

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
ศิรณีย์ ไวยานนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2550

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
ศรินีย์ ไวยานนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
ศรินทร์ญา ไวยานนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2550

ศิริณี ไวยานนท์ (2550). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).*

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ตัวแปรที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระดับพนักงาน ทักษะคิดต่อการทำงาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 239 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 ตัวแปร ได้แก่ วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_2) ทักษะคิดต่อการทำงาน (X_{11}) ความภาคภูมิใจต่อองค์กร (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) และ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สถานภาพสมรส : คู่ (X_6)

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ วุฒิก่อนศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_4) และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สถานภาพสมรส: โสด (X_5)

3. ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มี 6 ตัวแปร ได้แก่ อายุ (X_1) วุฒิก่อนศึกษาปริญญาตรี (X_3) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_7) ระดับพนักงาน: ผู้บริหาร (X_8) และพนักงานปฏิบัติการ (X_9) พนักงานระดับหัวหน้างาน (X_{10})

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างน้อยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความภาคภูมิใจต่อองค์กร (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) ทศนคติต่อการทำงาน (X_{11}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) โดยตัวแปรทั้ง 4 สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้คิดเป็นร้อยละ 59.9

5. สมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

5.1 สมการที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .370 + .389 X_{12} + .200 X_{13} + .198 X_{11} + .110 X_{15}$$

5.2 สมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .415 X_{12} + .220 X_{13} + .153 X_{11} + .121 X_{15}$$

VARIABLES RELATED TO ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF AIG CARD
(THAILAND) COMPANY LIMITED OFFICERS, BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
SIRANEE WAIYANONT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University

March 2007

Siranee Waiyanont. (2007). *Variables Related to Organizational Commitment of AIG Card (Thailand) Company Limited Officers, Bangkok*. Master's Project, M.Ed.

(Educational Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.

Advisor Project : Assist. Prof. Pannarat Ploylearmsang.

The purposes of this research were to determine variables related to Organizational Commitment of AIG Card (Thailand) Company Limited Officers, Bangkok. Master Project, M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok. The variables were 2 discussions. First of them were personal variables; age, education level, marital status, work experience and staff level. Second of them were company environment ; physical environment in company, the interpersonal relationship between the staff and their supervisor and the interpersonal relationship between the staff and their peer groups.

The sample groups in this research were working of AIG Card (Thailand) Company Limited Officers, Bangkok. These sample groups were 239. The data was analyzed by the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Regression Analysis.

The results were as follows :

1. There were significantly positive correlation among Organizational Commitment of AIG Card (Thailand) Company Limited Officers, Bangkok and six variables : educational level : lower bachelor degree (X_2), attitude of working (X_{11}), company esteem (X_{12}), physical environment in company (X_{13}), the interpersonal relationship between the staff and their supervisor (X_{14}) and the interpersonal relationship between the staff and their peer groups (X_{15}) at .01 level and married status (X_6) at .05 level.

2. There were significantly negative correlation among Organizational Commitment of AIG Card (Thailand) Company Limited Officers, Bangkok and educational level : upper bachelor degree (X_4) at .01 level and single status (X_5) at .05 level.

3. There were no significantly correlation among Organizational Commitment of AIG Card (Thailand) Company Limited Officers, Bangkok and seven variables : age (X_1), educational level : bachelor degree (X_3), work experience (X_7), staff level : management (X_8), staff level : operation staff (X_9) and staff level : supervisor (X_{10}).

4. There variables were significantly effected of Organizational Commitment of AIG Card (Thailand) Company Limited Officers, Bangkok ranking from the most to the least were the company esteem (X_{12}), physical environment in company (X_{13}), attitude of working (X_{11}) and the interpersonal relationship between the staff and their peer groups (X_{15}), These 4 variables could predicted work effected of Organizational Commitment of AIG Card (Thailand) Company Limited Officers, Bangkok in percentage 59.9 at .01 level.

5. The predicted significantly equations of Organizational Commitment of AIG Card (Thailand) Company Limited Officers, Bangkok were as follows:

5.1 In term of raw score were :

$$\hat{Y} = .370 + .389 X_{12} + .200 X_{13} + .198 X_{11} + .110 X_{15}$$

5.2 In term of standard score were :

$$Z = .415 X_{12} + .220 X_{13} + .153 X_{11} + .121 X_{15}$$

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพนรัตน์ พลอย เลื่อมแสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง และอาจารย์นันทวิทย์ เผ่า มหานาคะ กรรมการสอบปากเปล่าที่ได้รับแต่งตั้งเพิ่มเติม ที่กรุณาให้คำแนะนำ แนวคิดและ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณ ในความกรุณา เมตตาจากท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสน คำเครือ และ อาจารย์นันทวิทย์ เผ่ามหานาคะ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ ทำให้ผู้วิจัยได้มองเห็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณฟิลลิส ลี คุณวัชชลา อาจสาคร คุณพิกุล จารุพัฒน์เดช คุณไพบูลย์ กุลไพศาลธรรม และ พี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ แผนกบริการลูกค้า บริษัทเอไอจี คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด ทุกคน ที่คอยสนับสนุน ด้วยความเข้าใจ เป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณ พนักงานบริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อศิริคม คุณแม่พัชนี ไวยานนท์ ที่อบรมเลี้ยงดู สั่งสอนให้ลูกเป็นคนดี ประสบความสำเร็จมาจนวันนี้ และเป็นแรงบันดาลใจผลักดันให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

ขอขอบคุณ คุณวิทวัน เชาวลาห์ คุณกิตติศักดิ์ แสงแก้ว และเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ เป็นแรงผลักดัน และให้ความช่วยเหลือในตอนที่กำลังศึกษาจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ พี่น้อง สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ภาควิเศษ รุ่น 2548 ที่คอยช่วยเหลือ ร่วมทุกข์ร่วมสุขกันมา

ขอขอบพระคุณ ครอบครัวพรจิรกุลทุกคน ที่คอยดูแล ห่วงใย เอาใจใส่ เป็นพลังใจอันยิ่งใหญ่ให้กับผู้วิจัยเสมอมา

ผลงานที่มีคุณค่าชิ้นนี้ ขอมอบให้กับผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด และหวังว่าผลงานชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่นิสิต นักศึกษาที่สนใจ ต่อไป

ศรินทร์ ไวยานนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	8
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	10
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	29
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร.....	48
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	50
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	50
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	50
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า.....	66
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล	66
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	75
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	75
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	76
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
การสรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	77
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	78
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	97
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	98
ภาคผนวก ข ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ.....	113
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	121

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน ของ พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร.....	67
2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านส่วนตัว และ ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร.....	68
3 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และ ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร	70
4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร.....	72
5 แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธี การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis).....	73
6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน...	114
7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถามความภาคภูมิใจ ต่อองค์กร.....	116
8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพ ในที่ทำงาน.....	117
9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง พนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา.....	118
10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง พนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน.....	119
11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร....	120

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....

8

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์กรเป็นการร่วมมือของกลุ่มคนอย่างมีเหตุผลเพื่อให้งานประสานสอดคล้อง มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา มีเอกภาพในการบริหารเพื่อให้องค์กรปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ (สนธิ์ บางยี่ขัน. 2531 : 51) ดังนั้น การที่องค์กรจะก้าวหน้าและประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสิทธิผลเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง หากองค์กรไม่สามารถดำเนินการให้บังเกิดประสิทธิผลได้ องค์กรจะต้องเปลี่ยนวัตถุประสงค์ เนื่องจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เดิมนั้นไม่อาจบรรลุได้ และหากองค์กรไม่เปลี่ยนวัตถุประสงค์ องค์กรก็จะสลายตัวไปในที่สุด ดังนั้น องค์กรทุกองค์กรจึงพยายามทุกวิถีทางที่จะให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ และการที่จะดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ บุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และวิธีปฏิบัติงาน (Method) มาเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน

จากปัจจัยที่กล่าวมาแล้วนับได้ว่า ปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่งคือบุคลากรหรือพนักงานที่อยู่ในองค์กร เพราะถ้าปราศจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับที่ดีกว่าปกติในทุกระดับขององค์กรแล้ว การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรและความสำเร็จย่อมเป็นไปได้ยาก อีกประการหนึ่งพนักงานเป็นตัวบ่งชี้สำคัญว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงใด การที่องค์กรมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพยังบ่งบอกถึงการพัฒนาขององค์กรในอนาคตอีกด้วย ดังที่ (คิวพร เกื้อกุลเกียรติ. 2545 : 1) กล่าวว่า ปัญหาใหญ่ประการหนึ่งขององค์กรคือปัญหาเกี่ยวกับการสูญเสียบุคลากรไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ต่างก็ประสบปัญหาการสูญเสียบุคลากรกันทั้งนั้น สาเหตุสำคัญประการหนึ่งคือ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ Grusky (เสงี่ยม บุญพัฒน์. 2538 : 2) กล่าวว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย เขาอาจจะลาออกจากองค์กรได้ หรือแม้หากยังปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปเขาก็จะปฏิบัติงานโดยไม่ตั้งใจ ดังนั้น ถ้าบุคคลใดในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่ โอกาสที่พวกเขาจะทำงานอย่างจริงจัง มีความรับผิดชอบและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพก็จะสูง ซึ่งจะส่งผลให้พวกเขาที่มีความต้องการอยู่ร่วมกับองค์กรของพวกเขาต่อไป ตรงกันข้ามถ้าบุคคลในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

พวกเขาก็จะทำงานขาดประสิทธิภาพ ไม่กระตือรือร้น ไม่รับผิดชอบ ซึ่งในที่สุดจะทำให้การบริหารองค์กรนั้นล้มเหลว และท้ายที่สุดจะส่งผลให้เกิดการลาออกของพนักงาน การที่องค์กรจะดำรงรักษาให้บุคลากร มีความรัก ความพอใจ ที่จะร่วมงานกับองค์กรนั้นต่อไป หากองค์กรใดสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในการทำงานกับองค์กรแล้ว ก็จะสามารถเป็นเกราะป้องกันเรื่องข้อโต้แย้ง หรือข้อมูลภายในองค์กรได้ในส่วนหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นเรื่องของพฤติกรรมของบุคคลที่มีความซับซ้อน โดยบุคคลที่มีการผูกพันต่อองค์กรจะเกิดความรู้สึกว่าตนและองค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รู้สึกมีความภาคภูมิใจ ในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความชื่นชมองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่ทำงานให้กับองค์กรและไม่เต็มใจที่จะจากไปทำงานที่องค์กรอื่น และมุ่งมั่นจะทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ

บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ทำหน้าที่ในด้านธุรกิจสินเชื่อและบัตรเครดิต ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล กรุ๊ป, อิงค์ (เอไอจี) ที่เป็นกลุ่มบริษัทผู้นำของโลกที่ให้บริการระหว่างประเทศด้านธุรกิจการประกันภัยและการบริการทางการเงิน โดยมีธุรกิจอยู่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลกมากกว่า 130 ประเทศ จะได้จดทะเบียนหุ้นสามัญไว้ในตลาดหลักทรัพย์นิวยอร์ก ลอนดอน ปารีส สวิตเซอร์แลนด์ และโตเกียว ในส่วนบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด มีสาขาอยู่ในประเทศต่างๆ สำหรับในประเทศไทย บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด ถือเป็นสถาบันการเงินที่สามารถให้บริการด้านบัตรเครดิตวีซ่าและมาสเตอร์การ์ดเป็นแห่งแรก นอกเหนือจากธนาคารพาณิชย์ และในอนาคตอันใกล้กำลังจะพัฒนาเป็นธนาคารรายย่อย ถือได้ว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่มีการปฏิรูประบบงานต่างๆ รวมทั้งพัฒนาโครงสร้าง พัฒนาการทำงาน พัฒนาบุคลากร เพื่อก้าวเข้าสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ สิ่งสำคัญที่นอกเหนือไปจากความสามารถในการบริหารองค์กร และสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศแล้ว ความร่วมมือร่วมใจและความมีประสิทธิภาพของพนักงานนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนและผลักดันให้การดำเนินการของ บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยในฐานะพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีประสบการณ์ในการทำงานใน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด เป็นระยะเวลา 5 ปี ได้สังเกตเห็นว่าพนักงานของบริษัทส่วนใหญ่ พบว่า พนักงานขาดความผูกพันต่อองค์กร มีการลาออก ย้ายงานบ่อย ผู้วิจัยจึงสำรวจปัญหาเบื้องต้นด้วยการใช้แบบสอบถามปลายเปิด 2 ข้อ ให้กับพนักงาน 75 คน โดยใช้คำถามดังนี้

คำถามแรก ถามว่า ขณะนี้ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่าน ท่านมีปัญหาหรือไม่ ถ้ามีมีในเรื่องใด

ผลการสำรวจเบื้องต้น โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีปัญหาขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 31 คน ได้แก่ ขาดความรู้ ขาดทักษะในการทำงาน ขาดข้อมูลใหม่ๆ ในการทำงาน ทำงานล่าช้า ทำงานไม่ทันตามกำหนดเวลา คิดเป็นร้อยละ 41.33 ปัญหาด้านเศรษฐกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ได้แก่ เงินเดือนน้อยเกินไป เงินเดือนไม่พอกับค่าใช้จ่าย เงินเดือนไม่เพิ่มขึ้น ปัญหาด้านสัมพันธภาพกับพนักงานในบริษัท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ได้แก่ ติดต่อสื่อสารไม่สะดวก ไม่ได้รับความร่วมมือ ไม่เต็มใจช่วยเหลือ ปัดความรับผิดชอบในงาน เป็นต้น ปัญหาส่วนตัว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาที่อยู่อาศัย เดินทางไกล เป็นต้น ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานไม่เอื้ออำนวย อุปกรณ์มีน้อยไม่เพียงพอ

คำถามข้อที่สอง ถามว่าจากปัญหาข้อที่หนึ่ง ท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใด

ผลการสำรวจเบื้องต้น พบว่า ปัญหาขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ขาดการสนับสนุนด้านการสื่อสารในองค์กร ขาดการประสานงานในองค์กรทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงาน มีพนักงานลาออกบ่อยทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง ขาดกิจกรรมที่สร้างเสริมสัมพันธภาพทั้งในพนักงานใหม่และพนักงานเดิม และไม่ให้ความสำคัญด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานและหน่วยงาน อีกทั้งปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้น และพนักงานส่วนใหญ่มีภาระครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ

