมถึงการจัดการและส่งเสริมการตลาดให้ดีขึ้น โดยปัจจุบัน กิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน มีความแข็งแกร่งในด้านการขาย และมีอัตราการเจริญเติบโตในส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น ด้วยความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายในการเป็นอันดับ 2 ในตลาดไอศกรีมของไทย

ประเภทของไอศกรีม

โดยทั่วไปไอศกรีมสามารถแบ่งออกเป็น 5 ชนิด ได้แก่

1. ไอศกรีมนม ได้แก่ ไอศกรีมที่ทำขึ้นโดยใช้นมหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้จากนม
2. ไอศกรีมดัดแปลง ได้แก่ ไอศกรีมนมที่ทำขึ้นโดยใช้ไขมันชนิดอื่นแทนไขมันจากนมทั้งหมดหรือบางส่วน หรือไอศกรีมที่ทำขึ้นโดยใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีไขมันจากแหล่งอื่นที่มีไขมัน
3. ไอศกรีมผสม ได้แก่ ไอศกรีมนม หรือไอศกรีมดัดแปลง ซึ่งมีผลไม้หรือวัตถุดิบอื่นที่เป็นอาหารเป็นส่วนผสม
4. ไอศกรีมหวานเย็น ได้แก่ ไอศกรีมที่ทำขึ้นโดยใช้น้ำและน้ำตาล โดยอาจใส่ผลไม้ หรือธัญพืชเสริมก็ได้
5. ไอศกรีมชนิดแข็งหรือผง ได้แก่ ไอศกรีมนม ไอศกรีมดัดแปลง หรือไอศกรีมผสม ซึ่งผ่านกรรมวิธีทำให้แข็ง หรือเป็นผง

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

3.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

A.H. Maslow ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องลำดับขั้นความต้องการ โดยเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการ และพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ โดยมนุษย์แต่ละคนจะต้องพยายามตอบสนองความต้องการในระดับต่ำสุดที่เป็นพื้นฐานก่อน ซึ่งถือเป็นความต้องการด้านร่างกาย หลังจากนั้นจึงแสวงหาทางตอบสนองความต้องการระดับสูงต่อไปเรื่อย ๆ (upper-level needs) และมนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการจะมีตลอดเวลาไม่สิ้นสุด

Maslow สรุปความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

- (1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์จำเป็นต้องหาทางตอบสนองเพื่อความอยู่รอดต่อไป เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ปัจจัยสี่ เป็นต้น
- (2) ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการที่ปรารถนาที่จะให้ตัวเองได้รับการปกป้องพิทักษ์ เพื่อให้ความปลอดภัยและมั่นคงจากสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ตลอดจนเบี้ยหวัดที่จะได้รับภายหลังการทำงาน
- (3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการที่อยากให้มีผู้อื่นและสังคมยอมรับ ร่วมคบหาสมาคมกับผู้อื่น ตลอดจนได้รับความเป็นมิตรและความรักจากผู้อื่น
- (4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือ ยกย่องสรรเสริญว่าตัวเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีชื่อเสียง เช่น ผู้ที่มีอำนาจ มีตำแหน่งทางสังคม
- (5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นระดับของความต้องการขั้นสูงสุด ได้แก่ ความต้องการเจริญเติบโต ความต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถ ทักษะ และศักยภาพที่มีของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติของทฤษฎีดังกล่าวนี้ในการมุ่งใจภายในองค์กรมีอยู่หลายอย่าง ความต้องการทางด้านร่างกายของพนักงานต้องได้รับการตอบสนองด้วยค่าจ้างอย่างเพียงพอที่จะเลี้ยงดู ให้ที่พักอาศัย และคุ้มครองพวกเขา รวมทั้งครอบครัวของพวกเขาตามสมควร ส่วนสภาพแวดล้อมของการทำงานที่

ปลอดภัย ต้องจัดหาให้ก่อนที่ผู้บริหารจะเสนอสิ่งจูงใจที่ตอบสนองในเรื่องเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการ ความ สมหวังของชีวิต

3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์เบอร์ก (Herzberg's two-factor theory or motivation-hygiene theory)

Frederic Herzberg และคณะได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานในปี ค.ศ. 1966 เขาได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน โดยการสัมภาษณ์ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างในการทำงานที่ทำให้พวกเขาพอใจหรือมีความสุข และมีอะไรบ้างที่ทำให้พวกเขาไม่พอใจหรือไม่มีความสุข เฮิร์เบอร์กพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมักเป็นต้นเหตุของความไม่พอใจ โดยทั่วไป สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง นโยบายขององค์กร การบริหาร การบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยของความไม่พอใจนี้เรียกว่า “ปัจจัยอนามัย” (hygiene factors) คำว่า “อนามัย” ยืมมาจากวงการแพทย์ หมายถึงการบำรุงรักษา แต่ไม่ได้ปรับปรุงให้ดีขึ้น คือเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคคลลดลงเนื่องจากความไม่พอใจ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- (1) นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company policy and administration)
- (2) การควบคุมบังคับบัญชา (Technical supervision)
- (3) สภาพในการทำงาน (Working conditions)
- (4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations)
- (5) เงินเดือน (Salary)
- (6) สถานภาพ (Status)
- (7) ความมั่นคงในการทำงาน (Job security)
- (8) ปัจจัยต่าง ๆ ในชีวิตส่วนตัว (Factors in personal life)

ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เพียงแต่ทำให้บุคคลพอที่จะทำงานได้เท่านั้นความไม่พอใจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แม้ว่าความไม่พึงพอใจจะได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะลดลงบ้างเท่านั้น แต่ไม่อาจบังเกิดความพึงพอใจขึ้นได้

ในทางกลับกันปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานจะมีอยู่ในความสัมพันธ์ของคนต่องานของเขา หรือมีอยู่ในตัวงานนั่นเอง เช่น ความสำเร็จในงาน การยอมรับในฝีมือ ความรับผิดชอบต่องาน งานที่ท้าทายและน่าสนใจ การเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดผลทางบวกต่อความพอใจในการทำงานและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- (1) การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน
- (2) การได้รับการยอมรับ
- (3) ลักษณะของงาน
- (4) ความรับผิดชอบ
- (5) ความก้าวหน้า
- (6) การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเพิ่มแรงจูงใจให้มากขึ้น

ขึ้น

3.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

การศึกษาของ Clayton P. Alderfer ได้ขยายแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจของ Maslow และ Herzberg โดยที่ Alderfer ได้แบ่งแยกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า ความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (Existence Needs : E) หมายถึง ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยของชีวิต เช่น ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ สภาพการทำงานที่เหมาะสม ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ความต้องการความสัมพันธ์ (Relation Needs : R) หมายถึง ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง ผู้ร่วมงาน และบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวข้องด้วย แนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้คือ คนเราจะมีค่านิยมพอใจเกิดขึ้นเมื่อได้มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเองเพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งจะแสดงความต้องการใช้ความรู้ความสามารถของตนให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งอย่างเต็มที่ พวกเขาจะก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่เขาได้พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกันไป ตัวอย่างเช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (Existence Needs) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกันกับความต้องการขึ้นชม (relation needs) และความต้องการการสร้างสรรค์ (Growth Needs) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่อง (Relation needs) หรือการแสดงความคิดสร้างสรรค์ (growth needs) ก่อนความกังวลใจต่อความต้องการดำรงอยู่ เช่น ความหิว (Existence needs) Alderfer ได้ขยายทฤษฎีของ Maslow ออกไปโดยการพิจารณาว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยาอย่างไรเมื่อพวกเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ เขาได้พัฒนาหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction-progression principle) ขึ้นมาและได้อธิบายถึงวิถีทางที่บุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับความต้องการ เมื่อพวกเขาได้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าแล้วในทางกลับกัน หลักการความคับอกคับใจ-การถดถอย (Frustration-regression principle) ของเขาได้อธิบายว่า เมื่อบุคคลยังคับอกคับใจกับความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไปอยู่พวกเขาจะหยุดการตอบสนองความต้องการระดับสูงนี้และถดถอยกลับมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำแทน

ทฤษฎีของ Alderfer เหมือนกับทฤษฎีของ Maslow ตรงที่ยุ่งยากที่จะพิสูจน์ในทางปฏิบัติ แต่ทฤษฎีทั้งสองเสนอแนะว่าผู้บริหารอาจจะต้องพัฒนาระบบรางวัลที่ยืดหยุ่นได้ และมุ่งที่การช่วยเหลือพนักงาน รวมทั้งผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันหลายระดับได้

3.4 McClelland's Learned needs theory

McClelland ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจโดยมีแนวความคิดที่ใกล้เคียงกับทฤษฎีการเรียนรู้ซึ่งเขาเชื่อว่า ความต้องการทั้งหลายสามารถได้มาจากวัฒนธรรม ได้มาจากการแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการของแต่ละบุคคลจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมของตนออกมา เพื่อที่ตนจะได้มีความพึงพอใจในสิ่งนั้น ความต้องการที่อยากให้ตัวเองประสบความสำเร็จ (Need for achievement) ในงานต่างๆ บุคคลแต่ละคนมีปัญหาที่ต้องแก้ไขและอยากให้ตัวเองไปถึงจุดมุ่งหมายที่ตนเองตั้งไว้ ดังนั้น บุคคลก็จะเปลี่ยนการกระทำของตนหรืออาจจะกล่าวได้ว่าเป็นความต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีที่สุด ต้องการมีความภาคภูมิใจในตัวเอง แข่งขันกับตนเอง พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น ต้องการประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งทำงานที่ยากหรือท้าทายความสามารถ ความต้องการที่จะผูกพันหรืออยู่ร่วมกัน (need for affiliation) ในการปฏิสังสรรค์ทางสังคม

บุคคลจำเป็นต้องพบปะกัน สร้างความสัมพันธ์กันทางสังคมเพื่องานที่ร่วมกันทำอยู่จะได้รับความสำเร็จ ความต้องการที่อยากจะมีอำนาจ (need for power) บุคคลที่มีอำนาจมากสามารถที่จะใช้อำนาจหน้าที่ของตนในการต่อรองให้ข้อพิพาทของตนได้รับชัยชนะได้ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า เป็นความต้องการที่จะใช้อำนาจควบคุมหรือทำให้ผู้อื่นประพฤติปฏิบัติตามที่ตนต้องการ

ทฤษฎีของ McClelland มองว่า ความต้องการของคนได้ถ่ายทอดจากการเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการทางสิ่งแวดล้อมในแต่ละที่ เช่น ในการประกอบธุรกิจผู้จัดการคนหนึ่งมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ดังนั้น จึงเรียนรู้การทำงานจากอดีตว่าจะต้องทำงานอย่างไรจึงประสบความสำเร็จและจะได้รับผลตอบแทนที่สูงก็จะแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นออกมาบ่อยครั้ง และเช่นเดียวกันความต้องการในเรื่องการผูกพัน และทางด้านอำนาจก็มีการเรียนรู้เช่นเดียวกัน จึงจะสามารถทำให้ธุรกิจดำเนินอยู่ต่อไปได้

ตาราง แสดงการเปรียบเทียบกลุ่มทฤษฎีเน้นเนื้อหาของการจูงใจ

	ความต้องการขั้นสูง		ความต้องการขั้นพื้นฐาน		
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow)	ความสำเร็จ รู้จักตนเอง	การยอมรับ การยกย่อง	สังคม ความรัก	ความปลอดภัย ความมั่นคง	ร่างกาย ทางกายภาพ
ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg)	ปัจจัยจูงใจ		ปัจจัยอนามัย		
ทฤษฎีความต้องการ ERG (Alderfer)	ความต้องการความเจริญก้าวหน้า		ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น	ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด	
ทฤษฎีความต้องการ 3 ประเภท (McClelland)	ความต้องการความสำเร็จ	ความต้องการอำนาจ	ความต้องการความสัมพันธ์		

การเปรียบเทียบทั้ง 4 ทฤษฎี ดังแผนภาพข้างต้น McClelland ได้เสนอว่าไม่มีลำดับขั้นต่ำสุดในเรื่องความต้องการ แต่อย่างไรก็ตามความต้องการที่อยากให้ความตัวเองประสบความสำเร็จและความต้องการที่อยากจะมีอำนาจที่เขาได้ชี้ให้เห็นก็ไม่ได้มีความคล้ายคลึงกันกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของ Herzberg หรือลำดับในขั้นสูงสุดของความต้องการของ Maslow ส่วน Alderfer ได้ขยายทฤษฎีของ Maslow โดยกล่าวว่าความ

ต้องการแท้จริงของมนุษย์มี 3 ประเภท แต่ทั้งนี้ก็มีบางสิ่งบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน และความแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่าง 4 ทฤษฎีดังกล่าวนี้ คือ McClelland ได้เน้นถึงความต้องการที่ได้จากสังคม Maslow ได้เน้นถึงการจัดแบ่งลำดับขั้นของความต้องการ Herzberg ได้เน้นถึงปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ส่วน Alderfer พยายามเน้นถึงความแตกต่างของความต้องการในวัยผู้ใหญ่ของแต่ละบุคคลในแต่ละลำดับขั้นของความต้องการ

3.5 ทฤษฎีความเสมอภาคของ J. Stacey Adams (Equity theory)

โดยทั่วไปทฤษฎีความคาดหวังจะสันนิษฐานว่าบุคคลต้องการได้รับรางวัลสูงสุด แต่ทฤษฎีความเสมอภาคจะสันนิษฐานว่าบุคคลจะมุ่งการถูกปฏิบัติอย่างเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาคของ J. Stacey Adams เราจะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้นเมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเราเท่ากับอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกันแล้วการคัดเลือกบุคคลที่เราจะเปรียบเทียบกับตัวเราเองขึ้นอยู่กับมุมมองเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเราเอง ตัวอย่างเช่น ภายในการพิจารณาความเสมอภาคของการขึ้นเงินเดือน เราอาจจะเปรียบเทียบเงินเดือนของเรากับบุคคลระดับเดียวกัน บางคนภายในหน่วยงานอื่นและ/หรือบุคคลอื่นที่มีความคล้ายคลึงกับที่ทำงานอยู่กับบริษัทอื่นตามทฤษฎีความเสมอภาค สถานการณ์ของความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราต่ำกว่าหรือสูงกว่าอัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายใต้การให้ดุลยพินิจทางความเสมอภาค เราจะพิจารณาความเสมอภาคเทียบเคียง (การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) แทนที่จะเป็นการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ นี่แสดงความหมายว่าเราอาจจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคภายในสถานการณ์ที่เราได้ให้ปัจจัยที่สูงและได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำ ตราบเท่าที่บุคคลที่เราเปรียบเทียบกับตัวเราได้ให้ปัจจัยที่สูงและได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำด้วย ในทำนองเดียวกันเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคถ้าบุคคลอื่นมีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเราตราบเท่าที่เรารับรู้ว่าปัจจัยของพวกเขาสูงกว่าของเราที่เป็นเหตุผลของความแตกต่างได้ แม้ว่าทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาค เมื่อเรารับรู้ว่าอัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย (เช่น เราได้รับการขึ้นเงินเดือนสูงกว่าทุกคนทั้งที่เรารับรู้ว่าปัจจัยของเราจะเหมือนกับบุคคลอื่น) การวิจัยได้เสนอแนะว่าบุคคลจะปรับปรุงสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไปเช่นนี้ค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้นสถานการณ์ของการได้รางวัลต่ำเกินไป (อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) จะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจมากกว่าสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไป

ผลกระทบทางแรงจูงใจของทฤษฎีความเสมอภาคจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สำคัญสองข้อ ประการแรก ทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าการรับรู้ความไม่เสมอภาคจะสร้างความเครียดภายในตัวเรา ประการที่สอง ความเครียดจะจูงใจให้เราจัดหรือลดความไม่เสมอภาคลง ความไม่เสมอภาคที่ถูกรับรู้ยิ่งมากเท่าไรความเครียดยิ่งรุนแรงขึ้นและแรงจูงใจของเราที่จะลดความเครียดยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

การจัดความไม่เสมอภาค

การกระทำของบุคคลเพื่อจัดความไม่เสมอภาคจะขึ้นอยู่กับอะไรที่ดูแล้วเป็นไปได้ภายในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น Adams เสนอแนะว่าการรักษาเกียรติยศชื่อเสียงของตัวเองจะมีลำดับความสำคัญสูง ด้วยเหตุนี้บุคคลจะพยายามให้ได้ผลลัพธ์สูงสุดไว้ก่อน บุคคลสามารถลดความไม่เสมอภาคโดยวิธีการหลายอย่าง ประการแรก พวกเขาสามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยของพวกเขา พนักงานอาจจะลดชั่วโมงการทำงานลงเพื่อที่จะลดปัจจัยและสร้างความเสมอภาคขึ้นมาได้ ประการที่สอง พวกเขาสามารถเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ของพวกเขาโดยการขอขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งหรือโบนัส ประการที่สาม พวกเขาสามารถเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของพวกเขาเอง ถ้า

ความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงปัจจัยและผลลัพธ์ได้ล้มเหลวพนักงานอาจจะประเมินการประมาณค่าของทั้งปัจจัยและผลลัพธ์ของพวกเขาเสียใหม่ เพื่อให้พวกเขาอยู่ระดับเดียวกับบุคคลอื่น ประการที่สี่ พนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงเป้าหมายของการเปรียบเทียบได้ โดยการตัดสินใจว่าเหตุการณ์ที่พิเศษได้เฝ้ามองเริ่มแรกของพวกเขาไป และบุคคลอื่นจะให้การเปรียบเทียบที่เที่ยงตรงกว่า ประการสุดท้าย พวกเขาสามารถโยกย้ายไปยังงานอื่นหรือถ้าไม่มีวิธีการอื่นใดแก้ความไม่เสมอภาคได้แล้ว พวกเขาอาจจะออกไปจากองค์กรได้

3.6 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory)

1. เป็นแนวคิดที่เน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำทางสังคม ซึ่งมีลักษณะดังนี้

ผู้กระทำการทางสังคมจะปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นโดยเฉพาะผู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้หรือช่วยให้เขาบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการได้โดยสะดวก

2. การกระทำทุกประเภทก่อให้เกิดต้นทุนแก่ผู้กระทำ เช่น เวลา พลังงานหรือทรัพยากรที่ใช้ไป

3. ผู้กระทำทางสังคมทั่วไปจะแสวงหาเพื่อรักษาต้นทุนของการกระทำของเขาให้ได้สัดส่วนกับผลลัพธ์หรือผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเหล่านั้น

4. เมื่อมีการเลือกแนวทางการกระทำ ท่ามกลางทางเลือกอื่น ๆ ผู้กระทำมีแนวโน้มที่จะเลือกกระทำซึ่งประหยัดต้นทุน และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด

5. ผู้กระทำจะสิ้นสุดการกระทำ ซึ่งต้นทุนของการกระทำเกินกว่าผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเสมอ

หลักพื้นฐานทฤษฎีการแลกเปลี่ยนเป็นการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์การ ให้บางสิ่งบางอย่างแก่ผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อหวังจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องการบางประการกลับคืน ถ้าผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งได้ตอบในลักษณะที่เหมาะสม การแลกเปลี่ยนก็เกิดขึ้น

การที่บุคคลหรือองค์การก็ตามจะมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันย่อมมีผลมาจากแรงดึงดูดใจพื้นฐาน คือ ความต้องการของมนุษย์เป็นแรงดึงดูดใจพื้นฐานของทั้งบุคคลและองค์การในการที่จะก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน ในขณะที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการต่าง ๆ จากองค์การแล้ว

Steers (1977 : 113-115) กล่าวว่า องค์การก็ต้องการพฤติกรรมบางอย่างจากบุคคลเพื่อให้องค์การสามารถคงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน ซึ่งพบว่า พฤติกรรมที่องค์การต้องการจากบุคคลประกอบด้วย

1. ความน่าเชื่อถือได้ของการอยู่กับองค์การ (Dependable Attendance) ซึ่งหมายถึง การเข้าร่วมในองค์การและอยู่กับองค์การ กล่าวคือ คนจะต้องอยู่ในที่ทำงานเมื่อองค์การคาดหวังว่าเขาจะอยู่และจะต้องมาทำงานตรงเวลาด้วย

2. การปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ (Dependable Performance) องค์การจะมีประสิทธิผลได้ต้องอาศัยการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบของตนอย่างดีที่สุดและเต็มความสามารถ

3. พฤติกรรมที่มีความเป็นธรรมชาติและสร้างสรรค์ (Spontaneous and Innovation Behavior) คือ องค์การต้องการพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์และเป็นธรรมชาติ เพราะเป็นการยากที่การพรรณาลักษณะงานจะมีความละเอียดถี่ถ้วนพอที่จะทำให้บุคคลทุกคนได้รับการกำหนดหน้าที่ที่สามารถทำหน้าที่ได้สมบูรณ์ตลอดเวลา การพรรณานี้เป็นเพียงแนวทางทั่วๆ ไปจำเป็นที่บุคคลจะสามารถตัดสินใจไปในลักษณะที่เห็นว่าเหมาะสมที่สุด องค์การต้องพยายามสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่และการริเริ่มสร้างสรรค์ในกลุ่มพนักงาน

เมื่อทั้งบุคคลและองค์การมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทั้งสองฝ่าย จึงต้องพึงพาอาศัยกัน และกันในด้านทรัพยากรซึ่งแต่ละฝ่ายมีอยู่ การแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์การจึงเกิดขึ้น โดยบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การด้วยเจตนาที่จะพยายามใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานให้องค์การเพื่อผลตอบแทนต่าง ๆ ที่องค์การจะจัดหาให้ แต่หากผลตอบแทนที่องค์การมอบให้ไม่เป็นไปตามที่เขาคาดหวังจะทำให้เขาลาออกจากองค์การและไปเข้าร่วมกับองค์การอื่นที่เขาคาดหวังจะได้รับการตอบสนองดีกว่าหรือแม้ว่าเขาจะคงอยู่กับองค์การต่อไปด้วยเหตุของการมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่จำกัดหรือไม่มีความก้าวหน้า เขาก็จะยอมรับผลตอบแทนที่องค์การจัดให้ แต่ความผูกพันที่เขาให้ต่อองค์การจะต่ำลง