จากผลการสำรวจปัญหาดังกล่าวข้างต้น น่าจะเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด ไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะไม่เกิดความผูกพันต่อองค์กรของตน ดังที่ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 : 34-41) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรอาจจะใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน ความผูกพันต่อองค์กรพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดีของสมาชิกที่มีต่อองค์กรและการทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของพนักงานมากขึ้น

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจทำการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงแนวทางการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้คงอยู่ในองค์กรได้ยาวนานที่สุด และเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กรไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติและส่วนรวมต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร ด้านส่วนตัวและ ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน เช่น ผู้บริหาร เจ้าของ กิจการหรือองค์กร ในการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการวางนโยบายเพื่อเป็นแนวทางส่งเสริม พัฒนา พนักงานให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ลดอัตราการลาออกของพนักงานในองค์กร

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 239 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่
 - 2.1.1.1 อายุ
 - 2.1.1.2 ระดับการศึกษา
 - 2.1.1.3 สถานภาพสมรส
 - 2.1.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 2.1.1.5 ระดับพนักงาน
 - 2.1.1.6 ทักษะคติต่อการทำงาน
 - 2.1.1.7 ความภาคภูมิใจต่อองค์กร
 - 2.1.2 ตัวแปรด้านด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่
 - 2.1.2.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
 - 2.1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา
 - 2.1.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อบริษัทเอไอจี คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด โดยศรัทธา ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของบริษัทเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อบริษัท ภาคภูมิใจ จงรักภักดี มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทโดยเต็มใจจะนำความรู้ความสามารถมาพัฒนาบริษัท ยอมเสียสละความสุขบางส่วนเพื่อประโยชน์และชื่อเสียงของบริษัท และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพของบริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด

2. **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด** ในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

2.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1 อายุ หมายถึง ระยะเวลาที่นับตามปฏิทินสากลตั้งแต่ปี พ.ศ. ที่เกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงานบริษัท เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้แก่

2.1.2 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงาน ได้แก่

2.1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.2.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

2.1.2.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.3 สถานะภาพสมรส ได้แก่

2.1.3.1 โสด

2.1.3.2 คู่

2.1.3.3 หม้าย

2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

2.1.5 ระดับพนักงาน หมายถึงตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แสดงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่พนักงานรับผิดชอบ แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

2.1.5.1 พนักงานระดับผู้บริหาร ได้แก่ พนักงานระดับผู้จัดการขึ้นไป หรือเทียบเท่า

2.1.5.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้าทีม ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ หรือเทียบเท่า

2.1.5.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกต่างๆ โดยทั่วไป

2.1.6 ทักษะคิดต่อการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของพนักงาน แบ่งเป็น

ทัศนคติด้านความคิด ได้แก่ สิ่งที่พนักงาน เข้าใจได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการรับรู้ ประโยชน์ คุณค่า และความสำคัญของการทำงาน

ทัศนคติด้านความรู้สึก ได้แก่ ความชอบ สนุก ความสนใจ ความพอใจต่อการทำงาน และความรู้สึกที่ดีต่องาน

ทัศนคติด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ได้แก่ การตั้งใจทำงาน สนใจเอาใจใส่ อยากเรียนรู้ ชักถาม เมื่อเกิดข้อสงสัยในงาน และกระตือรือร้นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และความรู้สึกที่ดีต่องาน

โดยผู้ที่มีทัศนคติที่ดีขององค์กร ก็ย่อมจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะบุคคลจะรู้สึกว่าจะ องค์กรมีการตอบสนองตนเองในเรื่องต่างๆ ทั้งในด้านของความคิด ความรู้สึกและการกระทำได้อย่างเต็มที่ รวมถึง องค์กรยังสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.1.7 ความภาคภูมิใจต่อองค์กร หมายถึง การได้รับการยกย่องชื่นชมจากบุคคลทั่วไปเนื่องจากอาชีพการงาน ได้แก่ สมาชิกในครอบครัวมีความยินดีที่ท่านทำงานที่บริษัทแห่งนี้ การได้รับการยอมรับ และมีส่วนร่วมในการทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ

2.2 ตัวแปรด้านด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่

2.2.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่

2.2.1.1 สถานที่ทำงาน ได้แก่ อากาศภายในห้องทำงานถ่ายเทสะดวก มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขนาดของห้องทำงานมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน มีความสะอาด ปราศจากกลิ่นและเสียงรบกวน มีความสว่าง ระดับอุณหภูมิเหมาะสม

2.2.1.2 อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องพิมพ์ มีปริมาณของอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนของพนักงาน อยู่ในสภาพพร้อมใช้ มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา

หมายถึง การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานและการปฏิบัติตนของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ทั้งภายในและภายนอกที่ทำงานเพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ได้แก่

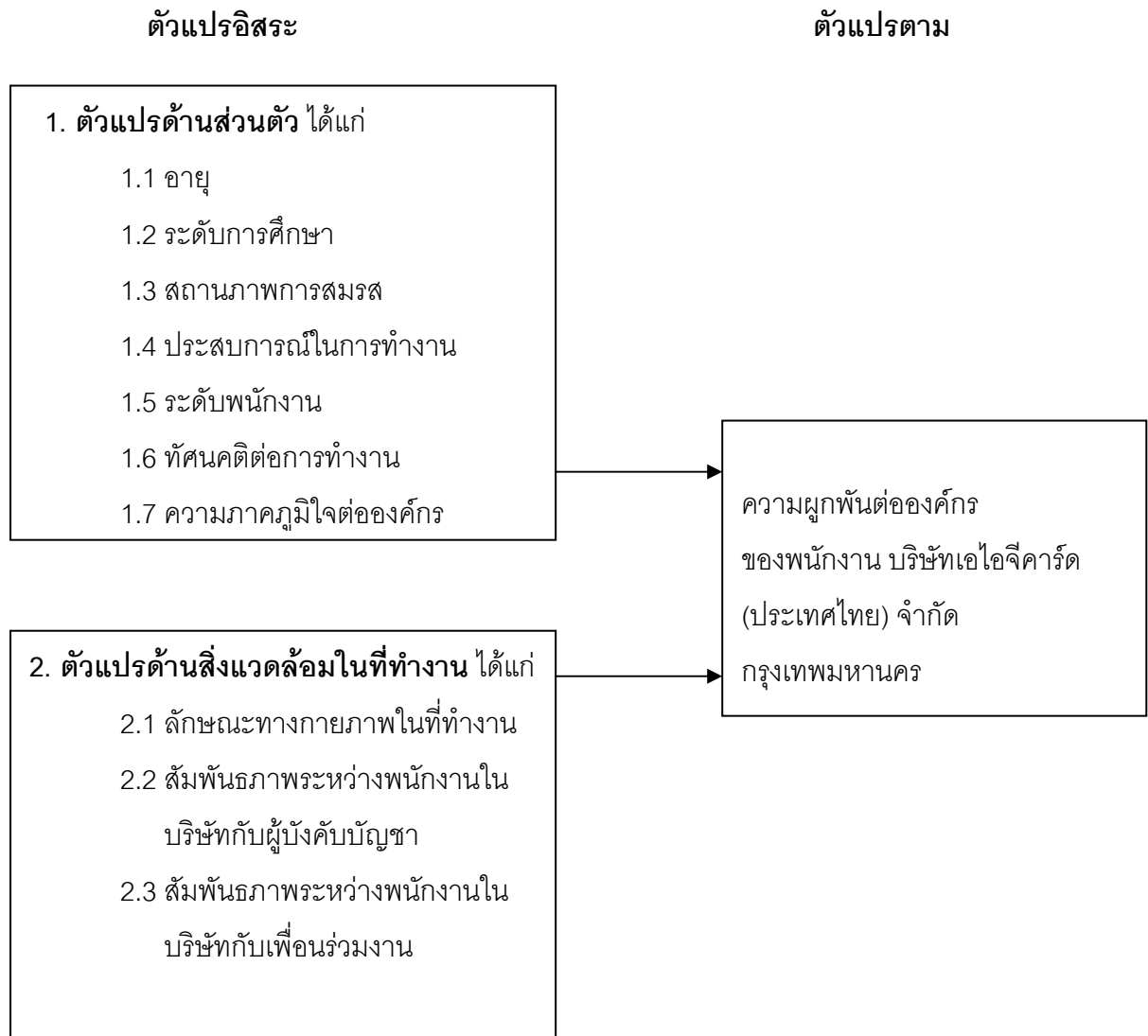
2.2.2.1 การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาแสดงพฤติกรรม เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปรึกษาปัญหางานได้ แนะนำแนวทางในการปฏิบัติงาน เสียสละ เต็มใจช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจ ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความยกย่อง ให้การสนับสนุน มีความเป็นกันเอง ปกครองด้วยความยุติธรรม ไม่เบียดบังผลประโยชน์ หรือผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และสั่งงานอย่างชัดเจน

2.2.2.2 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ พนักงานมั่นใจ ไว้วางใจ ในบทบาทหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ให้ความร่วมมือในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย เคารพเชื่อฟัง การปฏิบัติตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา และให้ความยอมรับนับถือ

2.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน

หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานและเพื่อนปฏิบัติต่อกันทั้งในและนอกสถานที่ทำงานเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ได้แก่ ความปรารถนาดีต่อกัน เอาใจใส่ ให้ความไว้วางใจ ให้เกียรติยกย่องนับถือ ยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน มีความเป็นกันเอง การช่วยเหลือพึ่งพากัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทางการงาน แสดงความห่วงใย ใกล้ชิด สนับสนุนกัน เห็นอกเห็นใจกัน ทำงานต่างๆ ร่วมกันด้วยความรัก ความสามัคคี และร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

กรอบแนวคิดการในศึกษาค้นคว้า



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการในศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับผูกพันต่อองค์กรได้ให้ความหมายและคำนิยามของผูกพันต่อองค์กรไว้ต่างกักันหลายทัศนะ ซึ่งในที่นี้จะกล่าวเฉพาะความหมายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

เชลดอน (Sheldon. 1971:143) กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์กร หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กรเป็นการประเมินองค์การในด้านบวก และมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุจุดมุ่งหมาย

ฮิปีเนียค ; และ ฮัลต์ไต้ (Hrebiniak ; & Alutto. 1972 : 555) ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กร ว่าหมายถึง ความไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กรไป ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้ หรือความเป็นอิสระทางอาชีพ หรืออื่นๆ

พอร์เตอร์ และ คณะ (Porter, etal. 1974:603-609) ได้ให้ความหมายของผูกพันต่อองค์กรว่า ผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงาน และองค์กรรวมความหมายไปถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันมีคุณลักษณะ3 ประการ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ สุดกำลังความสามารถเพื่อ

ประโยชน์ขององค์กร

3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

มาร์ช ; และมันนารี (Marsh ; & Mannari : 1977) ให้คำนิยามว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กรและการประเมินองค์กรในทางที่ดี

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

- (1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

เมวว์เดย์และคณะ (Mowday and others. 1982 : 27) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เพิ่มขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดี

สแลนซิค (Salancik. 1983 : 202) ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กร ว่า หมายถึง พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือต่ำกว่า

เอลเลน ; และเมเยอร์ (Allen ; & Meyer. 1990) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย โครงสร้าง 3 ลักษณะ

- (1) ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- (2) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กรทางเลือกที่มีของบุคคลและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

(3) ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment)

หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานของสังคมเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

ไอเซนเบอร์ก และคณะ (Eisenberger and other. 1991:52) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นเจตคติที่แสดงถึงความรู้สึกของบุคลากร ที่รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่รับรู้ถึงการถือคุณสนับสนุนขององค์กร มีผลทำให้บุคลากรมีความอดทน และเต็มใจที่จะทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อองค์กร

กรีนเบิร์ก ; และ บารอน (Greenberg ; & Baron. 1993:185) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือขอบเขตของแต่ละบุคคล ที่แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรเช่นไรและมีความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร

บุชานัน (Buchanan. 1974:533) ได้ให้คำนิยามความผูกพันกับองค์กร หมายถึง

(1) การระบุดตนเองที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative Commitment) ด้วยความเต็มใจและยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กรและถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเองเช่นกัน

(2) การเข้ามามีส่วนเกี่ยวพันในองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

(3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) รู้สึกผูกพันกับองค์กร

ภรณ์ กิริติบุตร (2529:27) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นการทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวที่ทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจ และความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532:11) ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึก และแสดงพฤติกรรมต่อสถาบันที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ โดยมีความเชื่อ ยอมรับจุดมุ่งหมายของสถาบัน เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าของสถาบัน และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของสถาบันต่อไป

โสภา ททรัพย์มากอุดม (2533:14) สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง การที่สมาชิในองค์กรมีความยึดมั่น ความผูกพัน และความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ในแง่ของการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนั้นไว้

บุษยาณี จันทรเจริญ (2538:14) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์การในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกาย และความจงรักภักดีต่อสังคม ที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

ชาวลิตร ตนานนท์ชัย (2539:9) ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นมิติที่ดีระหว่างสมาชิกกับองค์กร เป็นความรู้สึกในบวก ซึ่งมีลักษณะ ตรงข้ามกับความแปลกแยก (alienation) อันเป็นความสัมพันธ์ หรือความรู้สึกในด้านลบ ระหว่างสมาชิกกับองค์กร

พรพรรณ ศรีรัจวงศ์ (2541:21) สรุปความหมายของความผูกพันกับองค์กร ได้ว่า เป็นความรู้สึกดีๆ ที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยการแสดงออกในหลายวิธี เช่น มองเห็นว่าเป้าหมายขององค์กรก็เปรียบเสมือนเป้าหมายของตนเอง การทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตนเองเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ไม่ละทิ้งหรือลาออกจากองค์กรแม้ว่าจะมีหน่วยงานอื่น เสนอผลตอบแทนที่มากกว่าองค์กรของตนก็ตาม ฯลฯ

จากความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยแสดงความรู้สึกออกมาในรูปของความศรัทธา ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร มีความทุ่มเทที่จะใช้ความสามารถ ความพยายามในการปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจในองค์กร มีความเกี่ยวพันและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรตลอดจนมีความภักดีต่อองค์กร และมุ่งมั่นปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