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

ดีคอนิก และ สติลเวลล์ (ชัยสิทธิ์ เณลิมมีประเสริฐ, 2543 : 19 ; อ้างอิงจาก Deconinck and Stillwell.n.d.) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กรในสตรีที่เป็นผู้บริหารฝ่ายการโฆษณา ได้ค้นพบตัวแปรซึ่งใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กรของสตรี ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและการกระจายความยุติธรรม โดยตัวแปรเหล่านี้นำไปสู่การยกระดับความผูกพันต่อองค์กร หากระดับความรับรู้ถึงความขัดแย้งและการเลือกปฏิบัติสูงขึ้นจะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรลดลง ความพึงพอใจในงานของพนักงานหญิงสามารถลดการเปลี่ยนงานได้ ส่วนการรับรู้การเลือกปฏิบัติมีความสำคัญรองลงมาจากความพึงพอใจในงาน ฉะนั้นการรับรู้การเลือกปฏิบัติในระดับสูงขึ้นจึงเป็นสาเหตุให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

มาร์ติน และ ฮาฟเฟอร์ (1995: 106 – 111; อ้างอิงจาก Martin and Harfer.1995.) ได้ศึกษาถึงการเชื่อมโยงระหว่างการเปลี่ยนงานและการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่าการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนงาน พบว่าความต้องการภายใน (Intrinsic Needs) เช่น งานที่ท้าทายก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในงาน ความต้องการภายนอก (Extrinsic Needs) เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อทัศนคติต่อความผูกพันต่อองค์กร และยังพบ อีกว่าการออกแบบงานใหม่ให้พนักงานมีส่วนในการตัดสินใจด้วยตนเองมากขึ้นจะช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมในงานให้มากขึ้นอีกด้วย

กัสกี และคณะ (พรรณชัย, 2540 : 13 ; อ้างอิงจาก Gusk,etal.n.d.) ศึกษาเรื่องสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และได้ข้อสรุปตรงกันว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบต่อระดับการศึกษา โดยให้เหตุผลไว้ดังนี้ ผู้มีการศึกษาดำเนินความขัดสนในอาชีพ จึงต้องอยู่ที่องค์กรนั้นต่อไป และเมื่ออยู่นานเข้าก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้มีการศึกษาสูงย่อมมีความปรารถนาในคุณค่างานสูง ซึ่งยากที่องค์กรจะตอบสนองได้อย่างเพียงพอ ผู้มีการศึกษาสูงมีความมั่นใจว่าสามารถที่จะหางานใหม่ได้ไม่ยากนักและการศึกษาเป็นตัวแทนที่ทำให้ยากแก่การที่จะก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งสูง ๆ

พอร์ตเตอร์ และ สเตียร์ส (Porter and Steers. 1983 : 151-176) ได้ทำการสำรวจพนักงานในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานป่าไม้ พนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์ และพนักงานขายของ จากผลการสำรวจพบว่าความไม่พอใจต่อระบบการให้บำเหน็จ บำนาญ การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ซ้ำซาก การขาดความอิสระในการทำงาน และความมั่นคงในงาน รวมทั้งความก้าวหน้า ในอาชีพ จะมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกและการเปลี่ยนงาน

เฮอร์บีเนกต์ และ อัลลोटโต (กรกฎ. 2540:19) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยหลายอย่างที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ สถานภาพสมรส การมีส่วนร่วมในการบริหาร การบังคับบัญชา นโยบายขององค์กร โอกาสเข้าสังคม และระดับการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

1. สถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร คือ พนักงานที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่ยังไม่แต่งงานมีครอบครัว อาจสรุปได้ว่า การมีครอบครัวทำให้เกิดมีความต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานโสด จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

2. การมีส่วนร่วมในการบริหาร การบังคับบัญชา และนโยบายขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแต่ทั้งนี้ระดับของปัจจัยแต่ละตัวก็ต้องมีความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

3. โอกาสเข้าสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร นั่นคือ การที่พนักงานได้มีการพบปะพูดคุยกับเพื่อนฝูงและผู้บังคับบัญชา จะทำให้พนักงานเกิดความผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดเนื่องจากการได้แสดงความคิดเห็น และปรึกษาในด้านต่าง ๆ ได้

4. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรแบบผกผันกัน นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาดำ อาจเป็นเพราะโอกาสของการเปลี่ยนงานและการยอมรับของบุคคลที่มีการศึกษามีมาก ทำให้มีโอกาที่จะเปลี่ยนงานได้ง่ายแต่จากการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Litwin & Stringer ทำการศึกษาในปี 1968 (Mowday and others. 1982 : 45) โดยศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกนำทำงาน พบว่ามีปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ความท้าทายในงาน การรับรู้เกี่ยวกับผลสำเร็จของงาน และความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจะบอกให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างงานสำเร็จกับมาตรฐานที่กำหนด สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานและพัฒนาไปกับความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

ศิริวรรณ ดันตระวิวัฒน์ (2530 : 93) ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วม กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงาน กับความรู้สึกพึงพอใจในงาน ความต้องการประสบความสำเร็จในงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า คนที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มผูกพันต่อองค์กรต่ำ แม้ว่าหน่วยงานจะมีระบบการตอบแทนเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่ดีก็ตาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบการให้รางวัล และแรงจูงใจด้านวัตถุเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลต่อความต้องการประสบความสำเร็จตามความสามารถของตนมากเท่ากับการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในงาน ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ระดับการศึกษาสูง

เชิดชัย คงวัฒนกุล, ร.ต.ต. (2530 : 154-160) ได้ทำการศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของปลัดอำเภอ พบว่า อายุ อายุราชการ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต การใช้ทักษะต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เอกลักษณ์ของงาน ความเด่นของงาน ความเป็นอิสระของงาน การสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพัน ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร

✓ สมชัย แก้วละเอียด (2531 : 136-40) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การ กองสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน สถานภาพสมรส จำนวนบุตรธิดาในอุปการะ การปฏิบัติงานใน/นอกสำนักงาน การปฏิบัติในส่วนกลาง/ภูมิภาค ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ แต่ระดับ (ซี) ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลายในงาน ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกว่างค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ ความรู้สึกว่างค์การมีชื่อเสียง มีความสัมพันธ์กับการความผูกพันต่อองค์การ ในประเด็นการใช้ความพยายามปฏิบัติงานให้เกิดผลดีแก่กองสารวัตรนักเรียน ระดับ (ซี) ทศนคติของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ในประเด็นความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกในกองสารวัตรนักเรียน

เชาวลิต ดนันทน์ชัย (2532 : 40-58) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน พบว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ มีความผูกพันต่อศูนย์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในศูนย์ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การย้ายถิ่น และปัจจัยลักษณะงาน คือ ความเป็นอิสระในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนปัจจัยลักษณะงาน คือความหลากหลายในงาน ความเข้าใจในกระบวนการของงาน ผลป้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น และปัจจัยลักษณะประสบการณ์ในงาน คือ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากศูนย์ฯ ความรู้สึกว่าศูนย์ฯเป็นที่พึ่งพิงได้ ความรู้สึกว่าศูนย์ฯ มีชื่อเสียง ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและศูนย์ฯ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ธีระ วีระธรรมสาธิต (2532 : 146) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำหาย การมีส่วนร่วมในการบริหาร โอกาสในการก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความน่าเชื่อถือขององค์การ ระบบพิจารณาความดีความชอบ การเข้าสังคมได้กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ปริยาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 139-140) ศึกษาความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์สาขา ครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดต่อความผูกพันและแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านงานมีตัวพยากรณ์ที่ดี คือ ความพึงพอใจงานทั่วไป ความก้าวหน้า และมีตรสัมพันธ์ ปัจจัยด้านกลุ่มมีตัวพยากรณ์ที่ดี คือ ความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533 อ้างถึงใน อวยพร ประพทธิธรรม , 2537 : 26) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะออกจากองค์การในสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย พบว่า ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การ และความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 2 มีลักษณะในเชิงบวก นั่นคือ บุคคลที่มีความอิสระในการทำงานมากมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกว่าหน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่พึ่งพิงได้ ความท้าทายของงาน ความคล่องเครือในบทบาท และความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

นภาพัญญ โหมาศวิน (2533 : 45) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ โดยศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า อายุของข้าราชการมีความ

สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในทิศทางที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ข้าราชการที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่า ข้าราชการที่มีอายุน้อย เนื่องจากเมื่อข้าราชการมีอายุมากขึ้น มักจะไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าเรื่องใดๆ การไปทำงานในหน่วยงานใหม่ และสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ซึ่งบุคคลจะต้องปรับตัวใหม่ ทำให้เขาไม่ต้องการเปลี่ยนที่ทำงานใหม่ นอกจากนั้นโดยทั่วไปแล้ว โอกาสในการเปลี่ยนงานของข้าราชการที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่า ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง การย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่นก็ต้องการผลตอบแทนสูงเพียงพอ อย่างน้อยก็เท่ากับที่เคยได้รับในที่ทำงานเดิม ซึ่งทำให้การเปลี่ยนงานเป็นไปได้ยากมากขึ้น ดังนั้นข้าราชการที่มีอายุมากก็มีแนวโน้มจะโอนย้ายไปทำงานที่อื่นน้อยลง หรือต้องการอยู่กับองค์การมากขึ้น จึงเกิดความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า สถานภาพสมรสของข้าราชการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยที่ข้าราชการที่แต่งงานแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าข้าราชการที่เป็นโสด เนื่องจากข้าราชการที่แต่งงานแล้วอยู่ในช่วงที่ต้องสร้างฐานะให้แก่ตนเองและครอบครัว มีภาระในความรับผิดชอบมาก ดังนั้นเขาจึงต้องการความมั่นคงในการทำงานมาก การที่เขาเปลี่ยนงานเขาจะต้องพิจารณาแล้วว่า หน่วยงานใหม่สามารถให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่เขาดีกว่าหน่วยงานเก่า ซึ่งอาจจะเป็นเงินเดือน ค่าตอบแทนผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ความสะดวกสบายในการทำงาน ความมั่นคง และ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งเป็นสิ่งที่หาได้ยาก ดังนั้น โอกาสที่ข้าราชการเหล่านี้จะโอนย้ายหรือลาออกจากงานจึงน้อยลง และทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

อัมพร พรหมเกิด (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความผูกพันและความรู้สึกแยกตัวออกจากองค์การอาสาสมัคร พบว่า อาสาสมัครมีความผูกพันและความรู้สึกแยกตัวออกจากองค์การระดับปานกลาง โดยปัจจัยระดับบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก หน้าที่ตำแหน่งการงาน พบว่า ตัวแปร ระดับศึกษา รายได้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่แยกตัวออกจากความผูกพันต่อองค์การ ส่วนปัจจัยระดับองค์การ คือ ขนาดขององค์การ งบประมาณประจำปี ระยะเวลาที่ก่อตั้งองค์การ การรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจ ประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์การ ปริมาณรวมตัวของอิทธิพลทั้งหมดภายในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกแยกตัวออกจาก และความผูกพันต่อองค์การ