1.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องของความผูกพันต่อองค์กร

แนวความคิดพื้นฐานที่นำมาวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวความคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ซึ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำทางสังคม แนวความคิดนี้เป็นแนวคิดดั้งเดิมพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร

ปีเตอร์ บลิว (อุดม สกุลเลิศผาสุก และคนอื่นๆ. 2542 : 28 ; อ้างอิงจาก Peter Blau. 1974 : 120) ได้กล่าวถึง หลักพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนว่า เป็นการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์กรให้บางสิ่งบางอย่างแก่ผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อหวังจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องการบางประการกลับคืน ถ้าผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งได้ตอบกลับในลักษณะที่เหมาะสม การแลกเปลี่ยนก็เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ

ออลเซน (Olsen. 1978) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาในลักษณะอย่างไร ขึ้นอยู่กับ การให้เหตุผลประเมินคุณค่าของสิ่งที่จะได้รับตอบแทน ทั้งในรูปรางวัล และความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น สรุปได้ดังนี้

1. ผู้กระทำการทางสังคมจะปฏิสังสรรค์กับคนอื่นโดยเฉพาะผู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้หรือช่วยให้เขาบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการได้โดยสะดวก
2. การกระทำทุกประเภท ก่อให้เกิดต้นทุนแก่ผู้กระทำ เช่น เวลา พลังงาน หรือทรัพยากรที่ได้ใช้ไป
3. ผู้กระทำทางสังคมทั่วไป จะแสวงหาเพื่อรักษาต้นทุนของการกระทำของเขาให้ได้สัดส่วนกับผลลัพธ์ หรือผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเหล่านั้น
4. เมื่อมีการเลือกแนวทางการกระทำ ท่ามกลางทางเลือกอื่นๆ ผู้กระทำ มีแนวโน้มที่จะเลือกการกระทำซึ่งประหยัดต้นทุน และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด
5. ผู้กระทำจะสิ้นสุดการกระทำซึ่งต้นทุนของการกระทำเกินกว่าผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเสมอ

นอกจากแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยนแล้วสเตียร์ ; และพอร์เตอร์ (Steers ; & Porter. 1983:442) ได้สรุปการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร เป็น 2 แนวความคิด คือ การศึกษาความผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) และการศึกษาความผูกพันเชิงพฤติกรรม (Behavioral Commitment) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แมคกรี ; และ พอร์ด (Mc Gree ; & Ford. 1987:642) มีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิดการศึกษา ความผูกพันทางเจตคติ (Attitudinal Commitment) เป็นการศึกษา ด้านความรู้สึก ที่บุคคลมีต่อองค์กร คือ บุคคลมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และเป้าหมายขององค์กร มีความผูกพันในฐานะสมาชิกขององค์กร เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

แนวคิดการศึกษา ความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรเชิงพฤติกรรม อันเป็นผลเนื่องมาจากการกระทำในอดีต ซึ่งบุคคลได้ลงทุนลงแรงในองค์กร ได้สร้างผลงานไว้ แล้วไม่สามารถนำกลับคืนมาได้ จึงไม่ยอมเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กรถ้าจะไปทำงานที่อื่น โดยคิดว่าไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์กรไป ทำให้บุคคลนั้นมีความผูกพันต่อองค์กร

อนันตชัย คงจันทร์ (2529 : 34-41) ได้กล่าวถึงสาเหตุ 3 ประการที่แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรได้รับความสนใจมากขึ้น ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร อาจใช้เป็นเครื่องมือพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนงาน สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้
2. ความผูกพันต่อองค์กร พัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และทางด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์กร ได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต่างเห็นพ้องต้องกันว่า ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาให้เกิดขึ้นในองค์กร
3. การทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของบุคคลทั่วไปมากขึ้น และเข้าใจถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่บุคคลสร้างความผูกพันหรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อยๆ ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลมากขึ้น

โดยสรุปแล้ว แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันดังกล่าวข้างต้น ได้มุ่งอธิบายความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนมีความผูกพันต่อองค์กรสูงมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็ลดน้อยลงเท่านั้น นอกจากนี้ ยังอธิบายให้เห็นว่าสัมพันธ์ภาพหรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร ต้องมีลักษณะที่เท่าเทียมกัน เป็นที่พึงพอใจหรือตอบสนองต่อความคาดหวังของทั้งสองฝ่าย ซึ่งจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเกิดขึ้น ทั้งนี้ลักษณะความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กร จะมีทั้งในลักษณะของทัศนคติ ความรู้สึก เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความต้องการรักษาสมาชิกภาพ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และในลักษณะพฤติกรรม เช่น การพยายามทุ่มเทความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ หรือ แม้แต่การพยายามปกป้องชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์กรมิให้เสื่อมเสีย

1.1.3 ความสำคัญความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอด และความสำเร็จขององค์กร และเป็นตัวทำนายอัตราการลาออกจากรางาน และผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ และความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กรที่สำคัญอีกด้วย นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญในเรื่องอื่นๆ ดังที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

บุชานัน (Buchanan II.1974:340) มีความเห็นว่า ความผูกพันเป็นเจตคติที่สำคัญยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้น โดยสรุปแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบผลสำเร็จ และความผูกพันของผู้จัดการต่อองค์กรเป็นส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์การให้คงอยู่ในสภาวะที่ดีนั้น มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารที่มีประสิทธิผลมักถูกมองว่ามีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบต่อและการอุทิศตนเพื่อเกื้อกูลในองค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้

สตีเยร์ (Steer. 1977:48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจางานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานในแง่ใดแง่หนึ่งเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงานสะท้อน ถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งเท่านั้น

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้ที่ดีถึงประสิทธิภาพขององค์กร

แองเจิ้ล ; และ เพอร์รี่ (Angle ; & Perry. 1981 : 1-14) กล่าวว่า หากสมาชิกในองค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาสำคัญ ดังนี้

1. ปัญหาการลาออกจางาน มีความสัมพันธ์สูงสุดกับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก
2. ปัญหาการขาดงาน พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจอยากมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ
3. ปัญหาการมาทำงานสาย พบว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมาทำงานตรงเวลามากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

ภรณ์ กิริติบุตร (2529. 97) มีความเห็นว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลสัมพัทธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้ คือ

1. สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริง ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสในศรัทธา

3. เนื่องจากที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานกับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

5. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า และออกจากงานของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ

5.1 ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยรวมขณะที่ความพึงพอใจในงาน สะท้อนถึงการสนองตอบของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ความผูกพันต่อองค์กรจึงเน้นความผูกมัดของบุคคลต่อองค์กร โดยเฉพาะเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

5.2 ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงาน อาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่เหตุการณ์ชั่วคราวเท่านั้น อาจจะไม่ค่อยมีผลกระทบต่อความผูกมัดของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพัน ดูเหมือนว่าจะมีการพัฒนาการอย่างช้าๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง สำหรับความพึงพอใจนั้น พบว่ามีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพันและสะท้อนถึงปฏิกิริยาโดยตรงต่อแง่ของสภาวะแวดล้อมของงานที่จับต้องได้ เช่น ค่าจ้าง, ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ

สุพินดา คิวานนท์ (2545: 32) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่าเปรียบเสมือนเป็นตัวคอยกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในที่สุดแล้วองค์กรนั้นก็จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร ในระดับผู้บริหารหากมีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทุ่มเทความพยายามในการบริหารงานอย่างเต็มที่และสอดคล้องกับเป้าหมายตลอดจนค่านิยมขององค์กรที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่เป็นผลให้กิจการขององค์กรเจริญก้าวหน้า ส่วนในระดับผู้ปฏิบัติงานนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นแรงผลักดันให้ปฏิบัติงานในองค์กรได้ดีกว่าผู้ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรด้วยนั่นเอง นอกจากนี้พนักงานขององค์กรใดที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรนานกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรในแง่ของบุคคลเป็นความรู้สึกอย่างลึกซึ้ง

ที่มีพื้นฐานมาจากองค์กร มิใช่เกิดจากภายในตัวหรือความต้องการของตัวบุคคล กล่าวโดยสรุปแล้ว ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความทุ่มเท และความพยายามของพนักงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงถึงความมีประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรโดยรวมตลอดจนเป็นตัวบ่งบอกถึงอัตราการลาออก การขาดงาน และการมาทำงานสายของพนักงานในองค์กรด้วย

1.1.4 ผลของความผูกพันต่อองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรนั้น มีผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าเป็นจำนวนมาก เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่สามารถใช้พยากรณ์การคงอยู่ หรือ โยกย้ายออกนอกองค์กร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

มาวเดย์ และคณะ (Mowday and Others. 1982) ศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ

สเตียร์ (Steers. 1984 : 465 - 466) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

แมททิว ; และสาแจค (Mathieu ; & Sajac. 1990 : 171 - 194) ศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลกระทบต่อการทำงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจางาน อัตราเปลี่ยนงาน และความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงานของบุคลากร และความผูกพันต่อองค์กรยังสามารถใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงานสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร สามารถพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนแปลง สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2533 : 18) กล่าวว่า ผลของความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลจะแสดงออกในด้านการเพิ่มผลงาน ความพึงพอใจในงาน และความคงอยู่ในองค์กร

จากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผลของความผูกพันต่อองค์กร พบจะสรุปได้ว่าผลของความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการมาทำงาน การขาดงาน และการคงอยู่ในองค์กร รวมไปถึงใช้เป็นตัวทำนายความพึงพอใจการทำงานของบุคคล และการเพิ่มผลผลิตขององค์กร

1.1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1.5.1 ทฤษฎี สององค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg and other. 1959) ได้ศึกษาพบว่า มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบแต่โดยลำพังผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงาน หรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง

ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึงความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
6. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการสอน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ
7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว
8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน
9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

Herzberg ได้สรุปผลการศึกษานี้ของเขาว่า

1. เนื้อหาของงาน (Job Content) เป็นสิ่งตอบสนองความต้องการประจักษ์แห่งตน (Self-actualization) ในการทำงานของคนโดยตรง แต่สิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับงาน (Job context) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองอย่างพอใจ และก็เป็นการตอบสนองเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจเท่านั้น คือการตอบสนองในสิ่งนี้เป็น การตอบสนองเพื่อมิให้เกิดความรู้สึกทางลบ แต่ไม่ได้ก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวกได้
2. ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพคนแต่ละคนมีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไป
Herzberg ได้จำแนก คนทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ
 - 2.1 Motivation Seeker คนประเภทนี้มักจะฝักใฝ่ในเนื้อหาของงาน ต้องการงานให้ดีที่สุดโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ มากนัก คนพวกนี้จะมี ความพึงพอใจในงาน หากว่างานนั้นเป็นงานที่ดี

2.2 Maintenance Seeker คนประเภทนี้เน้นความสนใจไปที่สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว คนพวกนี้จะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากว่า สถานที่ส่วยงาน สะอาด เย็นสบาย เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวที่น่าพอใจ

1.1.5.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวถึง บุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวัง รางวัลที่คาดว่าจะได้รับ ในด้านงานบุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์สูงสุด เขาจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลได้ขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของบุคคลนั้น
2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต และการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
3. การรับรู้ในความสามารถของเขาว่าจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับ

ผลผลิต

ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงกระบวนการความคิดของมนุษย์ในเรื่องของความคาดหวัง (Expectancy) และการรับรู้ (Perception) ของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ต่อไปนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) ความเชื่อของคนที่ว่าการทำงานอย่างเต็มที่ที่จะส่งผลไปถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนา ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การคาดหวังผลงานจากความเพียรพยายาม

การทำให้การคาดหวังสูงสุด คือ ทำให้คนรู้สึกว่าจะมีความสามารถในการทำงานจนถึงระดับที่ต้องการได้

- เลือกพนักงานที่มีความสามารถ
- ฝึกให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่
- สนับสนุนความพยายามในการทำงาน
- ระบุเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน

2. ผลตอบแทน (Instrumentality) ความเชื่อของคนที่ว่า เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วผลที่ตามมาก็คือรางวัลและสิ่งอื่นๆ เรียกว่า การคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงาน

การทำให้ผลรางวัลสูงสุดทำให้คนมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานประสบความสำเร็จแล้ว

- ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางใจ
- ทำให้พนักงานเห็นถึงความเป็นไปได้ในการให้รางวัล
- ทำให้เห็นว่ารางวัลที่ให้สำหรับการทำงานมีลักษณะอย่างไร

3. คุณค่า (Valence) คุณค่าของรางวัลและผลอื่นๆ ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำงานซึ่งถูกประเมินค่าโดยคนแต่ละคนแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงานคนหนึ่งเพื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้นจะมีน้อย หากเงื่อนไข 3 ประการต่อไปนี้เกิดขึ้นเพียงหนึ่งเงื่อนไขหรือมากกว่านั้น

เงื่อนไขที่หนึ่ง : ถ้าการคาดหวังต่ำ (Expectancy) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่นพนักงานบางคนอาจรู้สึกว่าเขาไม่สามารถทำผลงานได้ถึงระดับที่จะได้รับการเลื่อนขั้น

เงื่อนไขที่สอง : ถ้าผลตอบแทนต่ำ (Instrumentality) การจูงใจก็จะไม่ประสบความสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะไม่มั่นใจว่าผลงานในระดับสูงจะทำให้ได้รับการเลื่อนขั้นจริง

เงื่อนไขที่สาม : ถ้าคุณค่าที่ประเมินต่ำ (Valence) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะประเมินว่าการได้รับการเลื่อนขั้น ถือเป็นรางวัลที่น้อยเหลือเกิน

การทำให้คุณค่าของรางวัลสูงสุดทำให้คนเข้าใจถึงคุณค่าของรางวัลต่างๆ ที่ได้รับ โดย

- ระบุความต้องการเฉพาะบุคคลให้ได้
- จัดสรรรางวัลให้ตรงกับความต้องการ

การทำให้องค์ประกอบของการจูงใจทั้งสามประการมีค่ามากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานเห็นว่าการทุ่มเทความพยายามให้กับงานเป็นทางที่นำไปสู่การได้รับรางวัลที่พึงปรารถนาในระดับสูง และนำไปสู่ความพอใจในการทำงานและผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

1.1.6 การวัดความผูกพันต่อองค์กร

เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุดคือเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งพัฒนามาโดย พอร์ทเตอร์และคนอื่นๆ เป็นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรทางทัศนคติตามแนวคิดว่าคุณคนจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมีความตั้งใจ พร้อมทั้งจะใช้ความพยายามที่มีอยู่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กร และมีความเชื่อพร้อมทั้งยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร แบบวัดนี้ประกอบไปด้วยข้อ

คำถามเชิงประมาณค่า 7 ระดับจาก “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” โดยแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของ พอร์ทเตอร์และคนอื่นๆ มีข้อความ 15 ข้อ

ในการทดสอบแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรนี้ มาวเดย์ และคนอื่นๆ ได้นำเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร ไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจาก 9 องค์กร ซึ่งมีสาขาวิชาชีพหลากหลาย เช่น ข้าราชการ พยาบาล นักบริหาร เลขาณูการ นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร ช่างโทรทัศน์ นักบัญชี เสมียน เป็นต้น จำนวน 2,563 คน และได้รายงานระดับความคงเส้นคงวา (Internal Consistency) ของมาตรวัดไว้ คือ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มีค่า จาก .82 ถึง .93 โดยมีมาตรฐานเท่ากับ .90 สำหรับค่าความเชื่อมั่นแบบทดสอบซ้ำ (Test – Retest Reliability) มีค่า r .53 ถึง .75 และจากการศึกษาพบว่าเครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรของพอร์ทเตอร์และคนอื่นๆ ได้รับความนิยมนสูงและเป็นที่ยอมรับของนักวิชาการทั่วไป

นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรของเชลดอนที่สร้างขึ้นใช้กับกลุ่มตัวอย่างนักวิทยาศาสตร์ และวิศวกร โดยนิยามความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติหรือการหล่อหลอมเชื่อมโยงบุคคลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เครื่องมือนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเชิงประเมิน 7 ระดับ จำนวน 4 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .89 ซึ่งหากผู้ตอบไปในทางบวก ข้อคำถามจำนวน 2 หรือ 3 ข้อ ให้ถือว่ามีความผูกพันต่อองค์กร สำหรับ บุชานัน ได้วัดความผูกพันต่อองค์กรจาก 3 องค์ประกอบ คือ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นของตนเอง วัดโดยใช้เครื่องมือชื่อ Organizational Identification Scale ของฮอลล์ ชไนเดอร์ ; และไนเกรน (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538 : 15 - 89 ; อ้างอิงจาก Hall, Schneider ; & Nygren. 1972) การทุ่มเท (Involvement) ได้แก่ การรับกิจกรรมตามบทบาทของตนเข้าไปไว้ในจิตใจวัดจากเครื่องมือชื่อ Job Involvement Scale ของโลดัล ; และโคชเนอร์ (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538 ; อ้างอิงจาก Lodahi ; & Keijner. 1965) ความจงรักภักดี (Loyalty) ได้แก่ ความรู้สึกทางจิตใจที่ต้องการปกป้องคุ้มครององค์กร และมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร วัดจากเครื่องมือที่บุชานันสร้างขึ้น

ส่วนธอร์มตัน (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538 : 15 - 89 ; อ้างอิงจาก Thomton. 1970) ได้สร้างเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ในวิทยาลัยมีลักษณะเป็นแบบประเมิน 6 ระดับ จาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ยังไม่ตัดสินใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่ตอบ จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 7 ข้อ เครื่องมือนี้มีค่าระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ .90 และเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรอีกอันหนึ่ง ได้แก่ เครื่องมือของคุณและคนอื่นๆ (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538 : 15 - 89 ; อ้างอิงจาก Cook and other. 1981) ที่สร้างขึ้นเพื่อวัดความผูกพันต่อองค์กรที่มีนิยามซึ่งประกอบไปด้วย การยอมรับเป้าหมายขององค์กร (Identification) การทุ่มเท (Involvement) ความจงรักภักดี (Loyalty)

คุก และคณะ (Cook and other. 1981 : 84 – 92) ได้รวบรวมแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ทางทัศนคติไว้ 4 แบบ ได้แก่

1. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment Questionnaire) ของ พอร์ตเตอร์ และสมิธ เป็นแบบวัดที่ใช้วัดความรู้สึกของสมาชิกในองค์กร 3 ด้านคือ

1.1 ความเชื่อ และการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร

1.2 ความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แบบวัดมี จำนวน 15 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ความเชื่อมั่นของแบบวัดนี้อยู่ระหว่าง 0.82-0.93

2. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของบุชานัน เป็นแบบวัดความรู้สึกของบุคลากร ในองค์กร 3 ด้าน คือ การแสดงตนต่อองค์กร การมีความเกี่ยวข้องกับองค์กร และความภักดีต่อองค์กร แบบวัดมี จำนวน 23 ข้อ โดยใช้วัดด้านการแสดงตน จำนวน 6 ข้อ วัดด้านความเกี่ยวข้องกับองค์กร จำนวน 6 ข้อ และวัดด้านความภักดีต่อองค์กร จำนวน 11 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ความเชื่อมั่นของแบบวัดในแต่ละด้าน มีค่า 0.86 0.84 0.92 ตามลำดับ และ ความเชื่อมั่นของแบบวัดทุก ด้านมีค่า 0.94 แต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างด้านการแสดงตนกับด้านความ

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

1.2.1 ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

รีบินิแอก วและอัลตโต้ (Hrebiniak ; & Alutto. 1972) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลต่อองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล เพศและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยเพศหญิงจะมีความผูกพัน มากกว่าเพศชาย และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีระดับความผูกพันต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมในการบริหาร การบังคับบัญชา นโยบายองค์กร โอกาสการเข้าสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รีบินิแอก ; และอัลตโต้ (Hrebiniak ; & Alutto. 1972) ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและ บทบาทที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนประถมศึกษา และมัธยมศึกษา และ พยาบาลในโรงพยาบาล 3 แห่ง ทางตะวันตก ของรัฐนิวเจอร์ซีย์ พบว่าตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส โดยการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ แตกต่างกัน ดังนี้

1. บุคคลที่มีอายุสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากสะสมประสบการณ์เกี่ยวกับระบบของคุณค่าการจ้างงานภายในองค์กรไว้มาก
2. เพศ พบว่า เพศหญิง มีแนวโน้มของการเปลี่ยนงานน้อยกว่า เพศชาย
3. คนโสดมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานง่ายกว่าคนที่แต่งงานแล้ว หรือคู่สมรสที่ย่ำร้าง
4. การศึกษา พบว่า คนที่ตั้งใจจะไม่ศึกษาต่อจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ

บรูซ บรูซชามัน (Bruce Buchaman. 1974) ได้ทำการศึกษา ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการบริษัทต่าง ๆ จำนวน 279 คน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรจะมากขึ้นเรื่อย ๆ เรียงตามลำดับของอายุงานจากน้อยไปหามาก นั่นคือ คนที่มีอายุงานกับองค์กรมากกว่า 5 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด และคนที่มีอายุงานน้อยไม่ถึง 1 ปี จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

เวซ ; และเลเวน (Weisch ; & Laven. 1981) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะงานความพอใจในงานและพฤติกรรมทางวิชาชีพของลูกจ้างในโรงพยาบาล ซึ่งพบว่า อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

แองเจิล ; และ แอนด์ เพอร์รี่ (Angle ; & Perry. 1981) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพขององค์กร พบว่าคุณลักษณะส่วนตัวด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร และผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ชาย

ปอร์เตอร์ (Porter. 1983 : 151-176) ได้ทำการสำรวจพนักงานในกลุ่มอาชีพต่างๆ กันซึ่งประกอบด้วย พนักงานป่าไม้ พนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์ และพนักงานขายของ จากผลการสำรวจพบว่าความไม่พอใจต่อระบบการให้บำเหน็จ บำนาญ การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ซ้ำซาก การขาดความอิสระในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ จะมีความสัมพันธ์กับการลาออกและการเปลี่ยนงาน

ฟูกามิ ; และลาซัน (Fukami ; & Larson. 1984) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขนส่ง 114 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทางบวก ได้แก่ อายุ อายุงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการเข้ากับผู้ร่วมงานได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลสัมพันธ์ทางลบ คือ ระดับการศึกษา และความเครียดในงาน

ดีคอนิกค์ ; และ สติลเวลล์ (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2543 : 19 ; อ้างอิงจาก Deconinck ; & Stilwell.n.d) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของสตรีที่เป็นผู้บริหารฝ่ายการโฆษณา ได้ค้นพบตัวแปรซึ่งใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กรของสตรี ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและการกระจายความยุติธรรม โดยตัวแปรเหล่านี้นำไปสู่การยกระดับความผูกพันต่อองค์กร หากระดับความรู้ถึงความขัดแย้งและการเลือกปฏิบัติสูงขึ้นจะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรลดลง ความพึงพอใจในงานของพนักงานหญิงสามารถลดการเปลี่ยนงาน

ได้ ส่วนการรับรู้การเลือกปฏิบัติมีความสำคัญองลงมาจากความพึงพอใจในงาน ฉะนั้นการรับรู้การเลือกปฏิบัติในระดับสูงขึ้นจึงเป็นสาเหตุให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

กูสกี และคณะ (พรพนชัย, 2540 : 13 ; อ้างอิงจาก Gusky,etal. n.d.) ศึกษาเรื่องสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และได้ข้อสรุปตรงกันว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบต่อระดับการศึกษา โดยเหตุผลไว้ดังนี้ ผู้มีการศึกษาดำมีความขัดสนในอาชีพ จึงต้องอยู่ที่องค์กรนั้นต่อไป และเมื่ออยู่นานเข้าก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้มีการศึกษาสูงย่อมมีความปรารถนาในคุณค่าสูง ซึ่งยากที่องค์กรจะตอบสนองได้อย่างเพียงพอ ผู้มีการศึกษาสูงมีความมั่นใจว่าสามารถที่จะหางานใหม่ได้ไม่ยากนัก

1.2.2 ผลงานวิจัยในประเทศไทย

สมชัย แก้วละเอียด (2531 : 136-40) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของสารวัตรนักเรียน กรมพลศึกษา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุระดับการศึกษา เงินเดือน สถานภาพสมรส จำนวนบุตรธิดา ในอุปการะ การปฏิบัติงานใน/นอกสำนักงาน การปฏิบัติงานในส่วนกลาง /ภูมิภาค ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ระดับ (ซี) ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลายในงาน ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความรู้สึกว่าองค์กรมีชื่อเสียง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในประเด็นการใช้ความพยายามปฏิบัติงานให้เกิดผลดีแก่กองสารวัตรนักเรียน ระดับ (ซี) ทศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในประเด็นความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกในกองสารวัตรนักเรียน

ชาวลิต ตนานนท์ชัย (2532 : 40-58) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน พบว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ มีความผูกพันต่อศูนย์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในศูนย์ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การย้ายถิ่น และปัจจัยลักษณะงาน คือ ความเป็นอิสระในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยลักษณะงาน คือ ความหลากหลายในงาน ความเข้าใจในกระบวนการของงาน ผลบ่อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสังสรรค์กับผู้อื่น และปัจจัยลักษณะประสบการณ์ในงาน คือ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากศูนย์ฯ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532 : 146) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก / เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ทำทนาย การมีส่วนร่วมในการบริหาร โอกาสในการ

ก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความน่าเชื่อถือขององค์กร ระบบพิจารณาความดีความชอบ การเข้าสังคมได้กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ความรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าหน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่พึงได้ ความท้าทายของงาน ความคลุมเครือในบทบาท และความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533 : 45) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่ออิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กรโดยศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า อายุของข้าราชการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ข้าราชการที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการที่มีอายุน้อย นอกจากนี้ยังพบว่าสถานภาพสมรสของข้าราชการมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร โดยข้าราชการที่แต่งงานแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการที่เป็นโสด

นันทนา ประกอบกิจ (2538 : 91) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักงานเขตสังกะตกรุงเทพมหานคร พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เนื่องมาจาก เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความหมายต่อองค์กร

กรกฎ พลพานิช (2540 : 66-67) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) โดยทำการศึกษาวิจัยโดยใช้พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ จำนวน 243 คน มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับสูง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงาน ในองค์กรที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชฎาภา ประเสริฐทรง (2541) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผลของความผูกพันขององค์กร สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวทำนายการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กรมีผลบวกต่อการคงอยู่ในองค์กร และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับ

การขาดงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเปลี่ยนงาน และมีรายงานว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ

พินิจ พวงดอก (2541 : 47) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมสื่อสารทหารอากาศ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 318 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ลำดับขั้นยศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและอายุงานในองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การเห็นความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และพบว่าข้าราชการกรมสื่อสารทหารอากาศมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

นรินทร์ ทินกร ณ อยุธยา (2541 : 22) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลพยากรณ์ การคงอยู่ในองค์กร และการเปลี่ยนงาน ถ้าบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็ต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จเร นาคจุ (2544) กล่าวว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะส่งผลให้เกิดความตั้งใจและเต็มใจที่จะใช้ความสามารถของตนเองทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยวัตถุประสงค์ของบุคลากรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน และต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปนานๆ

ลัดดา สัจพันธ์ (2545) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรในทรรคนะของพนักงานบริษัท ชิโน-ไทย เอ็นจีเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท ชิโน-ไทย เอ็นจีเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 210 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ศิริพงษ์ เจริญสุข (2545 : 65-72) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม ศึกษาเฉพาะองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ โดยการกรอกแบบสอบถามจำนวน 351 คน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส พื้นฐานการศึกษาและอายุงานในองค์กร ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน ความเป็น

อิสระในงานและความมั่นคงในงาน ปัจจัยลักษณะองค์กรและปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์ทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การเห็นความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความยุติธรรมในการ

องค์กร เผ่าไฟโรจนากร (2546 : 79) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด โดยการกรอกแบบสอบถาม จำนวน 325 คน พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะองค์กร และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด คือ ปัจจัยลักษณะงาน รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยลักษณะองค์กรด้านกฎข้อบังคับ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์ต่อองค์กรต่ำสุดคือ ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานด้านการเห็นความสำคัญของงานพิจารณาความดีความชอบ ปัจจัยทั้งสี่ข้างต้น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้วยกันทั้งสิ้น ยกเว้น เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงความรู้สึกหรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร และเป็นปัจจัยที่บ่งชี้เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคลากรว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งความรู้สึกนี้จะส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทเพื่อองค์กร และการคงอยู่ของสมาชิกในองค์กรนั้น มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และต้องการดำรงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป ซึ่งการที่บุคคลมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ โดยมีความศรัทธา ยอมรับเป้าหมายขององค์กร ทุ่มเท เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร จงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะขององค์กร ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

2.1.1 อายุ

อายุของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามวันเวลา ผลคือ สิ่งที่เกิดขึ้นอาจเป็นสาเหตุให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เปลี่ยนแปลงไปด้วย จึงนับได้ว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากอายุที่มากขึ้นนั้นย่อมหมาหมายถึงประสบการณ์ต่างๆ มากขึ้นด้วยตลอดจนวุฒิภาวะในการคิด การตัดสินใจ ความสนใจ ก็จะเปลี่ยนแปลงไปตามอายุที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน (สุพล บุญทรง. 2522 : 195-196 ; อ้างอิงจาก Hurlock. 1964 : 386-387) เช่น บุคคลที่มีอายุ

20 ปี โดยปกติมักจะมีความต้องการในด้านการแสวงหา โอกาส มีความทะเยอทะยาน ก้าวร้าว เขาต้องการโอกาสการทำดี บุคคลที่มีช่วงอายุ 30 – 45 ปี จะมีความต้องการในการประสบความสำเร็จ ความมั่นคงทางจิตใจ (Security Mindedness) เกียรติภูมิ (Prestige) ขององค์กรบุคคลที่อยู่ในกลุ่มช่วง 46 - 55 ปี จะมีความชื่นชมกับผลประโยชน์พิเศษใหม่ ๆ ที่ทำให้กับพวกเขา บางคนต้องการย้ายที่ทำงานใหม่ องค์กรใหม่ หลังจากอายุตั้งแต่ 56 ขึ้นไป การสิ้นสุดของงาน อาชีพที่จะมีข้างหน้า และมีความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างที่จะปลดเกษียณ (จุมพล หนิมพานิช. 2537 : 86) และอายุการทำงาน ทำให้บุคคลมีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน จึงมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน (พิชญภรณ์ อิงคามะธร. 2532) และทำให้มีความสามารถในการเลือกที่จะปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม และรวดเร็วกว่า อายุการทำงานที่มากกว่าจะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานได้ดีกว่า นอกจากนี้บุคคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมักมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่งหน้าทึ่การงานในระดับสูง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง และผู้ที่มีอายุมากมีโอกาสในการเลือกงานลดลง จึงมักมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และไม่ต้องการโยกย้ายงาน (จเร นาคจุ. 2544 : 23)

2.1.2 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาจัดเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

สทรัส (Struss 1963 : 70) กล่าวว่าความมั่นคงในการทำงานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมมากกว่าต่อผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สูง และผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ต่ำจะมีความพึงพอใจในงานที่มีลักษณะซ้ำซาก จำเจ และมีโครงสร้างหรือรูปแบบแน่นอนมากกว่างานที่ต้องใช้ความคิดหรือท้าทายความสามารถ การศึกษามีความสำคัญในลักษณะผูกพันกับความมั่นคงในการทำงาน กล่าวคือ คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความมั่นคงในการทำงานสูง เมื่อองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ก็จะทำให้ความมั่นคงในการทำงานน้อยลง

เคนท์ ; และมาเธอร์ (Klein ; & Mather. 1966 : 508) กล่าวว่า คนที่มีสติปัญญามากเกินไปสำหรับงานที่ตัวเขารับผิดชอบจะทำให้รู้สึกว่างานที่ทำไม่ท้าทาย ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่ายและก่อให้เกิดภาวะความไม่พอใจ ในตรงกันข้ามพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งที่ต้องใช้ความสามารถหรือสติปัญญาสูงกว่า หรือความสามารถที่ตัวมีจะทำให้เกิดความคับข้องใจไม่สามารถทำงานได้ตามความต้องการ นอกจากนี้หากไม่นำเรื่องระดับตำแหน่งมาพิจารณาแล้ว คนที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมมีความพึงพอใจในงานน้อยลง

กรัสกี (Steers. 1977 : 59 ; citing Grusky. 1966 : 499) กล่าวว่า คนที่มีการศึกษาสูงจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำกว่า ทั้งนี้เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูง ๆ

นั้น จะมีความผูกพันต่อวิชาชีพ มากกว่าความผูกพันต่อองค์กร น้อยกว่าคนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทั้งนี้เนื่องมาจากคนที่มีการศึกษาสูง ๆ นั้นมักจะมี ความผูกพันต่อวิชาชีพมากกว่าความผูกพันต่อองค์กร

มอททาช (สะอาด วงศ์อนันต์นนท์. 2538 : 28 ; อ้างอิงจาก Mottaz) พบว่าระดับ การศึกษาจะไปลดความพึงพอใจในงาน เนื่องจากไปเพิ่มความคาดหวังจากงาน ซึ่งไม่อาจไม่เป็นไป ตามที่คาดหวังในสถานที่ทำงาน และคนที่มีการศึกษาสูงยังมีความเชื่อมั่นในตัวเองว่าโอกาสที่จะหา งานใหม่นั้นจะไม่ลำบากนัก ทำให้มีความผูกพันน้อย

กล่าวโดยสรุป ระดับการศึกษา มีผลต่อการเลือกประกอบอาชีพ ดังนั้น ผู้ที่มีระดับ การศึกษาต่ำน่าจะมี ความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง เนื่องจากโอกาสในการ แสวงหาองค์กรใหม่มีข้อจำกัดในระดับการศึกษา การเปลี่ยนงานอาจทำให้เสียเวลาเริ่มใหม่ โดย คาดหวังว่าตนจะได้รับรางวัลค่าตอบแทนในระดับสูงถ้ายังทำงานอยู่ หรือมีความผูกพันอยู่ต่อไป และ จะเป็นการสูญเสียอย่างมาก ถ้าลาออกจากองค์กร

2.1.3 สถานภาพการสมรส

สถานภาพหมายถึง ภาวะการเป็นโสด การแต่งงาน และการหย่าร้างหรือเป็นหม้าย ของพนักงาน กล่าวได้ว่าสถานภาพการสมรส เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เบคเคอร์ (วีระวัฒน์ ยวงตระกูล. 2541 : 18 ; อ้างอิงจาก Becker. 1960 : 35) กล่าว ว่า ถ้ามองจากแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยนที่มองว่าคนแต่งงานแล้วรู้สึกว่าการที่ตน ผูกพันกับองค์กร หรือถ้า ต้องออกจากองค์กรจะเป็นการสูญเสียผลประโยชน์หรือสวัสดิการที่ควรจะได้รับ ดังนั้น การเปลี่ยนงาน จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานใหม่สามารถให้ผลประโยชน์ตอบแทนดีกว่าหน่วยงานเก่า

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533 : 20) ได้กล่าวถึง คนที่แต่งงานแล้วมีความผูกพันต่อ องค์กรมากกว่าคนโสด โดยเฉพาะเพศหญิงที่แต่งงานมีครอบครัวจะมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนโสดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับโอกาสในการเลือกการจ้างงานที่ดึงดูดใจ ในขณะที่คนที่แต่งงานแล้วมีโอกาสน้อยกว่าคนโสด และยังมีภาระที่ต้องรับผิดชอบ และต้องการความมั่นคงในงานสูง

กล่าวโดยสรุป คนที่แต่งงานแล้วหรือคนที่มีครอบครัวแล้ว น่าจะมีความผูกพันต่อ องค์กรมากกว่าคนโสด โดยเฉพาะในภาวะที่เศรษฐกิจของประเทศเกิดปัญหาวิกฤตผู้ประกอบการมี การเลิกกิจการทำให้เกิดปัญหาการว่างงาน ดังนั้นความพยายามที่จะรักษาสถานภาพและบทบาทของ ตัวเองไม่ให้ตกงาน จึงเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา โดยเฉพาะคนที่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว หรือเป็นกำลังหลักของครอบครัว และจากการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่กล่าวมา พบว่า สถานภาพเป็นตัว

แปรหนึ่งที่น่าจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด จึงได้กำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระตัวแปรหนึ่ง

2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน เริ่มจากวันแรกจนถึงปัจจุบัน ซึ่งระยะเวลาการทำงานของพนักงานแต่ละคนนั้นจะมีผลต่อการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในองค์กรนั้นๆ ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำงานหลายคน เช่น

ฟลิปโป (สะอาด วงศ์อนันต์นนท์. 2538 : 29 ; อ้างอิงจาก Flippo. 1966) กล่าวว่า ผู้ที่มีระยะเวลาทำงานนานจะมีโอกาสในการเลื่อนขั้นดำรงตำแหน่งในระดับสูง เกิดความภาคภูมิใจเป็นแรงจูงใจให้อยู่ในองค์กรได้นาน

มอเบย์ และคณะ (อพชนา ชัยมงคล. 2538 ; อ้างอิงจาก Mobley and others. 1978) กล่าวว่า ระยะเวลาในการทำงาน เป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจนั้นจะส่งผลกระทบต่อความคิดที่จะลาออกจากองค์กรโดยตรง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 67) กล่าวว่า เป็นเพราะประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้นและใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ต่อไป คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้น ย่อมมีความชำนาญและมีความผูกพันต่ออาชีพและต่อองค์กรไปด้วย

สรุปได้ว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานเพราะการที่สมาชิกอยู่ในองค์กรมานาน ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เพราะการมีอายุงานในองค์กรมากก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมาย คุณค่า และความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ก็เป็นเสมือนการลงทุนอย่างหนึ่ง ยิ่งสมาชิกมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรมากขึ้น ก็จะเป็นการสั่งสมสิ่งจูงใจในการทำงาน และเป็นการพัฒนาอาชีพของตนในองค์กร ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รับรางวัลจากองค์กร เช่น เบี้ยหวัด บำนาญ ผลประโยชน์ การแบ่งปันผลกำไร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลที่อยู่ในองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรประสบการณ์การทำงานเป็นตัวแปรอิสระตัวแปรหนึ่งในกลุ่มตัวแปรด้านบุคคลในการศึกษาครั้งนี้

2.1.5 ระดับพนักงาน

ระดับพนักงานเป็นขอบข่ายของงานที่บุคคลรับผิดชอบ เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ ด้านความรู้ความสามารถจากองค์กร ในแต่ละหน่วยงาน มีชื่อเรียกระดับงานแตกต่างกันออกไป ตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

พิพัฒน์ กาญจนวิโรจน์ (2546 : 87) กล่าวว่าโดยทั่วไปแล้ว การกำหนดสายงานจะประกอบด้วย ตำแหน่งในสายงานหลักและตำแหน่งในสายงานสนับสนุน ตำแหน่งในสายงานหลักเป็นตำแหน่งที่ปฏิบัติงานหลักให้กับองค์กร มีความสำคัญ และสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นแก่องค์กร ตำแหน่งในสายงานสนับสนุนคือ ตำแหน่งที่ทำหน้าที่กำกับดูแลนโยบายและให้การสนับสนุน

วิโรจน์ สารรัตนะ (2545 : 76) กล่าวว่า การกำหนดตำแหน่งในโครงสร้างขององค์กรไว้ จะกำหนดไว้ 2 ลักษณะคือ ตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่ ตามสายงานบังคับบัญชา (Chain of Command) ที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ ขณะที่ตำแหน่งที่ปรึกษา (Staff Position) เป็นตำแหน่งที่มีจุดหมายพื้นฐานเพื่อให้คำแนะนำจากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและช่วยเหลือให้ตำแหน่งปฏิบัติการสามารถปฏิบัติงานได้ดี บางครั้งอาจใช้ในความหมายที่หมายถึงที่ปรึกษาส่วนบุคคล (Personal Staff) ได้ เช่น ตำแหน่งผู้ช่วยฝ่ายต่างๆ เป็นต้น

การพิจารณาดำเนินการปฏิบัติอาจแตกต่างกันออกไปตามประเภทขององค์กร เช่น ในบริษัทประกันชีวิต แผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับทราเวลเลอร์ เช่น แผนกประกันชีวิต แผนกประกันวินาศภัย แผนกประกันอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น อาจเป็นตำแหน่งปฏิบัติการ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับกระบวนการบรรลุจุดหมายขององค์กรคือสร้างรายได้แสวงหาผลกำไร แต่แผนกบุคลากร แผนกกฎหมาย เป็นต้น อาจเป็นตำแหน่งที่ปรึกษา เนื่องจากไม่ได้เกี่ยวข้องกับกระบวนการบรรลุจุดหมายขององค์กร แต่จะเป็นฝ่ายสนับสนุนช่วยเหลือให้แผนกปฏิบัติการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในแต่ละแผนกต่างๆ ก็จะแบ่งระดับตำแหน่งเป็นผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานปฏิบัติงาน ซึ่งในแต่ละตำแหน่งจะมีความรับผิดชอบมากน้อยแตกต่างกันออกไป

ดังนั้น ระดับพนักงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานระดับที่มีความรับผิดชอบมาก ที่มีความหมายต่อผลสำเร็จขององค์กรน่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับที่มีความรับผิดชอบน้อยกว่า

2.1.6 ทักษะติดต่อการทำงาน

ทัศนคติ เป็นศัพท์บัญญัติทางวิชาการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude มาจากคำว่า "Aptus" ในภาษาลาติน ซึ่งตรงกับคำว่าความเหมาะสม (Fitness) หรือการปรุงแต่ง (Adaptedness) มีผู้ให้ความหมายของทัศนคติไว้หลายท่านดังนี้

2.1.6.1 ความหมายของทัศนคติ

อลพอร์ด (Alport. 1967 : 3) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นคำศัพท์ที่มาจากรากศัพท์ภาษาลาตินว่า "Aptus" แปลว่า ความโน้มเอียงที่เหมาะสม นำมาใช้ในความหมายของทัศนคติ หมายถึง ท่าทีที่แสดงออกของบุคคลซึ่งบ่งถึงสภาพจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