มาตี ธรรมสังจุกุล (2535 :47) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานคุมประพฤติต่อกรมคุมประพฤติ กล่าวว่า เพศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ เมื่อเปรียบเทียบกันแล้ว ผู้หญิงจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าเพศชาย โดยมีผู้ให้ความเห็นว่า อาจเนื่องมาจากอุปสรรคทางด้านอาชีพที่ผู้หญิงต้องเอาชนะมีมากกว่าผู้ชาย จึงมีความรักและความผูกพันต่อองค์การ ที่ตนเป็นมาชิกอยู่มากกว่า และไม่ต้องการให้องค์การล้มไป อาจทำให้ต้องหางานใหม่

อุษณีย์ ดำนวนรินทร์ (2536 :80-92) วิจัยถึงความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จากกลุ่มตัวอย่าง 311 คน พบว่า โดยส่วนรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากงานไม่ท้าทายและระดับความคาดหวังในสิ่งที่องค์การจัดหาให้ไม่คุ้มค่ากับการทุ่มเทความพยายามให้กับองค์การ นอกจากนี้ในส่วนของการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ลักษณะงานที่มีความสำคัญแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ แต่อย่างไรก็ตาม ได้ค้นพบอีกว่า อายุของ บุคลากร อายุการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สุวรรณีณ คณานุวัฒน์ (2536 : 98-106) ได้ทำการวิจัยผู้บริหารบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำนวน 358 คน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และลักษณะประสบการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีตัวแปรย่อยที่เป็นตัวแปรพยากรณ์สำคัญๆ ได้แก่ ความ

สำคัญของงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท ความรู้สึกว่าคุณมีความยุติธรรมในระบบการพิจารณาความดีความชอบ และความขัดแย้งในบทบาท

ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์ (2537 : 42-47) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน และประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมากับองค์การนั้น โดยที่คุณลักษณะส่วนบุคคล แบ่งเป็น อายุของบุคคล ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ จุดความสนใจเฉพาะ และเพศ สำหรับคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน แบ่งได้เป็น ลักษณะงานที่ทำ ท้าทาย โอกาสของปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ผลสะท้อนกลับของงาน การเพิ่มคุณค่าในงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน ความพอใจในตัวเองหรือหน้าที่ที่ทำ และความพอใจในการควบคุมดูแลของหัวหน้า สำหรับประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมากับองค์การ สามารถแบ่งเป็น ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์การ การรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์การ รางวัลหรือความคาดหวัง ทัศนคติของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน หรือทัศนคติของกลุ่ม และการได้รับคำตอบแทนอย่างยุติธรรม

เสวียม บุญวัฒน์ (2538 : 43-46) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมริมกก รีสอร์ท จังหวัดเชียงราย ใช้กลุ่มตัวอย่าง 129 คน จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 338 คน โดยหาความสัมพันธ์ของตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรมริมกก รีสอร์ท และตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแต่ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีค่าสูงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93

ปวีณา บุญเจริญ (2539 : 76-85) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพยาบาล วิชาชีพในโรงพยาบาลกรุงเทพ พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านของคุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และประสบการณ์จากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ในขณะที่เพศ สถานภาพสมรส และอายุงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ยังพบอีกว่า โอกาสก้าวหน้าในงาน ความท้าทายของงาน การกระจายอำนาจในองค์การ การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของขององค์การ ความรู้สึกว่าคุณมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และความรู้สึกเชื่อถือต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ

วีรพล พงษ์จิระศักดิ์ (2539 : 115-118) ทำการวิจัยความผูกพันของตำรวจป้องกันและปราบปรามจลาจลต่อหน่วยงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการป้องกันและปราบปรามจลาจลในระดับปฏิบัติการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 226 คน ปรากฏว่า ด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อหน่วยงาน ส่วนตำแหน่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความผูกพันต่อหน่วยงาน ในด้านลักษณะงาน ซึ่งได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ขอบข่ายของงานที่มีความสำคัญ ลักษณะงานที่ท้าทาย การติดต่อประสานงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันต่อหน่วยงาน และในด้านของประสบการณ์จากการทำงาน ซึ่งได้แก่ ทัศนคติต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือ มั่นคงและพึงพาได้ของหน่วยงาน ระบบการพิจารณาความดีความชอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันต่อหน่วยงาน

อนันต์ชัย คชจันทร์ (2532 : 32 - 43) ได้สรุปผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง พบว่า ผู้บริหารที่มีการ

ศึกษาปริญญาตรี จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้บริหารที่มีการศึกษาดำกว่าและสูงกว่าปริญญาตรี และในทางกลับกันพบว่า ผู้บริหารที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้บริหารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

อังคณา โกลิยส์วัสดี (2534: 94) ศึกษาความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากการศึกษาพบว่า อาจารย์วุฒิปริญญาเอกมีความผูกพันต่อสถาบันมากกว่าอาจารย์วุฒิปริญญาโท เพราะมีความภูมิใจที่ได้รับมอบหมายให้สอนนิสิตในระดับสูงได้ใช้ความรู้ความสามารถได้ทำประโยชน์สร้างชื่อเสียงมากกว่า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และ การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา
2. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่พนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชันจำนวน 200 คน (วันที่ 30 เมษายน 2546) โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง 150 คน และ กลุ่มทดลองใช้ (Try Out) 50 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงานประกอบด้วย 2 กลุ่ม ดัดแปลงมาจาก ภัทริกา ศิริเพชร (2541)

1. กลุ่มปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย

- | | |
|---|-------------|
| 1.1. ด้านความมีอิสระในการทำงาน | จำนวน 6 ข้อ |
| 1.2. ด้านความท้าทายของงาน | จำนวน 5 ข้อ |
| 1.3. ด้านความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน | จำนวน 5 ข้อ |

2. กลุ่มปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------|
| 2.1. ปัจจัยด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.2. ปัจจัยด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ | จำนวน 3 ข้อ |
| 2.3. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร | จำนวน 5 ข้อ |

แต่ละข้อคำถามมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และ เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยจำแนกระดับความความคิดเห็น เป็น 5 ระดับคือ

เห็นด้วยมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นแบบวัดความผูกพันต่อการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร | จำนวน 5 ข้อ |

แต่ละข้อคำถามมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ผูกพันมากที่สุด ผูกพันมาก ผูกพันปานกลาง ผูกพันน้อย และ ผูกพันน้อยที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน ลักษณะของแบบสอบถามที่วัดระดับความผูกพัน ใช้แบบทดสอบ แบบประเมินค่า (Likert Scale) โดยจำแนกระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับคือ

ผูกพันมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
ผูกพันมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ผูกพันปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
ผูกพันน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
ผูกพันน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ แนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร เพื่อใช้เป็นกรอบความคิดของการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์

4.2 อาจารย์ ญัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

4.3 อาจารย์ สิทธิฐานกร ชูทรัพย์

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานกิจการไอศกรีมจำนวน 50 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย

5. นำแบบสอบถามไปทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค Cronbach Alpha Coefficient) (ยูทพงษ์ กัยวรรณ. 2543 : 137) โดยแยกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1.ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ค่าความเชื่อมั่นฉบับเท่ากับ 0.88

2.ความผูกพันต่อองค์กร ค่าความเชื่อมั่นฉบับเท่ากับ 0.86

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 150 ฉบับ ไปมอบให้กลุ่มเป้าหมายที่เลือกไว้ด้วยตนเอง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วลงรหัส (Coding) เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC

2. นำข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมาคิดเป็นร้อยละ

3. นำปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีมมาคิดเป็น ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การทดสอบค่าสถิติ t-test เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มากกว่า 2 กลุ่ม (One-way Analysis of Variance)

5. ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient : r) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม

6. การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบวิธีการของมาตราส่วนประมาณค่า (Summated Rated Scale) ของ Likert ที่แบ่งออกเป็น 1 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ การแบ่งเกณฑ์เปรียบเทียบจะแบ่งตรงกึ่งกลางของอันตรภาคชั้น ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 เพื่อให้ได้ลักษณะของเกณฑ์เป็นการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540:298)

$$\text{ค่าเริ่มต้นของเกณฑ์แต่ละช่วง} = \frac{\text{ขอบบนของอันตรภาคชั้น} + \text{ขอบล่างของอันตรภาคชั้น}}{2}$$

การแปลความหมายระดับความผูกพันต่อการโดยใช้เกณฑ์การแบ่งจากค่าเฉลี่ยของความผูกพันองค์กร ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	ระดับความผูกพัน	ระดับความเห็นด้วย
4.50 – 5.00	มากที่สุด	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์แบบสอบถามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมี ประเสริฐ, 2538 : 45)

$$\% = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	%	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่หรือจำนวน
	N	แทน	จำนวนทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2541 : 56)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด.2541 : 87)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประกอบค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์ .2533 : 98-99)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ประกอบด้วย

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.2543 : 172)

$$F = \frac{MSB}{MSW}$$

โดยมี	df_B	=	$k - 1$
	df_W	=	$n_t - k$
เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - distribution
	S_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	S_W	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	K	แทน	จำนวนกลุ่ม
	n_t	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
	df_B	แทน	ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_W	แทน	ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient : r) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรอิสระต่อกัน หรือ หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. 2543 : 161) โดยใช้สูตร

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

โดยที่	r_{xy}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Item Test Correlation)
	N	แทน	จำนวนตัวอย่าง
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากชุด X
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากชุด Y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองจากข้อมูลชุด X
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองจากข้อมูลชุด Y
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูล X

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง พนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 3 ตอน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนคนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (egree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ของพนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันโดยรวมและรายด้าน ของพนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเสนอในรูปของ ความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	63	42.0
อนุปริญญา	10	6.7
ปริญญาตรี	49	32.7
ปริญญาโท	28	18.7
รวม	150	100.00
2. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
ตั้งแต่ 1 - 5 ปี	67	44.7
ตั้งแต่ 6 - 10 ปี	50	33.3
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	33	22.0
รวม	150	100.00
3. รายได้ต่อเดือน		
ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท	76	50.7
ตั้งแต่ 15,001 - 25,000 บาท	25	16.7
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	49	32.7
รวม	150	100.00
4. สถานภาพสมรส		
โสด	89	59.3
สมรส	61	40.7
รวม	150	100.00

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เชนนิคมอุตสาหกรรม บางชัน ส่วนใหญ่ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ระยะในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 1 – 5 ปี รายได้ต่อเดือน 5,000 – 15,000 บาทและ สถานภาพสมรสเป็นโสด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยลักษณะประสพการณ์จากการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ของพนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ปรางค์ ดังตาราง 2 - 8

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยลักษณะประสพการณ์ จากการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน

	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
1. ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
1.1 ความมีอิสระในการทำงาน	3.26	.58	ปานกลาง
1.2 ความท้าทายของงาน	3.55	.58	มาก
1.3 ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า	2.99	.68	ปานกลาง
รวม	3.26	.49	ปานกลาง
2.ปัจจัยลักษณะประสพการณ์จากการปฏิบัติงาน			
2.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร	3.03	.47	ปานกลาง
2.2 ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพิงได้	3.59	.64	มาก
2.3 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	3.28	.55	ปานกลาง
รวม	3.17	.39	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า พนักงาน มีความเห็นด้วยโดยรวม โดยแยกตามปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยลักษณะประสพการณ์จากการปฏิบัติงาน มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันด้าน ความท้าทายของงาน ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพิงได้ อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีอิสระในการทำงานโดยรวมและรายข้อ

ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
ความมีอิสระในการทำงาน			
1. ท่านมีอิสระอย่างมากต่อการตัดสินใจในการทำงาน	3.19	.86	ปานกลาง
2. ท่านได้รับอำนาจเพียงพอในงานที่ท่านทำอยู่	3.15	.77	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสนเสนอความคิดใหม่ๆในการทำงาน	3.42	.80	ปานกลาง
4. ท่านสามารถใช้ วิจารณ์งานของตนเองในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นทันที	3.43	.88	ปานกลาง
5. ท่านมีโอกาสดำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้	3.41	.80	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านจะไม่สนใจว่าท่านจะทำงานด้วยวิธีใด ขอให้ท่านในความรับผิดชอบบรรลุเป้าหมายก็พอ	2.96	1.09	ปานกลาง
รวม	3.26	.58	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงาน มีความเห็นด้วยด้านความอิสระในการทำงานโดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความท้าทายของงาน โดยรวมและรายข้อ

ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
ความท้าทายของงาน			
7. ท่านใช้ความรู้ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.61	.93	มาก
8. งานที่ท่านได้รับมอบหมายงานยากแต่ไม่เกินไปความสามารถของท่าน	3.80	.71	มาก
9. ท่านใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานตลอดเวลา	3.48	.73	ปานกลาง
10. ท่านมีความกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงาน	3.79	.77	มาก
11. ท่านคิดว่างานของท่านในขณะนี้ไม่ซ้ำซาก จำเจ	3.05	1.01	ปานกลาง
รวม	3.55	.58	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงาน มีความเห็นด้วยด้านความท้าทายของงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานเห็นด้วยปานกลางคือ ท่านใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานตลอดเวลา และ ท่านคิดว่างานของท่านในขณะนี้ไม่ซ้ำซาก จำเจ ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า โดยรวมและรายข้อ

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า			
12. องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถได้ ก้าวหน้า ในการทำงานอย่างยุติธรรม	3.24	.96	ปานกลาง
13. ท่านสามารถที่จะก้าวหน้าได้ถ้าตั้งใจ ปฏิบัติงาน และได้ผลดี	3.53	.83	มาก
14. ท่านมีโอกาสนำหน้าเช่นได้รับการเลื่อน ตำแหน่งที่ สูงขึ้น	2.93	1.09	ปานกลาง
15. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ไปฝึกอบรมทั้งใน หรือ ต่างประเทศ	2.80	1.27	ปานกลาง
16. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ย้ายไปทำงาน บริษัทในเครือ	2.42	1.08	น้อย
รวม	2.99	.68	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานมีความเห็นด้วยด้านความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานเห็นด้วยมากคือ ท่านสามารถที่จะก้าวหน้าได้ถ้าตั้งใจ ปฏิบัติงาน และได้ผลดี และพนักงานมีความเห็นน้อย คือ องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ย้ายไปทำงานบริษัทในเครือ ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร โดยรวมและรายข้อ

ปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร			
17. การปฏิบัติของบริษัทต่อตัวท่านทำให้ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีค่า	3.05	.69	ปานกลาง
18. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานว่ามีความสามารถ	3.38	.78	ปานกลาง
19. ท่านมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	2.89	.96	ปานกลาง
20. ท่านไม่เคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ	2.78	.95	ปานกลาง
รวม	3.03	.47	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานมีความเห็นด้วย ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ โดยรวมและรายข้อ

ปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้			
21. ท่านได้รับการสนับสนุนเพียงพอในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน	3.77	.83	มาก
22. ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีความมั่นคง	3.99	1.01	มาก
23. ท่านมีโอกาสดำเนินการ ค่ารักษาพยาบาล	3.81	.92	มาก
รวม	3.59	.64	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานมีความเห็นด้วยด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะประสพการณ์จากการปฏิบัติงาน
ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ โดยรวมและรายข้อ

ปัจจัยลักษณะประสพการณ์จากการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ			
24. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันในการทำงาน	3.09	.97	ปานกลาง
25. เมื่อท่านมีปัญหา เพื่อนร่วมงานของท่านให้ ความช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ	3.17	.95	ปานกลาง
26. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.81	.68	มาก
27. องค์การให้ความยุติธรรมแก่พนักงานทุกคน เสมอภาค	3.19	.81	ปานกลาง
28. องค์การให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อท่านมีปัญหา	3.13	.70	ปานกลาง
รวม	3.28	.55	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานมีความเห็นด้วยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานเห็นด้วยมากคือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพัน โดยรวมและรายด้าน ของพนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรม บางชัน ดังตาราง 9 - 15

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน โดยรวมและรายด้าน

ความผูกพันองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
1. ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.23	.64	ปานกลาง
2. ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร	3.65	.63	มาก
3. ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.48	.59	ปานกลาง
4. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.79	.57	มาก
5. ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร	2.77	.45	ปานกลาง
รวม	3.39	.44	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่พนักงานมีความผูกพันมาก คือ ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันองค์กร ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมาย และ ค่านิยมขององค์กร โดยรวมและรายข้อ

ความผูกพันองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
ความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร			
1. การบริหารขององค์กรโดยภาพรวมมีความเหมาะสม	3.26	.85	ปานกลาง
2. ท่านมักจะพูดถึงองค์กรให้เพื่อนฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย	3.29	.84	ปานกลาง
3. เป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของท่านสอดคล้องกัน	3.13	.80	ปานกลาง
4. บุคลากรในองค์กรยอมรับและความศรัทธาในตัวของท่าน	3.07	.72	ปานกลาง
5. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	3.71	.83	มาก
6. ท่านมักชักชวนเพื่อนให้มาทำงานร่วมกันในองค์กรนี้	2.93	.96	ปานกลาง
รวม	3.23	.64	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่ผูกพันมาก คือ ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การนี้ ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันองค์การ ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ ขององค์การ โดยรวมและรายข้อ

ความผูกพันองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์การ			
7.เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์การในทางที่ผิดจากข้อเท็จจริง ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้อง	3.71	.80	มาก
8.ในความรู้สึกของท่าน การปกป้องชื่อเสียงขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่สุด	3.79	.74	มาก
9.ท่านชอบพูดถึงคุณงามความดีขององค์การให้เพื่อน ๆ หรือคนรู้จักฟัง	3.43	.85	ปานกลาง
10.ท่านรู้สึกห่วงใยเมื่อหน่วยงานของท่านประสบปัญหา	3.69	.78	มาก
รวม	3.65	.63	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่ผูกพันปานกลาง คือ ชอบพูดถึงคุณงามความดีขององค์การให้เพื่อน ๆ หรือคนรู้จักฟัง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันองค์กร ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรโดยรวมและรายข้อ

ความผูกพันองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
ความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร			
11. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร	3.82	.79	มาก
12. ท่านมีส่วนช่วยอย่างมากที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.34	.80	ปานกลาง
13. ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกสำคัญที่มีประสิทธิภาพของ องค์กร	3.45	.79	ปานกลาง
14. ท่านไม่ลังเลใจที่จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์กร เข้าร่วมกิจกรรมของสาธารณะ	3.38	.76	ปานกลาง
15. ท่านไม่ลังเลใจที่จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์กร เข้าร่วมประชุมกับบริษัทในเครือ	3.41	.85	ปานกลาง
รวม	3.48	.59	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่ผูกพันมาก คือ ความภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กร ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยรวมและรายข้อ

ความผูกพันองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร			
16. ท่านจะอุทิศตนให้กับงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.86	.62	มาก
17. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความเจริญรุ่งเรืองขององค์กร	3.78	.70	มาก
18. ท่านพร้อมจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ขององค์กรอยู่เสมอ	3.81	.70	มาก
19. ท่านพยายามคิดหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	3.76	.78	มาก
รวม	3.79	.57	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันองค์การ ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ โดยรวมและรายข้อ

ความผูกพันองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน
ความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ			
20. ท่านจะไม่ลาออกถึงแม้ว่าองค์การอื่นจะให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า	2.99	1.01	ปานกลาง
21. ท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์การนี้ จนเกษียณอายุ	2.91	1.22	ปานกลาง
22. ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานทันทีถ้ามีโอกาส	2.66	1.16	ปานกลาง
23. การตัดสินใจทำงานกับองค์การนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด	1.81	.91	น้อย
24. องค์การเปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 ของท่าน	3.50	1.03	ปานกลาง
รวม	2.77	.45	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่ผูกพันน้อย คือ การตัดสินใจทำงานกับองค์การเป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของของพนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส

4.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีความผูกพันต่อการ จำแนกตามระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา			ปริญญาตรี			ปริญญาโท					
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ			
			ความผูกพัน			ความผูกพัน			ความผูกพัน			
1.ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.15	0.71	ปานกลาง	3.08	0.69	ปานกลาง	3.16	0.51	ปานกลาง	3.60	0.56	มาก
2.ด้านด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร	3.63	0.74	มาก	3.55	0.64	มาก	3.62	0.50	มาก	3.80	0.55	มาก
3.ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.41	0.69	ปานกลาง	3.56	0.69	มาก	3.44	0.47	ปานกลาง	3.67	0.51	มาก
4.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.68	0.63	มาก	3.68	0.49	มาก	3.72	0.43	มาก	4.21	0.52	มาก
5.ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร	2.77	0.59	ปานกลาง	2.70	0.24	ปานกลาง	2.83	0.34	ปานกลาง	2.71	0.33	ปานกลาง
รวม	3.33	0.52	ปานกลาง	3.31	0.38	ปานกลาง	3.35	0.34	ปานกลาง	3.60	0.37	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานในแต่ละระดับการศึกษา มีความผูกพันดังนี้

พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร พนักงานมีความผูกพันมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความผูกพันระดับปานกลาง

พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร พนักงานมีความผูกพันปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความผูกพันระดับมาก

พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร พนักงานมีความผูกพันมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความผูกพันระดับ ปานกลาง

พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร พนักงานมีความผูกพันปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความผูกพันระดับมาก

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P-VALUE
1.ด้านความเชื่อมั่นต่อ เป้าหมายและค่านิยม ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.637	1.546	3.994**	0.009
	ภายในกลุ่ม	146	56.511	0.387		
	รวม	149	61.148			
2.ด้านการปกป้องชื่อ เสียงภาพลักษณ์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	.834	0.278	.698	0.555
	ภายในกลุ่ม	149	58.140	0.398		
	รวม	149	58.973			
3.ด้านความภูมิใจในการ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.467	0.489	1.402	0.245
	ภายในกลุ่ม	146	50.925	0.349		
	รวม	149	52.392			
4.ด้านความเต็มใจที่จะ ทุ่มเทความพยายามเพื่อ ประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	5.955	1.985	6.803**	0.000
	ภายในกลุ่ม	146	42.597	0.292		
	รวม	149	48.552			
5.ด้านความต้องการคง ไว้ซึ่งสมาชิกภาพของ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.326	0.109	0.523	0.667
	ภายในกลุ่ม	146	30.367	0.208		
	รวม	149	30.693			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.557	0.519	2.764**	0.044
	ภายในกลุ่ม	146	27.420	0.188	2.68	
	รวม	149	28.977		F รวมรวม	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน ด้านอื่น ๆ มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างคู่ ผู้วิจัยใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผล ดังตาราง 17 - 19