กู๊ด (Good. 1959 : 48) กล่าวว่า ทักษะคือ คือ ความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการเข้าหาหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคล หรือ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น รัก เกลียดกลัว หรือไม่พอใจมากน้อยเพียงใดต่อสิ่งนั้น ๆ

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962 : 564) ได้ให้คำจำกัดไว้ว่า ทักษะคือ หมายถึง การยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสั่งกัดใดสิ่งใดหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง รวมทั้งความพร้อมที่จะตอบสนองของสิ่งนั้น ๆ โดยมีความลำเอียงในการตัดสินใจอยู่ในใจก่อนแล้ว

เคนด์เลอร์ (Kendler. 1963 : 572) กล่าวว่า ทักษะคือ ภาวะความพร้อมของแต่ละบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม ในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างต่อบุคคล ต่อสถาบัน หรือต่อแนวคิดบางอย่าง อีกทั้งเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

เธอร์สโตน (Thurstone. 1967 :77) กล่าวว่า ทักษะคือ เป็นเรื่องของความชอบไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก และความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้นทักษะจึงวัดโดยตรงไม่ได้ แต่สามารถวัดได้ในรูปความคิดเห็น หรือการแสดงออกทางภาษา

โรคีย์ (Rokeach. 1970 : 112) กล่าวว่า ทักษะคือ เป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสภาพการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะปฏิกิริยาตอบสนองต่อลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

อลพอร์ต (Allport. 1978 : 256) กล่าวว่า ทักษะคือ หมายถึง สภาวะความพร้อมของจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์อันจะมีผลต่อทิศทางการกระทำของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ และสภาพการณ์ที่เกี่ยวข้อง

อลพอร์ต (เชดส์กัตต์ ไชวาสินธุ์. 2520 : 38 ; อ้างอิงจาก Allport. 1967) กล่าวว่า ทักษะคือ เป็นลักษณะทางจิตวิทยา ความพร้อม ตลอดจนประสบการณ์ที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมในการสนองตอบต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง

เธอร์สโตน (สุภาพร เลาสถิตย์. 2525 : 9; อ้างอิงจาก Thuestone. 1967) ได้ให้ความหมายของทักษะคือว่า ทักษะคือเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความคิดเห็น ความกลัวบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นการแสดงออกของความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทักษะคือ ดังนั้นถ้าเราอยากจะทำทักษะคือเราก็สามารถทำได้โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

นอร์ธ ; และแชพแมน (North ; & Chapman. 1973 : 464) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่าเป็นแบบแผนหรือกระบวนพฤติกรรม ความคาดหวังหรือแนวโน้มของการตัดสินสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมซึ่งได้รับอิทธิพลจากสังคม

เครช ; และครัชฟิลด์ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ . 2526 : 2 ; อ้างอิงจาก Kretch ; & Crutchfield.1984) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์ การยอมรับ และพุทธิปัญญา (Cognitive) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

เดโช สุวรรณนท์ (2512:3) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นคุณลักษณะของบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้เปลี่ยนแปลงได้ และเป็นแรงจูงใจ ที่กำหนดทิศทางของพฤติกรรมบุคคล ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ กัน ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของตนหรืออาจทำให้ล้มเหลว

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2519:3) ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคลหรือสถานการณ์ ซึ่งอาจเป็นไปในทางที่ดี ชัดแย้ง หรือเป็นกลางได้ ซึ่งเป็นผลของการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่ดีหรือเลวของบุคคลหรือสถานการณ์นั้น ๆ

เชดส์กดี โฆวาสินท์ (2522:38) ได้สรุปความหมายของ ทัศนคติว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุน หรือคัดค้านก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกรอบม ให้เรียนรู้ระเบียบของสังคม ซึ่งทัศนคตินี้จะแสดงออกหรือปรากฏให้เห็นได้ชัดเจนในกรณีที่สิ่งเร้าเป็นสิ่งเร้าทางสังคม

พัชนี วรกวิน (2520:60) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ หรือแนวโน้มที่พร้อมจะกระทำต่อสิ่งแวดล้อมในการตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2527 :12) ได้กล่าวถึง ทัศนคติว่า มาจากประสบการณ์ ซึ่งเป็นทั้งประสบการณ์โดยตรงและประสบการณ์โดยอ้อม ค่านิยม และสิ่งเร้า เกิดความรู้สึก และผ่านออกไปสู่พฤติกรรมแสดงความคิดเห็นหรือแสดงเหตุผล ซึ่งเป็นปฏิริยาตอบสนอง

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา และคนอื่น ๆ (2527 : 6 -7) ให้ความหมายของทัศนคติสรุปได้ว่า หมายถึง สภาวะความพร้อมทางจิตใจและระบบประสาทของบุคคลซึ่งกำหนดทิศทางของการแสดงออกในทางบวก (พึงพอใจ ชอบ เห็นด้วย ยอยากกระทำ) หรือในทางลบ (ไม่พอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่อยากกระทำ) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง กล่าวได้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก ความคิดเห็นของบุคคลอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สถานการณ์ใดสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งพฤติกรรมของคนเรานี้จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ

1. นิสัย ซึ่งแบ่งเป็น ความเชื่อ ค่านิยม และบุคลิกภาพ
2. สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและพลังของมัน
3. ทักษะ
4. สถานการณ์

กมลรัตน์ หล้าสูงวงศ์ (2528 : 231) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง ความพร้อมของร่างกายและจิตใจที่มีแนวโน้มจะได้ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ใด ๆ ด้วยการเข้าหาหรือถอยออกไป

คงพร คงชาติ (2537 : 10) ทักษะ หมายถึง สภาพความพร้อมทางจิตใจและอารมณ์ของบุคคลต่อสภาพการณ์ใดหรือสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากประสบการณ์การรับรู้ในอดีต ปัจจุบันและความหวังในอนาคตของบุคคลและบุคคลมีพฤติกรรมไปตามความคิด ความรู้สึกที่มีต่อสภาพการณ์นั้น ๆ

ดวงฤดี ช้วยขำ (2540:8) ทักษะ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มการกระทำของบุคคลต่อบุคคล สถานการณ์สิ่งแวดล้อมซึ่งอาจจะเป็นไปในทางบวก คือ ชอบ เห็นด้วย สนับสนุน หรือในทางลบ คือ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่พอใจ ไม่สนับสนุน และทักษะของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ นั้นสามารถสร้างขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้

ชุลีกร ไชยดี (2541 : 11) ทักษะ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่บุคคลได้รับประสบการณ์เรื่องนั้นมาแล้ว ซึ่งสามารถแสดงออกทางพฤติกรรม 3 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ การแสดงออกในลักษณะความพึงพอใจ เรียกว่า ทักษะทางบวก แสดงออกในลักษณะไม่พอใจ เรียกว่า ทักษะทางลบ และแสดงออกในลักษณะเฉย ๆ เรียกว่า ทักษะแบบกลาง ๆ

วรภรณ์ แดงเจริญ (2544:20) ทักษะ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อที่จะแสดงออกว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ อันเนื่องมาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยตรงและประสบการณ์ทางอ้อม และผ่านออกไปสู่พฤติกรรม และทักษะของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ นั้นสามารถสร้างขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้

โดยสรุป ทักษะ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เกิดจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ จนทำให้บุคคลมีการแสดงออกของพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปทักษะ เป็นพฤติกรรมเตรียมพร้อมทางสมองในการที่จะกระทำ ซึ่งจะบ่งบอกถึงหน้าที่ของสภาวะจิตใจ หรือสภาพอารมณ์ที่ซับซ้อน ก่อนที่คนเราจะตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งในการแก้ปัญหา โดยส่วนใหญ่แล้วจะขึ้นอยู่กับทักษะที่จะคงไว้ซึ่งสิ่งที่ตนเองมี

ประสบการณ์มาก เพื่อที่จะรักษาเจตนาที่ถูกต้องไว้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาว่า ความถูกต้องหรือไม่ ถูกต้องเป็นอย่างไร ตามระดับความเชื่อถือหรือระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเห็นได้ว่าทัศนคติ เป็นพฤติกรรมภายในของคนเรา

2.1.6.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

กมลรัตน์ หล้าสูงวงศ์ (2527: 183-184) ได้อธิบายถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นั้นจะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบด้วยกันคือ

1) องค์ประกอบด้านความรู้ หรือความคิด (The Cognitive Component) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกนึกคิด หรือมีมโนคติ (Concept) เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจเป็นจริงหรือไม่เป็นจริง รวมทั้งความเชื่อต่างๆ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) หมายถึงการที่บุคคลประเมินค่า ประเมินความรู้สึก ความชอบ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3) องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) หมายถึงการ แสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง องค์ประกอบด้านพฤติกรรมเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้สึกหรือความคิด และด้านความรู้สึก ดังนั้นเมื่อบุคคลหนึ่งมีทัศนคติทางด้านความรู้และความรู้สึกอย่างไร ก็แสดงพฤติกรรมอย่างนั้นด้วย

2.1.6.3 การเกิดทัศนคติ

ธีรพร อุวรรณโณ (กิติการ ตรีสกุล. 2536 : 32 ; อ้างอิงจาก ธีรพร อุวรรณโณ. 2521) ได้ศึกษาและสรุปเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติไว้ดังนี้

1. อิทธิพลของพ่อแม่ อาจเรียกได้ว่าเป็นแหล่งที่มีอิทธิพลสูงสุด โดยเฉพาะเด็กก่อนวัยเรียน ซึ่งจะพัฒนาค่านิยม ความเชื่อ และความรู้สึกนึกคิดขึ้นมาในกรอบของครอบครัวซึ่งมีพ่อแม่เป็นหลัก

2. อิทธิพลจากกลุ่มต่างๆ ในโรงเรียน ครูและเพื่อนจะมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของเด็ก โรงเรียนที่วางระเบียบกฎเกณฑ์ให้นักเรียนปฏิบัติ หรือหนังสือที่ใช้ในการเรียนการสอนจะมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติต่อเด็กไม่น้อย นักเรียนที่มีครูเป็นแบบอย่างที่ดี การพัฒนาทัศนคติก็จะเป็นไปในทางที่ดี

3. อิทธิพลจากประสบการณ์ส่วนตัว ประสบการณ์ที่รุนแรง หรือกระทบกระเทือนจิตใจ หรือประสบการณ์ของความล้มเหลวจะทำให้คนมีทัศนคติที่แตกต่างกันไป

4. อิทธิพลจากสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลต่อการเกิดและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

โดยสรุป การเกิดทัศนคติ เกิดจากอิทธิพลของครอบครัว ครู เพื่อน ประสบการณ์ และสื่อมวลชน

2.1.6.4 ลักษณะของทัศนคติ

สุชา จันทน์เอม ; และสุรางค์ จันทน์เอม (2500 : 100 -101) กล่าวถึง ลักษณะของทัศนคติ ดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด คนเราได้รับทัศนคติจากประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต บางครั้งยังได้รับจากการเอาอย่าง ซึ่งเริ่มตั้งแต่เด็ก ๆ ยังอยู่ในวัยที่มีอายุน้อย ๆ สิ่งต่างๆ รอบตัวเด็ก เช่น บิดา มารดา สัตว์เลี้ยงต่าง ๆ ตลอดจนเพื่อนฝูงของเด็ก มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของเด็กในระยะเริ่มต้นทั้งสิ้น

2. บุคคลแต่ละคนย่อมมีทัศนคติต่อสถานการณ์เดียวกัน หรือต่อบุคคลเดียวกัน แตกต่างกันไป ออกไปได้หลายลักษณะ แล้วแต่ประสบการณ์ของบุคคลนั้น

3. ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นอาจจะเป็นสิ่งที่ถาวรตลอดไป หรือชั่วคราวก็ได้ ทัศนคติบางอย่างอยู่ในสภาพไม่มั่นคงก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ส่วนทัศนคติที่มั่นคงถาวรย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม บุคลิกภาพของบุคคลมาก และการเปลี่ยนแปลงย่อมมิได้ยาก อย่างไรก็ตาม แนวทางที่ดีตลอดจนวิธีการสอนที่ดีของครู ย่อมทำให้เด็กเปลี่ยนทัศนคติไปในทางที่พึงประสงค์ได้ เช่นเดียวกัน

ส. วาสนา ประवालพฤกษ์ (2524 : 5) ได้สรุปลักษณะสำคัญของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นการเตรียมหรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งการตระเตรียมนี้เป็นการตระเตรียมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้

2. สภาวะความพร้อมที่จะตอบสนอง เป็นลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งอธิบายได้ยาก และบางครั้งไม่มีเหตุผล

3. ทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสภาวะของจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกทางพฤติกรรม

4. ทัศนคติไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถสร้างเครื่องมือเพื่อวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนายหรือใช้อธิบายทัศนคติได้

5. ทศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ บุคคลจะมีทศนคติในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันออกไปได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ระยะเวลา เขาวนปัญหา เป็นต้น

6. ทศนคติมีความคงที่และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ถ้าการเรียนรู้และประสบการณ์นั้นได้เปลี่ยนไป ทศนคติก็อาจเปลี่ยนแปลงได้

กมลรัตน์ หล้าสูงวงศ์ (2528 : 231) ได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของทศนคติไว้ดังนี้

1. ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือการได้รับประสบการณ์ มิใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด

2. ทศนคติเป็นดัชนีที่ชี้แจงทางในการแสดงพฤติกรรม กล่าวคือ ถ้ามีทศนคติที่ดีก็มีแนวโน้มที่จะเข้าหาหรือแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ตรงกันข้ามถ้ามีทศนคติที่ไม่ดีก็มีแนวโน้มที่จะไม่เข้าหาโดยการถอยหนี หรือต่อต้านการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ เช่น เด็กชอบครูสอนทำให้อยากเรียนวิชาที่ครูสอน ถ้าเด็กไม่ชอบวิชานั้นๆ หรือไม่ชอบครูคนนั้น ก็พยายามหลีกเลี่ยงไม่เรียนวิชานั้นๆ เป็นต้น

3. ทศนคติสามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้ เช่น บิดามารดาไม่ชอบบุคคลหนึ่ง ย่อมมีแนวโน้มทำให้เด็กไม่ชอบบุคคลนั้นด้วย

4. ทศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทศนคติเป็นสิ่งที่รับมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ถ้าการเรียนรู้หรือประสบการณ์เปลี่ยนแปลงไป ทศนคดีย่อมเปลี่ยนแปลงไปด้วย

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2530 : 185 – 188) กล่าวว่าทศนคติมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. ทศนคติเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ มิได้เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด คนเกิดการเรียนรู้ย่อมจะมีความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ได้เรียนรู้ นั้นคือเกิดทศนคติขึ้นนั่นเอง

2. ทศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ มิใช่ว่าคนเราชอบหรือเกลียดอะไรแล้วจะต้องชอบหรือเกลียดไปตลอดชีวิต อาจเปลี่ยนแปลงเป็นตรงกันข้ามก็ได้ ถ้าสภาพแวดล้อม สถานการณ์และเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงไป ทศนคติของคนจะเปลี่ยนจากทศนคติที่ยอมรับเป็นทศนคติที่ไม่ยอมรับหรือจากไม่ยอมรับไปสู่ยอมรับก็ได้

3. ทศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทั้งภายในและภายนอก เราสามารถทราบได้ว่าบุคคลใดมีทศนคติในทางยอมรับหรือไม่ยอมรับ โดยการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกอาจแสดงด้วยคำพูด หรือสีหน้าท่าทางพอใจ ไม่พอใจก็ได้ ทศนคติจึงกำหนดพฤติกรรมทั่วๆ ไปของบุคคลแม้จะไม่ทุกกรณี แต่ก็สามารถทำนายพฤติกรรมโดยทั่วๆ ไปได้ ทศนคติเป็นสิ่งที่โน้มน้าวให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ เช่น มีทศนคติที่ดีต่อศาสนา ก็มักจะไม่นับถือเรื่องการบริจาคน เป็นต้น

4. ทักษะเป็นสิ่งซับซ้อน มีที่มาสลับซับซ้อนเพราะทักษะเกิดขึ้นอยู่หลายประการ เช่น ประสบการณ์ การรับรู้ ความรู้สึก ความคิดเห็น อารมณ์ สิ่งแวดล้อม จึงแปรผันได้

5. ทักษะเกิดการจากเลียนแบบ ทักษะสามารถถ่ายทอดออกไปสู่บุคคลอื่น ๆ ให้การคล้อยตามเป็นของธรรมดาที่ถึงจะมี ถ้าเรารักนับถือใครก็ย่อมมีศรัทธา เห็นว่าพฤติกรรมของบุคคลที่เรายอมรับว่าดีงาม จึงเลียนแบบเป็นเยี่ยงอย่างไม่ว่าจะเป็นท่วงท่าของการพูดจา ท่าทาง หรืออุปนิสัยใจคอ ดังนั้นพ่อแม่ ครูเกลียดสิ่งใด เด็กก็พลอยเกลียดสิ่งนั้นไปได้

6. ทิศทางและปริมาณของทักษะ ปริมาณความเข้มข้นของทักษะจะมีตั้งแต่พอใจอย่างยิ่ง ปานกลาง จนถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง ส่วนความเข้มข้นก็แล้วแต่ว่าจะมีความรู้สึกสุดปลายไปด้านใด ทิศทางของทักษะมี 2 ทิศทาง คือ สนับสนุน หรือต่อต้าน

7. ทักษะนี้อาจเกิดจากความมีจิตสำนึก หรือจากจิตใต้สำนึกก็ได้

8. ทักษะมีลักษณะคงทนถาวรพอสมควร ทักษะบางอย่างอยู่ในสภาพไม่มั่นคง พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงได้ ส่วนทักษะที่มั่นคงถาวร เปลี่ยนแปลงได้ยากและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและบุคลิกภาพ

สุรางค์ ไคว่ตระกูล (2533 : 246 -247) ได้กล่าวถึงลักษณะของทักษะไว้ดังนี้

1. ทักษะเป็นสิ่งที่ยั่งยืน
2. ทักษะเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง

ฉะนั้นทักษะจึงมีทั้งทางบวกและลบ เช่น ถ้านักเรียนมีทักษะทางบวกต่อวิชาคณิตศาสตร์ นักเรียนจะชอบเรียนคณิตศาสตร์ และเมื่ออยู่ชั้นมัธยมศึกษา ก็จะเลือกเรียนแขนงวิทยาศาสตร์ ตรงข้ามกับนักเรียนที่มีทักษะต่อคณิตศาสตร์ก็จะไม่ชอบหรือไม่มีแรงจูงใจที่จะเรียน เมื่ออยู่ชั้นมัธยมศึกษา ก็จะเลือกเรียนทางสายอักษรศาสตร์ ภาษา

3. ทักษะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึก อารมณ์ องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือความรู้คิด และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม

4. ทักษะเปลี่ยนแปลงได้ง่าย การเปลี่ยนแปลงของทักษะอาจจะเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบ หรือจากลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การเปลี่ยนแปลงทิศทางของทักษะหรืออาจจะเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น หรือความมากน้อย ทักษะบางอย่างอาจจะหยุดเลิกไปได้

5. ทักษะเปลี่ยนแปลงตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชนหรือสังคมหนึ่ง ๆ อาจจะมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์พิเศษเฉพาะ ฉะนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อทักษะของบุคคลที่เป็นสมาชิก ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนแปลงทักษะจะต้องเปลี่ยนค่านิยม

6. สังคมประภคิต มีความสำคัญต่อพัฒนาการทัศนคติของเด็กโดยเฉพาะต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม อุดมคติ เช่น ทัศนคติต่อเสรีภาพในการพูด การเขียน เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีสภาพเศรษฐกิจสังคมสูง จะมีทัศนคติบวกสูงที่สุด

สรุปลักษณะของทัศนคติ ได้ว่า เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ เปลี่ยนแปลงได้ สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นได้ และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทั้งภายในและภายนอกของบุคคล

จากเอกสารต่างๆ พอจะสรุปได้ว่า ทัศนคติที่ดีองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อในองค์กรว่า องค์กรได้ตอบสนองความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด หรือช่วงที่ตนปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ตนได้รับประสบการณ์ในทางเป็นคุณหรือโทษอย่างไรบ้าง โดยผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ก็ย่อมจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะบุคคลจะรู้สึกว่า องค์กรมีการตอบสนองตนเองในเรื่องต่างๆ ทั้งในด้านของความคิด ความรู้สึกและการกระทำได้อย่างเต็มที่ รวมถึง องค์กรยังสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน แก่ผู้ปฏิบัติงานในระยะเวลายาวนานอีกด้วย

2.1.7 ความภาคภูมิใจต่อองค์กร

ความภาคภูมิใจมีความสำคัญต่อความสุขและความสำเร็จในชีวิต มีผลกระทบต่ออารมณ์บุคลิกภาพ กระบวนการทางความคิด ความปรารถนา การประเมินคุณค่าตนเอง การตั้งเป้าหมายในชีวิต การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตลอดจนการรับรู้โลกภายนอกและการมีปฏิริยาตอบสนอง ดังนั้น ความภาคภูมิใจต่อองค์กร จึงหมายถึง หมายถึง การได้รับการยกย่องชื่นชมจากบุคคลทั่วไปเนื่องจากอาชีพการงาน ได้แก่ สมาชิกในครอบครัวมีความยินดีที่ทำงานที่บริษัทแห่งนี้ การได้รับการยอมรับ และมีส่วนร่วมในการทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ

กล่าวโดยสรุป ความภาคภูมิใจต่อองค์กร น่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความภาคภูมิใจต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในงานที่ทำ ได้รับการยอมรับจากครอบครัว และบุคคลทั่วไป จะส่งผลให้พนักงานมีความความผูกพันต่อองค์กร

2.1.8 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ลักษณะทางกายภาพคือสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานตั้งแต่ สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับของเสียงและกระบวนการในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่มีผลกระทบต่อกระเทือนต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดี และ

เหมาะสมจะมีส่วนช่วยให้บุคคลได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดอุบัติเหตุได้เป็นอย่างดี (เสนาะ ตียาว. 2526 : 344) การจัดสภาพการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ไม่ต้องมีชีวิตอย่างหวาดระแวง วิตกกังวลต่อการเสี่ยงอันตราย ต่างๆจากการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ องค์การควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (โชคดี รักทอง. 2531 : 171-174) ได้เสนอแนะ ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน และมีความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อุปรกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ใช้ในสำนักงาน บุคลากรมีความรู้เหมาะสมกับงาน อุปรกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 216) กล่าวว่า การส่งเสริมสุขภาพพลานามัยของพนักงานนับเป็นสิ่ง ที่สำคัญ ในอันที่จะส่งเสริมและทำนุบำรุงทรัพยากรบุคคลากรขององค์กร

พะยอม วงศ์สารศรี (2534 : 25) กล่าวว่า การส่งเสริมสุขภาพพนักงาน สามารถดำเนินการ ได้ดังนี้

1. จัดบรรยากาศสถานที่ทำงานที่เอื้ออำนวยให้พนักงานได้รับความมั่นคงปลอดภัย เพราะความมั่นคงปลอดภัยจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ
2. จัดบริการรักษาพยาบาล ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีผู้ดูแล เอาใจใส่
3. จัดให้มีวันลา และวันหยุดพักผ่อน
4. จัดกิจกรรมบันเทิงให้พนักงานรวมกลุ่มสังสรรค์กับตามโอกาสอันควร
5. จัดหน่วยให้คำปรึกษา เมื่อพนักงานประสบปัญหาในด้านต่างๆ

สรุปได้ว่า ลักษณะทางกายภาพที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีบทบาทต่อการทำงานมาก ลักษณะทางกายภาพที่เหมาะสมต่อการทำงาน เช่น สถานที่ทำงานสะอาด ปราศจากกลิ่น เสียงรบกวน มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม ปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน จะส่งผลให้พนักงานมีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงและสุขภาพจิตแจ่มใส ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

2.1.9 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา

การบังคับบัญชา หมายถึง วิธีการปกครองและกระบวนการการบริหารที่ข้าราชการ ได้รับจากผู้บริหาร ซึ่งกิลเมอร์ (สำคัญ เพชรทอง. 2537 : 17 ; อ้างอิงจาก Gilmer.1967 : 79) ได้กล่าวถึงวิธีการบังคับบัญชาไว้ว่า การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การติดตามดูแลให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศงานก็มีความสำคัญและสามารถจะทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศภายในหน่วยงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่ง

ทำให้เกิดการย้ายงานและลาออกจากงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สเตียร์และพอร์เตอร์ (Steers and Porter. 1979 : 76) สรุปถึงปัจจัยเกี่ยวกับการลาออกไว้ว่า ลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชา เป็นปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับการลาออกจากการงาน กล่าวคือ พนักงานจะช่วยให้บังคับบัญชาซึ่งมีความเป็นมิตร ชมเชยเมื่อปฏิบัติงานดี และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

แลนดี้ (อวยพร ประพทธีธรรม. 2537 : 30 ; อ้างอิงจาก Landy. 1985 : 79) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพต่อนั้น ผู้บังคับบัญชาจะไม่คอย สนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับประสิทธิภาพหรือการช่วยเหลือในงานที่ยาก ส่วนในด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพสูงนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสนทนา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องราวและปัญหาส่วนตัว และให้ความสนใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงทางสังคม หรือบุคคล ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาความเชื่อมโยงนี้จะทำให้เกิดความผูกพันต่อ องค์การมากขึ้น และปราศจากความแตกแยก

ม็อตตาส (อรฉัตร สรญาณธนาวุธ. 2545 : 26 ; อ้างอิงจาก Mottaz. 1988 : 81) ได้ กล่าวถึง ทำการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ตัวแปรอิสระชุดเดียวกัน พบว่าการสนับสนุนและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรที่มี อิทธิพลในทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน

กล่าวโดยสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชาน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เพราะความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับ พนักงาน จะช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เป็นการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

2.1.10 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของ บุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมที่จะให้ความ ช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้าม หากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตร ก็ อาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลไม่มีความสุขในการทำงานไปด้วย

บูชานัน (อวยพร ประพทธีธรรม. 2537 : 29 ; อ้างอิงจาก Buchanan. 1974 : 58) เรื่องการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการภาครัฐกิจและรัฐบาล พบว่ากระบวนการขั้นตอนเข้าสู่ อาชีพผู้จัดการนั้น ประสบการณ์ที่มีความสำคัญ ซึ่งทำให้ผู้จัดการเกิดความผูกพันต่อองค์กร คือ การ

ปฏิสังสรรค์ในลักษณะของการสนับสนุนและช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา และโอกาสความก้าวหน้าล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

เสตีเยร์ ; และพอร์เตอร์ (อวยพร ประพทธีธรรม. 2537 : 30 ; อ้างอิงจาก Steers ; & Porter. 1974 : 59) ให้ทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา งานบางอย่างซึ่งค่อนข้างจะแยกตัวและสามารถปฏิบัติได้ตามลำพัง เป็นอิสระจากคนอื่นๆ ในองค์กร ไม่มีการบูรณาการ (Intergrated Job) กับกิจกรรมงานอื่นๆ มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่ำ

ซาราสัน และคนอื่นๆ (Sarason and others. 1987 : 813-831) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม เช่นเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีที่พึ่ง ที่ปรึกษาหาหรือมีผู้เห็นความสำคัญของตนเอง ทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

เทพนม เมืองแมน (2529) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานมีผลต่อการทำงานมากทั้งในกระบวนการทำงานและผลงานที่ปรากฏ ถ้าได้เพื่อนร่วมงานดี งานก็จะออกมาในสภาพที่ดี ตรงตามวัตถุประสงค์

อารี เพชรผุด (2530 : 56-57) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงาน (Colleague) ก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือคนอื่น และมีความเป็นมิตรบุคคล ก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลไม่มีความสุขในการทำงานไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน่าจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เพราะหากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้การปฏิบัติงานด้วยกันได้ดี มีความสุข มีความผูกพัน มีความจงรักภักดีและทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

เมทิว ; และซาเจ็ค (Methieu ; & Zajac. 1990) ได้ทำการวิเคราะห์งานวิจัย เรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ วิ เมต้า พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อองค์กร ($r = .21 - .40$)