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน

โดยรวม	มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
	$\bar{X}$	3.33	3.31	3.35	3.60
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า	3.33	1.47	-2.44	-0.27*	
อนุปริญญา	3.31		-3.91	.28	
ปริญญาตรี	3.35			-0.24*	
ปริญญาโท	3.60				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และมากกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การรายด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การแตกต่างกัน

ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ		มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
	$\bar{X}$	3.15	3.08	3.16	3.60
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.15		6.48	-8.31	-0.45*
อนุปริญญา	3.08			-7.31	-0.51*
ปริญญาตรี	3.16				-0.44*
ปริญญาโท	3.60				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มากกว่าระดับอนุปริญญา และมากกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การรายด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การแตกต่างกัน

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ		มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
	$\bar{X}$	3.68	3.68	3.72	4.21
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.68		3.57	-4.59	-0.53*
อนุปริญญา	3.68			-4.95	-0.53*
ปริญญาตรี	3.72				-0.48*
ปริญญาโท	4.21				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มากกว่าระดับอนุปริญญา และมากกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อ องค์กร	ตั้งแต่ 1 – 5 ปี			ตั้งแต่ 6 – 10 ปี			มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป		
			ระดับ			ระดับ			ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความ ผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	ความ ผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	ความ ผูกพัน
1.ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.24	0.70	ปานกลาง	3.02	0.57	ปานกลาง	3.53	0.50	มาก
2.ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร	3.71	0.73	มาก	3.54	0.53	มาก	3.70	0.52	มาก
3.ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.50	0.67	มาก	3.46	0.59	ปานกลาง	3.47	0.43	ปานกลาง
4.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.79	0.58	มาก	3.70	0.56	มาก	3.94	0.56	มาก
5.ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร	2.72	0.51	ปานกลาง	2.78	0.41	ปานกลาง	2.88	0.38	ปานกลาง
รวม	3.39	0.49	ปานกลาง	3.30	0.40	ปานกลาง	3.51	0.37	มาก

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานแต่ละระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันดังนี้ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 – 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้าน

ความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร พนักงานมีความผูกพันปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความผูกพันระดับมาก

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 – 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร พนักงานมีความผูกพันมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความผูกพันระดับปานกลาง

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร พนักงานมีความผูกพันปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความผูกพันระดับมาก

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-VALUE
1.ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.017	2.509	6.570**	0.002
	ภายในกลุ่ม	147	56.131	0.382		
	รวม	149	61.148			
2.ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	.965	0.482	1.222	0.297
	ภายในกลุ่ม	147	58.009	0.395		
	รวม	149	58.973			
3.ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.323	2.661	0.075	0.928
	ภายในกลุ่ม	147	52.339	0.356		
	รวม	149	52.392			
4.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.130	0.571	1.770	0.174
	ภายในกลุ่ม	147	63.667	0.323		
	รวม	149	64.797			
5.ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.628	0.314	1.535	0.219
	ภายในกลุ่ม	147	30.066	0.205		
	รวม	149	30.693			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.849	0.425	2.220	0.112
	ภายในกลุ่ม	147	28.128	0.191		
	รวม	149	28.977			

$F_{table} = 3.07$
 $F_{คำนวณ} > F_{table}$
 10/5/50 6.590

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างคู่ ผู้วิจัยใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผล ดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรรายด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรแตกต่างกัน

ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมของ		ตั้งแต่ 1 – 5 ปี	ตั้งแต่ 6 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
องค์กร	$\bar{X}$	3.24	3.02	3.53
ตั้งแต่ 1 – 5 ปี	3.24		0.22	-0.29*
ตั้งแต่ 6 – 10 ปี	3.02			-0.50*
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.53			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 – 10 ปี และ ตั้งแต่ 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับ เงินเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร	5,000 – 15,000 บาท			15,001 – 25,000 บาท			มากกว่า 25,000 บาท		
							ขึ้นไป		
			ระดับ			ระดับ			ระดับ
การ	$\bar{X}$	S.D.	ผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	ผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	ผูกพัน
1. ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.13	0.68	ปานกลาง	3.27	0.49	ปานกลาง	3.37	0.62	ปานกลาง
2. ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร	3.64	0.74	มาก	3.73	0.45	มาก	3.63	0.52	มาก
3. ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.43	0.68	ปานกลาง	3.50	0.42	มาก	3.54	0.53	มาก
4. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.68	0.60	มาก	3.85	0.37	มาก	3.93	0.58	มาก
5. ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร	2.76	0.56	ปานกลาง	2.80	0.22	ปานกลาง	2.78	0.35	ปานกลาง
รวม	3.33	0.51	ปานกลาง	3.43	0.26	ปานกลาง	3.45	0.40	ปานกลาง

จากตาราง 23 แสดงว่า พนักงานในแต่ละระดับเงินเดือนมีความผูกพันดังนี้

พนักงานที่มีระดับเงินเดือนตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร และ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร พนักงานมีความผูกพันมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความผูกพันระดับปานกลาง

พนักงานที่มีระดับเงินเดือนตั้งแต่ 15,001 - 25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร พนักงานมีความผูกพัน ปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความผูกพันระดับมาก

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามระดับเงินเดือน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-VALUE
1.ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.890	.945	2.344	0.100
	ภายในกลุ่ม	147	59.259	0.403		
	รวม	149	61.148			
2.ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.185	9.257	0.231	0.794
	ภายในกลุ่ม	147	58.788	0.400		
	รวม	149	58.973			
3.ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.362	0.181	0.511	0.601
	ภายในกลุ่ม	147	52.030	0.354		
	รวม	149	52.392			
4.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	2.005	1.003	3.166*	0.045
	ภายในกลุ่ม	147	46.547	0.317		
	รวม	149	48.552			
5.ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	3.216	1.608	0.077	0.926
	ภายในกลุ่ม	147	30.661	0.209		
	รวม	149	30.693			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.505	0.252	1.303	0.275
	ภายในกลุ่ม	147	28.472	0.194		
	รวม	199	28.977			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

F ตาราง = 3.07
 404 F ตารางมากกว่า F ตาราง
 100 Sig

จากตาราง 24 แสดงว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างคู่ ผู้วิจัยใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผล ดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รายคู่ของพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรรายด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกัน

ระดับเงินเดือน	5,000 – 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.68	3.85
5,000 – 15,000 บาท	3.68	-0.17	-0.25*
15,001 – 25,000 บาท	3.85		-8.37
มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป	3.93		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรรายด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือน ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท และตั้งแต่ 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน จากตาราง 26

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม สถานภาพสมรส

ความผูกพันต่อองค์กร	สมรส		โสด		ระดับความผูกพัน	ระดับความผูกพัน	t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความผูกพัน		
1.ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.18	0.68	ปานกลาง	3.27	0.61	ปานกลาง	-8.83	0.777
2.ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร	3.57	0.68	มาก	3.71	0.59	มาก	-.13	0.481
3.ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.50	0.74	มาก	3.46	0.47	ปานกลาง	4.42**	0.00
4.ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.73	0.59	มาก	3.84	0.56	มาก	-.11	0.906
5.ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร	2.79	0.51	ปานกลาง	2.76	0.41	ปานกลาง	2.28	0.334
รวม	3.35	0.50	ปานกลาง	3.41	0.39	ปานกลาง	-5.34	0.082

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ที่สมรสแล้วมีความผูกพันกว่าผู้ที่เป็นโสด

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 - 7 ลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ มีความเป็นอิสระ นำท้าทาย และมีโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตาราง 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ มีความเป็นอิสระ นำท้าทาย และมีโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กร(Pearson Correlation)	P
1.ความมีอิสระในการทำงาน	0.302**	0.000
2.ความท้าทายของงาน	0.512**	0.000
3.ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า	0.488**	0.000

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 27 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน ความท้าทายของงาน ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 - 10 ปัจจัยประสบการณ์จากการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าการเป็นสิ่งที่พึงพิงได้ ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ตาราง 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยประสบการณ์จากการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าการเป็นสิ่งที่พึงพิงได้ และทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยประสบการณ์การปฏิบัติงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กร(Pearson Correlation)	P
1.ความรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	0.258**	0.000
2.ความรู้สึกว่าคุณค่าการเป็นสิ่งที่พึงพิงได้	0.420**	0.000
3.ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	0.306**	0.000

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 28 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประสบการณ์การปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วยความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างค์การเป็นสิ่งที่พึงพึงได้ ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีมเซตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม เซตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานกิจการไอศกรีม เซตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ใน 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน และสถานภาพสมรส
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีมเซตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน กับความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม เซตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับเงินเดือน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ มีความเป็นอิสระ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
6. ลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ น่าท้าทาย มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
7. ลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ มีโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
8. ประสบการณ์การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความรู้สึกว่าได้ทำประโยชน์ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
9. ประสบการณ์การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความรู้สึกว่าได้ทำประโยชน์ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
10. ประสบการณ์การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่พนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชันจำนวน 200 คน (วันที่ 30 เมษายน 2546) โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง 150 คน และ กลุ่มทดลองใช้ (Try Out) 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงานประกอบด้วย 2 กลุ่ม จำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้าน จำนวน 24 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วลงรหัส (Coding) เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC
2. นำข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมาคิดเป็นร้อยละ
3. นำปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน และความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีมมาคิดเป็น ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การทดสอบค่าสถิติ t-test เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มและทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มากกว่า 2 กลุ่ม (One-way Analysis of Variance)
5. ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient : r) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงานกิจการไอศกรีม
6. การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบวิธีการของมาตราส่วนประมาณค่า (Summated Rated Scale) ของ Likert ที่แบ่งออกเป็น 1 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ

การแบ่งเกณฑ์เปรียบเทียบจะแบ่งตรงกึ่งกลางของอันตรภาคชั้น ซึ่งจะแนบนสูงสุดเท่ากับ 5 และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 เพื่อให้ได้ลักษณะของเกณฑ์เป็นการแจกแจงแบบปกติ(Normal Distribution)

การแปลความหมายระดับความผูกพันต่อองค์การโดยใช้เกณฑ์การแบ่งจากค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การเป็น 5 ระดับโดยมีช่องห่างที่เท่ากันดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	ระดับความผูกพัน	ระดับความเห็นด้วย
4.50 – 5.00	มากที่สุด	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกิจการไอศกรีมเซตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่พนักงานมีความผูกพันมาก คือ ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์การ และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

2. ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เซตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน จำแนกตามระดับการศึกษาระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส พบว่า

2.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายคู่ แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และรายด้าน ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ มากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มากกว่าระดับอนุปริญญา และมากกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

2.2 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายคู่ แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์การ

ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 – 10 ปี และ ตั้งแต่ 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 พนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การรายด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ มากกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือน ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท และตั้งแต่ 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานประจำทุกระดับของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เซดนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ ทั้ง 3 ด้าน คือความมีอิสระในการทำงาน ความท้าทายของงานความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้าน คือความรู้สึกว่าคนมีความสำคัญต่อองค์การ ความรู้สึกว่างค์การเป็นสิ่งที่พึงพิงได้ ทัดนะคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์การของพนักงานกิจการไอศกรีมเซดนิคมอุตสาหกรรมบางชัน มีประเด็นที่น่าสนใจได้ดังนี้

1. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่พนักงานมีความผูกพันมากคือ ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์การ เป็นเพราะว่าพนักงานมีความรักความผูกพันมากองค์การเป็นอย่างมากเสมือนหนึ่งว่าองค์การเป็นบ้านหลังที่สองของพวกเขาจึงพยายามชี้แจงให้บุคคลภายนอกและเข้าใจในสิ่งที่ถูกต้องเมื่อบุคคลที่เข้าใจองค์การในทางที่ผิด รู้สึกว่าการปกป้ององค์การเป็นสิ่งสำคัญไม่ใช่หน้าที่แต่เป็นสิ่งที่ตอบสนองมาจากภายในจิตใจ และรู้สึกห่วงใยเมื่อองค์การประสบปัญหาพร้อมที่จะหาทางแก้ไขประหนึ่งองค์การคือร่มโพธิ์ร่มไทรของพนักงาน จะไม่ลาออกถึงแม้ว่าองค์การอื่นจะให้ค่าตอบแทนสูงกว่า และตั้งใจจะทำงานกับองค์การนี้จนเกษียณอายุ และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ริชาร์ด เอ็ม. สเตียร์ (Richard M. Steers, 1977: 46-56) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์การ ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความ

ผูกพันต่อองค์การโดยปกติทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ

- (1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ
- (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้าน ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มากกว่าระดับอนุปริญญา และมากกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นเพราะว่าระดับการศึกษาปริญญาโท มีการศึกษาสูงกว่า ส่งผลให้มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานสอดคล้องกับบริษัท และพร้อมเสมอที่จะนำเสนอวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท มากกว่าระดับอื่น ๆ ได้รับการยอมรับจากองค์การมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ชัย กษจันทร์ (2532 : 32 – 43) ได้สรุปผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง พบว่า ผู้บริหารที่มีการศึกษาปริญญาตรี จะมีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่าผู้บริหารที่มีการศึกษาค่ำกว่าและสูงกว่าปริญญาตรี และในทางกลับกันพบว่าผู้บริหารที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าผู้บริหารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และ อังคณา โกสิยสวัสดิ์ (2534: 94) ศึกษาความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากการศึกษาพบว่า อาจารย์วุฒิปริญญาเอกมีความผูกพันต่อสถาบันมากกว่าอาจารย์วุฒิปริญญาโท เพราะมีความภูมิใจที่ได้รับมอบหมายให้สอนนิสิตในระดับสูงได้ใช้ความรู้ความสามารถได้ทำประโยชน์สร้างชื่อเสียงมากกว่า

3. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6 – 10 ปี และ ตั้งแต่ 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก พนักงานยอมรับนโยบายขององค์การ และมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การ เพราะเป็นองค์การที่มีชื่อเสียง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เซาวลิต ดนันทชัย(2532:40-58) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน พบว่าระยะเวลาที่ทำงานในศูนย์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

4. พนักงาน ที่มีระดับเงินเดือน ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ระดับเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าระดับเงินเดือนตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท และระดับเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานได้ผลตอบแทนที่มากกว่า จึงมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ และนำเสนอวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย เพื่อพนักงานจะได้ผลตอบแทนที่มากขึ้น ตามไปด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมชัย แก้วละเอียด (2531 : 136-40) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การ กองสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน สถานภาพสมรส จำนวนบุตรธิดาในอุปการะ การปฏิบัติงานใน/นอกสำนักงาน การปฏิบัติในส่วนกลาง/ภูมิภาค ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

5. พนักงาน ที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสรียม บุญพัฒน์ (2538 : 43-46) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมริมกก รีสอร์ท จังหวัดเชียงราย ใช้กลุ่มตัวอย่าง 129 คน จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 338 คน โดยหาความสัมพันธ์ของ ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรมริมกก รีสอร์ท และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

6. ลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ มีความเป็นอิสระ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานกิจการมีความอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ได้รับอำนาจอย่างเพียงพอในการทำงาน สามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที โดยไม่ต้องรอหัวหน้าตัดสินใจ และยังมีโอกาสกำหนดเป้าหมาย และวิธีการทำงานของตนเองได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533 อ้างถึงใน อวยพร ประพทธิธรรม , 2537 : 26) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะออกจากองค์การใน สหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย พบว่า ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การ และความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 2 มีลักษณะในเชิงบวก นั่นคือ บุคคลที่มีความอิสระในการทำงานมากมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง

7. ลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ นำท้าทาย มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ไม่เกินความสามารถที่พนักงานทำได้ ทำให้พนักงานสามารถใช้ความคิดริเริ่มของตนเองในการปฏิบัติตลอดเวลาส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกดีหรือรันทดอยากปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของโสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ความ

ท้าทายของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของมาร์ติน และ ฮาฟเฟอร์ (1995: 106 – 111; อ้างอิงจาก Martin และ Harfer) ได้ศึกษาถึงการเชื่อมโยงระหว่างการเปลี่ยนงานและการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่าการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อการทำงาน พบว่าความต้องการภายใน (Intrinsic Needs) เช่น งานที่ท้าทายก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในงาน มีผลต่อทัศนคติต่อความผูกพันต่อองค์กร

8. ลักษณะงานของพนักงานที่ปฏิบัติ มีโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า องค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความสามารถได้ก้าวหน้าอย่างยุติธรรม มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และยังเปิดโอกาสให้ไปฝึกอบรมทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดีคอนิก และ สติลเวลล์ (ชัยสิทธิ์. 2543 : 19 ; อ้างอิงจาก Deconinck และ Stillwell) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อความผูกพันต่อความผูกพันต่อองค์กรในสตรีที่เป็นผู้บริหารฝ่ายการโฆษณา ได้ค้นพบตัวแปรซึ่งใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กรของสตรี ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและการกระจายความยุติธรรม โดยตัวแปรเหล่านี้นำไปสู่การยกระดับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของมาร์ติน และ ฮาฟเฟอร์ (1995: 106 – 111; อ้างอิงจาก Martin และ Harfer) ได้ศึกษาถึงการเชื่อมโยงระหว่างการเปลี่ยนงานและการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่าการมีส่วนร่วมในงานและความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบต่อการทำงาน พบว่าความต้องการภายนอก (Extrinsic Needs) เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อทัศนคติต่อความผูกพันต่อองค์กร

9. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อพนักงาน โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำโครงการที่สำคัญ ๆ จนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ จึงทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานว่าในความสามารถ ของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมชัย แก้วละเอียด (2531 : 136-40) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร กองสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา พบว่าความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพิงได้ ความรู้สึกว่าคุณการมีชื่อเสียง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

10. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพิงได้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าคุณการมีความมั่นคง และให้สวัสดิการที่เหมาะสม รวมทั้ง หัวหน้าไม่ทอดทิ้งกลับสนับสนุนพนักงานในการทำงานอย่างเต็มที่/ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเชาวลิต ดนันทชัย (2532 : 40-58) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน พบว่าปัจจัยลักษณะประสิทธิภาพในงาน คือ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากศูนย์ฯ ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพิงได้ ความรู้สึกว่าคุณการ มีชื่อเสียง ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและศูนย์ฯ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

11. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าคุณการให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา ให้ความยุติธรรมแก่พนักงาน มี

สภาพแวดล้อมที่ดีทำให้พนักงาน มีความสามัคคีในการทำงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้วยความเต็มใจทำงานเป็นทีม ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาวลิต ดนانونท์ชัย (2532 : 40-58) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน พบว่าปัจจัยลักษณะประสบการณ์ในงาน คือ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากศูนย์ฯ ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่ยอมรับได้ ความรู้สึกว่าคุณมีชื่อเสียง ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและศูนย์ฯ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกิจการ ไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ พบว่าพนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า องค์การควรมองหาพนักงานที่จบการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโทเนื่องจากมีความผูกพันต่อองค์การมากและยังมีการศึกษาสูงกว่า อนุปริญญาและมัธยมศึกษาตอนปลาย สามารถได้ใช้ความรู้ความสามารถทำงานให้ตรงตามเป้าหมายขององค์การได้เร็วกว่า สำหรับพนักงานปัจจุบันขององค์การผู้บริหารควรจัดให้เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการช่วยกันคิดช่วยกันทำเพื่อลดต้นทุนการผลิต กิจกรรม 5ส กิจกรรมการสร้างทีมงาน(Team Building)เพราะจะได้ใช้ความรู้ความสามารถของตัวเอง และยังทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจส่งผลต่อการทำงานที่ยาวนานขึ้น

2. ด้านความภูมิใจการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พบว่าพนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในโครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรม 5ส โครงการช่วยกันคิดช่วยกันทำเพื่อลดต้นทุนการผลิต คณะกรรมการปีใหม่ คณะกรรมการจัดงานเที่ยวประจำปี คัดเลือกเข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพมากขึ้น เพื่อให้พนักงานทุกคนรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและมีส่วนทำให้องค์การประสบความสำเร็จด้วยความรู้ความสามารถของตนเอง และยังสามารถเป็นตัวแทนในการเข้าร่วมประชุมกับบริษัทในเครือได้ด้วย

3. ด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกขององค์การ พบว่าพนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรมีการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมโดยยึดตามผลงานของพนักงาน เพิ่มค่าจ้างและสวัสดิการต่าง ๆ เช่น การให้ค่าตอบแทนหลังเกษียณอายุ สนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานไปอบรมหรือฝึกงานในต่างประเทศ โครงการแลกเปลี่ยนการทำงาน(Job rotation)ของบริษัทในเครือมากขึ้น เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการตัดสินใจทำงานกับองค์การ ไม่คิดจะลาออกจากงาน และ พร้อมทั้งจะทำงานจนเกษียณอายุ

4. ควรจัดกิจกรรมที่จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานที่เป็นโสดมีความผูกพันต่อองค์การ เช่น ให้เข้ารับการฝึกอบรม การเป็นตัวแทนขององค์การตามความเหมาะสม

5. พนักงานปัจจุบันที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 10 ปี ควรจัดให้มีการชี้แจงและฝึกอบรมเรื่องเป้าหมายขององค์การเพิ่มขึ้นเพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจและทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์การได้มากยิ่งขึ้น ส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้นเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่า เป็นส่วนหนึ่ง

ขององค์กร ส่งผลให้พนักงานหาวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน สามารถช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ และเกิดความผูกพันองค์กรมากขึ้น

6. ควรส่งเสริมให้พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 25,000 บาท เข้ารับการฝึกอบรม หรือ เข้าร่วมกิจกรรมที่ส่งเสริมพนักงานสามารถสร้างความคิดใหม่ๆ มาปรับปรุงในการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามความเหมาะสม

7. ควรส่งเสริมให้มีปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์การปฏิบัติ มากยิ่งขึ้นเพราะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรม บางชัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีติลล.(2530). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา.
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. 2533 ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะออกจากองค์การ : ศึกษากรณีสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กรกฏา พลพานิช.(2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- จิราวรรณ หาดทรายทอง.(2539). ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ ศบ.ม. (รัฐศาสตร์).กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์.2537.ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต , โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2538). สถิติเพื่อนักบริหาร.กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาวลิต ตนานนท์ชัย. 2532.การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีศูนย์
นอกโรงเรียนจังหวัด.วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .ถ่ายเอกสาร
- เชิดชัย คงวัฒนกุล, ร.ต.ต. ปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของปลัดอำเภอ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระ วีระธรรมสาธิต .ความผูกพันต่อองค์การ : ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย.สารนิพนธ์ปริญญาโท, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- นภาพิณ โทมาศวิน. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต,คณะรัฐมนตรีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2533.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติเพื่อการวิจัย : กรุงเทพฯ ฯ บริษัท สุวีริยาสาส์น จำกัด .
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย : กรุงเทพฯ ฯ โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์. ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุขบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2532.
- ปวีณา บุญเจริญ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล

- กรุงเทพ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- พรพรรณ ศรีใจวงศ์. ความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชาบรรณารักษ์), คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ .2529.
- ภัทริกา ศิริเพชร. ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- ภิญโญ สาร. (2517). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- มาตี ธรรมสังจกุล. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานคอมพิวเตอร์ต่อกรมคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). พื้นฐานการวิจัย : กรุงเทพฯ สุริยาสาน .
- วีรพล พงษ์จิระศักดิ์. ความผูกพันของตำรวจป้องกันและปราบปรามจลาจลต่อหน่วยงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการป้องกันและปราบปรามจลาจล. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต.คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.2539
- ศิริวรรณ ดันตระวิวัฒน์. การบริหารแบบมีส่วนร่วม : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- ✓ สมชัย แก้วละเอียด. ปัจจัยที่ส่งต่อความผูกพันของข้าราชการตอ กองสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา.สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531.
- สุวรรณี คณานุวัฒน์. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และลักษณะของประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารในองค์การเอกชน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต , คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.
- เสริญ บุญพัฒน์. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมริมกกรีสอร์ท จังหวัดเชียงราย. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2538
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2533.
- อัมพร พรหมเกิด. ความยึดมั่นผูกพันและความรู้สึกแยกตัวออกจากองค์การอาสาสมัคร . วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2534.
- อุษณีย์ ด่านวรรณ. ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒภาคใต้, 2536.

พรรณชัย สมยุทรทรัพย์. (2540). ความผูกพันของหัวหน้าส่วนหรือตำแหน่งที่เทียบเท่าต่อองค์กร :
 ศึกษากรณี สาย งานรองผู้ว่าการบริหารการประปานครหลวง. สารนิพนธ์ปริญญาโท.
 ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

อนันต์ชัย คงจันทร์ "สรุปผลการวิจัย: ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อ
 องค์กรของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์กลาง" จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.
 ธันวาคม, 2532

อังคณา โกลิย์สวัสดิ์. ความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต(การบริหารการศึกษา),
 มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534

Buchnman II, B. (1974, March). "Building Organizational Commitment : the Socialization of
 Managers in Work Organization". Administrative Science Quarterly. 19:533-546.

DeConick James and Stilwell, Dean. C. (1996). Factors Influencing the Organizational
 Commitment of Female Advertising Executives American Business Review. P.14.

Herbert, Theodore T. (1976) Dimension of Organization Behavior. New York :
 Macmillan., (1976).

Martin N. Thomas and Hafer C. John. (1995). Turnover is Linked to Job Involvement and
 Organizational Commitment. Telemarketing. 13.

Miner, John B. Industrial Organizational Psychology. Singapore: McGraw-Hill Inc., 1992.

Mowday, R.T., L.W. Porter and R.M. Steers. (1982). Employee – Organization Linkages:
 The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover. New York:
 Academic Press Inc.

Steers, R. M., and L.W. Porter. (1983). Motivation and Work Behavior. New York : McGraw – Hill.

Sheldon, M.E. " Investments and Involvements as Mechanism Producing Commitment to the
 Organization", Administrative Science Quarterly. June, (1971).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของพนักงานกิจการไอศกรีม
เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา
กรุงเทพฯ 10110

29 กันยายน 2546

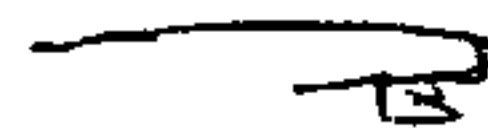
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางวารี ดริยทุธวัฒนา เป็นนิสิตปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของพนักงาน กิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน” จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณากรอกข้อมูลในแบบสอบถาม ทุกข้อด้วย

ข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาด้านปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การของ พนักงานกิจการไอศกรีม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน ของผู้วิจัยเป็นอย่างมาก และคำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บ เป็นความลับโดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจในการวางแผนหรือกำหนดนโยบาย ในการบริหารงานบุคคลเพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาให้ความร่วมมือ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางวารี ดริยทุธวัฒนา)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การ ของพนักงานกิจการไอศกรีม
เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. ระดับการศึกษา | ☐ 1.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ เทียบเท่า
☐ 1.2 อนุปริญญา
☐ 1.3ปริญญาตรี
☐ 1.4 ปริญญาโท |
| 2. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | ☐ 2.1 ตั้งแต่ 1 - 5 ปี
☐ 2.2 ตั้งแต่ 6 - 10 ปี
☐ 2.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป |
| 3. รายได้ต่อเดือน | ☐ 3.1 ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท
☐ 3.2 ตั้งแต่ 15,001 - 25,000 บาท
☐ 3.3 มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป |
| 4. สถานภาพสมรส | ☐ 4.1 โสด
☐ 4.2 สมรสแล้ว |

ส่วนที่ 2 แบบวัดความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยลักษณะประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1.	ความมีอิสระในการทำงาน ท่านมีอิสระอย่างมากต่อการตัดสินใจในการทำงาน					
2.	ท่านได้รับอำนาจเพียงพอในงานที่ท่านทำอยู่					
3.	ท่านมีโอกาสเสนอความคิดใหม่ๆในการทำงาน					
4.	ท่านสามารถใช้ วิจารณ์งานของตนเองในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นทันที					
5.	ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน ใน หน้าที่ของตนเองได้					
6.	ผู้บังคับบัญชาของท่านจะไม่สนใจว่าท่านจะทำงาน ด้วยวิธีใด ขอให้งานในความรับผิดชอบบรรลุ เป้าหมายก็พอ					
7.	ความท้าทายของงาน ท่านใช้ความรู้ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
8.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายงานยาก แต่ไม่เกินความ สามารถของท่าน					
9.	ท่านใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานตลอดเวลา					
10.	ท่านมีความกระตือรือร้น อยากปฏิบัติงาน					
11.	ท่านคิดว่างานของท่านในขณะนี้ไม่ซ้ำซาก จำเจ					
12.	ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้า องค์การเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถได้ก้าวหน้าใน การทำงานอย่างยุติธรรม					
13.	ท่านสามารถที่จะก้าวหน้าได้ ถ้าตั้งใจปฏิบัติงาน และ ได้ผลดี					
14.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้า เช่นได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูง ขึ้น					
15.	องค์การเปิดโอกาสให้ท่านได้ไปฝึกอบรมทั้งใน หรือ ต่างประเทศ					

ข้อความ		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
16.	องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ย้ายไปทำงาน บริษัทในเครือ					
17.	ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร การปฏิบัติของบริษัทต่อตัวท่านทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นบุคคลที่มีค่า					
18.	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานว่ามีความสามารถ					
19.	ท่านมีส่วนร่วมอย่างมากในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
20.	ท่านไม่เคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ					
21.	ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ ท่านได้รับการสนับสนุนเพียงพอในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน					
22.	ท่านคิดว่า องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีความมั่นคง					
23.	ท่านมีโอกาสได้เบิก ค่ารักษาพยาบาล					
24.	<u>ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร</u> เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันในการทำงาน					
25.	เมื่อท่านมีปัญหา เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ					
26.	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
27.	องค์กรให้ความยุติธรรมแก่พนักงานทุกคนเสมอภาค					
28.	องค์กรให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อท่านมีปัญหา					

ส่วนที่ 3 แบบวัดความผูกพันองค์การของพนักงานกิจการไอศกรีม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความผูกพันองค์การของท่านมากที่สุด

ข้อความ		ระดับความผูกพัน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การบริหารขององค์การโดยภาพรวมมีความเหมาะสม					
2.	ท่านมักจะพูดถึงองค์การให้เพื่อนฟังเสมอว่าเป็นองค์การที่น่าทำงานด้วย					
3.	เป้าหมายขององค์การกับเป้าหมายของท่านสอดคล้องกัน					
4.	บุคลากรในองค์การยอมรับและความศรัทธาในตัวของท่าน					
5.	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การนี้					
6.	ท่านมักชักชวนเพื่อนให้มาทำงานร่วมกันในองค์การนี้					
7.	การปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์การ เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์การในทางที่ผิดจากข้อเท็จจริง ท่านจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้อง					
8.	ในความรู้สึกของท่าน การปกป้องชื่อเสียงขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่สุด					
9.	ท่านชอบพูดถึงคุณงามความดีขององค์การให้เพื่อนๆ หรือคนรู้จักฟัง					
10.	ท่านรู้สึกห่วงใยเมื่อหน่วยงานของท่านประสบปัญหา					
11.	ความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็นพนักงานขององค์การ					
12.	ท่านมีส่วนช่วยอย่างมากที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ					
13.	ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกสำคัญที่มีประสิทธิภาพขององค์การ					

ข้อความ		ระดับความผูกพัน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14.	ท่านไม่ลังเลใจที่จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์การเข้าร่วมกิจกรรมของสาธารณะ					
15.	ท่านไม่ลังเลใจที่จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์การเข้าร่วมประชุมกับบริษัทในเครือ					
16.	ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ ท่านจะอุทิศตนให้กับงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ					
17.	ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความเจริญรุ่งเรืองขององค์การ					
18.	ท่านพร้อมจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ขององค์การอยู่เสมอ					
19.	ท่านพยายามคิดหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ					
20.	ความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ ท่านจะไม่ลาออกถึงแม้ว่าองค์การอื่นจะให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
21.	ท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์การนี้ จนเกษียณอายุ					
22.	ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานทันทีถ้ามีโอกาส					
23.	การตัดสินใจทำงานกับองค์การนี้เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด					
24.	องค์การเปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 ของท่าน					

ขอขอบคุณ

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ สิทธิจักร ชูทรัพย์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ - สกุล	นางวาริ ตรียุทธวัฒนา
วันเดือนปีเกิด	10 มกราคม 2511
สถานที่เกิด	พัทลุง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	28/68 หมู่บ้านร่มรื่นเพลส ถนนลาดพร้าว ซอยลาดพร้าว 53 แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ผู้จัดการแผนกบัญชีต้นทุน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