กลิสสัน ; และดูริก (Glisson ; & Duric. 1989 : 152-156) ได้ทำการวิจัยตัวแปรพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจากองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สุขภาพชุมชน 22 แห่ง ที่ประสบปัญหาพนักงานมีขวัญและกำลังใจต่ำ เบื่อหน่าย ท้อแท้ในการทำงาน อัตราการขาด

งานสูง คุณภาพงานต่ำกว่ามาตรฐาน จำนวน 319 คน พบว่า อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ลินคอล์น ; และคัลลีเบอร์เกอร์ (สุวลักษณ์ ตริพรชัยศักดิ์. 2542 : 27 ; อ้างอิงจาก Lincoln ; & Kalleberg. 1990 : 155-156) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในประเทศญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา พบว่าคนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้วมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์กรในการทำงาน เพราะการย้ายองค์กร จะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายในด้านสถานที่ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งทำให้ครอบครัวต้องแยกกันอยู่ นอกจากนี้แนวโน้มของคนที่แต่งงานแล้วมักจะมองงานของเขาในทางบวกมากกว่าคนโสด เพราะเขาจะปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่า และมีความพอใจกับชีวิตที่ไม่ใช่การทำงานมากกว่า

เฮบินิกซ์ ; และ อัลวโต (อวยพร ประพฤทธิธรรม. 2537 : 29 ; อ้างอิงจาก Hrebiniak ; & Alutto. 1971 : 85) พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะมีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคม การที่บุคคลเห็นว่า สภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กรมีลักษณะของการร่วมมือช่วยเหลือ เป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแต่ถ้าองค์กรใด มีลักษณะของการขาดความร่วมมือ หรือมีความเป็นมิตรน้อย ก็จะทำให้บุคคล มีความผูกพันต่อองค์กร

ฮอลล์ ชไนเดอร์ ; และไนเกรน (กนิษฐา ตัณฑพันธ์. 2538 ; อ้างอิงจาก Hall, Schneider ; & Nygren, 1972 : 176 – 187) ที่ได้ศึกษาระดับทัศนคติต่อองค์กรและความสำคัญของทัศนคติต่อองค์กรของพนักงานป่าไม้ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งทัศนคติต่อองค์กรก็เป็นองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง เขาทั้งสาม พบว่า อายุการทำงาน ในองค์กรป่าไม้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในทางที่ดีต่อองค์กร กล่าวคือ ผู้ที่ทำงานมานานจะมีระดับทัศนคติในทางที่ดีต่อองค์กรสูงขึ้น

คอร์นสไตน์ ; และมาทาลอน (กนิษฐา ตัณฑพันธ์. 2538 ; อ้างอิงจาก Dorstein ; & Mataion, 1989) จากการศึกษาตัวทำนายความผูกพันต่อองค์กร เฉพาะกรณีทหารอาสาสมัครในประเทศอิสราเอล ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน พบว่า ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กรความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และความพึงพอใจขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และสามารถทำนายได้ถึงร้อยละ 6.5

เวลส์ (Vale. 1972 : 997) พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการ และการจะมีความสัมพันธ์เป็นเชิงบวกหรือเชิงลบจะขึ้นอยู่กับสถานะของงาน เช่นงานบางอย่างได้รับการยกย่องจากสังคม เป็นต้น

เซง (Cheng. 1990 : 3424-A) ได้ศึกษาวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในฮ่องกง แตกต่างกันตามสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ฟอ์ทอฟ (Fjortoft. 1993 : 26) ทำการวิจัยปัจจัยที่เป็นตัวทำนายความผูกพันต่อคณะในมหาวิทยาลัย ของรัฐอิลลินอยส์ ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมาเซอร์ (Mauser. 1994 : 1395) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะทางกายภาพในการทำงานของอาจารย์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บราวน์ (Brown.1978 : 2384-A) ทำการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันที่จะคงอยู่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีนัยสำคัญ

ฟี่แมน (Foeman.1988 : 2977-A) พบว่า การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

กริสสัน ; และดูริค (Glisson ; & Durick. 1988 : 61) ศึกษาพบว่าผู้บังคับบัญชาหรือความเป็นผู้นำเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในเรื่องของความผูกพันของบุคคลต่อองค์กร

เชลดอน (Sheldon.1974 : 149) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ระดับปริญญาเอกว่าการเกี่ยวข้องทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แอลเลน (Allen.1992 : 357-367) ศึกษาเรื่องการสื่อสาร และความผูกพันต่อองค์กรพบว่า มนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.2 งานวิจัยในประเทศ

นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533) ศึกษาในกลุ่มข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันต่อองค์กร

อำนาจ ศรีพูนสุข (2528 : 1) พบว่า ในบรรดาตัวแปรลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร ซึ่งได้แก่ ระดับ (ซี) เพศ อายุราชการ และระดับการศึกษานั้น มีเพียงระดับการศึกษาเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2533 : 272-278) ได้ศึกษากรณี ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลดีพาร์ทเมนต์ สโตร์ พบว่าระดับการศึกษาสูงมีโอกาสในการหางานใหม่มากกว่าผู้ที่จบระดับการศึกษาต่ำ

จุฑามาศ พุทธิพิทักษ์ (2535 : 76) ได้ศึกษาการลาออก โอนย้ายงานของโรงพยาบาลตากสิน พบว่า พยาบาลที่มีอายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี เป็นผู้ที่มีการขอลาออก โอนย้ายมากที่สุด

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537 : 1) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พบว่า อายุการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ศิริพงษ์ เจริญสุข (2545 : 85) ที่พบว่า พนักงานสายวิศวกรรมเป็นเรื่องของความเสียดาย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด อาจเนื่องมาจากพนักงานที่สมรสแล้วมีความต้องการความมั่นคงในการทำงาน ต้องการสร้างฐานะความเป็นอยู่ของฐานะครอบครัว จึงเห็นว่าการเปลี่ยนงานและการทำงาน ต้องการสร้างฐานะความเป็นอยู่ของฐานะครอบครัว จึงเห็นว่าการเปลี่ยนงานและการลาออกจากรางาน

เชาวลิต ตนานนท์ชัย (2532 : 52) จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องออกปฏิบัติงานในต่างจังหวัด ดังนั้นคนโสดซึ่งมีความอิสระคล่องตัวสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง จึงมีแนวโน้มในความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนแต่งงานแล้ว นอกจากนี้ในบางงานวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล หรืออาจขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ เช่น งานพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยหนัก

จรีรัตน์ ขอเหนี่ยวกลาง (2539 : 88) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ด้านความกล้าหาญ พิจารณาจากปัจจัยด้านตำแหน่งงานในการทำงาน พบว่า ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีลักษณะด้านความมั่นคงทางอารมณ์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิไล ทองทวี (2544 : 38) ยังพบว่าทัศนคติของผู้ร่วมงานต่อองค์กรเป็นตัวกำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กรตัวหนึ่ง เนื่องจากสมาชิกจะได้รับอิทธิพลจากการเข้าสังคมกับกลุ่มผู้ร่วมงาน และหากกลุ่มเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร สมาชิกผู้นั้นก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติเช่นเดียวกันกับกลุ่ม ซึ่งมีทัศนคติที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กรด้วย

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532: 164 – 165) ได้ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มครูที่มีทัศนคติต่อการทำงานสูง จะมีพฤติกรรมการอบรม จริยธรรมสูง

อังคณา โกลีย์สวัสต์ (2534 : 86) ศึกษาความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันกับสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดุสิต น้ำฝน (2529 : 139) ศึกษาการถ่ายทอดลักษณะการเป็นทหารกับความยึดมั่นผูกพันต่ออาชีพ ศึกษากรณี นักเรียนนายเรืออากาศ ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลกลุ่มเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ทำให้เกิดแนวคิดที่จะทำการศึกษาค่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจี คาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ในด้านตัวแปรด้านส่วนตัว ซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพการสมรส ระดับพนักงานทัศนคติต่อการทำงาน และความภาคภูมิใจต่อองค์กร และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน จากตัวแปรดังกล่าวนี้ ล้วนเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อให้พนักงานเกิดพฤติกรรม หรือ เกิดความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน และน่าจะเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทเอไอจีคาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด

ความเป็นมาของบริษัทเอไอจี คาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัทอเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล กรุ๊ป อิงค์ (เอไอจี) เป็นกลุ่มบริษัทผู้นำของโลกที่ให้บริการระหว่างประเทศทางด้าน ธุรกิจประกันภัย และการบริการทางการเงิน โดยมีธุรกิจอยู่ในประเทศต่างๆ มากกว่า 130 ประเทศ ทั่วโลก ถือเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่ใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศสหรัฐอเมริกา

บริษัทในเครือเอไอจีจึงให้บริการแก่ธุรกิจต่างๆ ทั้งในระดับหน่วยงาน สถาบันต่างๆ รวมทั้งลูกค้ารายบุคคล ในด้าน ธุรกิจประกันวินาศภัย และการประกันชีวิตผ่านระบบเครือข่ายที่มีครอบคลุมทั่วโลก รวมถึงการให้กองทุนบำเหน็จบำนาญ บริหารสินทรัพย์ การเช่าเครื่อง บินแบบ Leasing ผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ รวมทั้งเป็นผู้นำตลาดธุรกิจสินเชื่อบุคคล อาทิเช่น AIG Sun America จะให้บริการด้านการจัดการกองทุนบำเหน็จบำนาญที่ใหญ่ที่สุดกองทุนหนึ่งใน สหรัฐอเมริกา AIG

American General เป็นผู้นำด้านธุรกิจประกันชีวิต AIG General Finance เป็นหนึ่งในบริษัทที่ผู้นำด้านตลาดธุรกิจสินเชื่อบุคคล และ AIG VALIC เป็นผู้นำการตลาดทางด้านการบริหารสินทรัพย์สำหรับบุคคลและสถาบันโดยมีผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในการบริหารการลงทุนในตราสารทุน ตราสารหนี้ การลงทุนอื่นๆ และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หุ่นสามัญของเอไอจีได้จดทะเบียนไว้ในตลาดหลักทรัพย์ที่นิวยอร์ก ลอนดอน ปารีส สวิสเซอร์แลนด์ และโตเกียว

บริษัท เอไอจี คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทกลุ่ม AIG Consumer Finance Group, Inc. ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป อิงค์ (AIG) ที่เป็นกลุ่มบริษัทประกันภัยระหว่างประเทศชั้นนำของสหรัฐอเมริกา รวมทั้งเป็นผู้ถือหุ้นของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ หรือ เอไอเอ และเป็นผู้ถือหุ้นเกือบทั้งหมดของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เอไอจีไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้จดทะเบียนเปิดดำเนินการเพื่อทำธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 ถือเป็นประเทศอันดับที่ 4 ที่กลุ่มบริษัท AIG เปิดธุรกิจบัตรเครดิตในภูมิภาคแถบเอเชีย หลังจากประสบความสำเร็จมาแล้วในประเทศต่างๆ ได้แก่ ฟิลิปปินส์ ไต้หวัน และฮ่องกง

บัตรเครดิตที่ออกโดย บริษัทเอไอจี คาร์ด (ประเทศไทย) มี 2 ประเภท คือ บัตรเครดิตวีซ่า และบัตรเครดิตมาสเตอร์ ซึ่งเป็นบัตรเครดิตสากล (International Credit Card) คือสามารถใช้ได้ทั่วโลกจากร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ของบัตรเครดิตดังกล่าวเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ เบิกเงินสดฉุกเฉินล่วงหน้า จุดเด่นของบัตรเครดิตเอไอจี คือสามารถชำระค่าเบี้ยประกันของบริษัทเอไอเอได้ ลูกค้ายกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ถือกรมธรรม์ของเอไอเอ ตัวแทนประกันชีวิตของเอไอเอ พนักงานเอไอเอ, เอไอยู และบริษัทในเครือ และบุคคลทั่วไป และเนื่องจากบัตรเครดิตเอไอจี เกิดจากความร่วมมือระหว่างบริษัทเอไอเอ จำกัด และบริษัทเอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัทอเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป อิงค์ บริษัทจึงมีฐานลูกค้าหลัก เป็นผู้ถือกรมธรรม์ของเอไอเอที่มีรายได้อยู่ในเกณฑ์สมัครบัตรเครดิตได้ คือ ตั้งแต่ 15,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป ประมาณ 1.4 ล้านราย บัตรเครดิตเป็นผลิตภัณฑ์ อย่างแรกที่บริษัทนำเสนอต่อลูกค้า และเริ่มออกบัตรเครดิตเงินสดและสินเชื่อบุคคลเพื่อให้บริการลูกค้าใน ปี 2546

กลยุทธ์การทำตลาด บริษัทได้ส่งจดหมายเชิญชวนพร้อมใบสมัครไปยังลูกค้าที่ผ่านการคัดเลือกเบื้องต้น แล้วให้สมัครบัตรเครดิต ซึ่งเมื่อผ่านการพิจารณาแล้วผู้ถือบัตรจะได้รับสิทธิประโยชน์ เช่นเดียวกับบัตรวีซ่า และบัตรมาสเตอร์การ์ด แล้ว ยังได้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมอีก เช่น เป็นบัตรเดียว ที่ใช้ชำระค่าเบี้ยประกันเอไอเอ ได้ ทุก 25 บาทที่ใช้จ่ายบัตรเครดิตเอไอจี จะได้คะแนนสะสม 1 คะแนน เป็นต้น

บทที่ 3

การดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 239 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทเอไอจีคาร์ด ประเทศไทย จำกัด แบ่งเป็น 7 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน บริษัทเอไอจีคาร์ด ประเทศไทย จำกัด ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และระดับพนักงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ทศนคติต่อการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม ความภาคภูมิใจต่อองค์กร

ตอนที่ 4 แบบสอบถาม ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 6 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถาม ความผูกพันต่อองค์กร

วิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน บริษัทเอไอจีคาร์ด ประเทศไทย จำกัด ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับพนักงาน

ตัวอย่าง แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความในช่องว่าง (.....) ที่ตรงกับลักษณะของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. อายุ.....ปี
2. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
3. สถานภาพสมรส
 โสด คู่ หม้าย
4. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี (นับตั้งแต่เริ่มบรรจุเป็นพนักงาน จนถึงปี
 ปัจจุบัน หากเกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี)
5. ระดับพนักงาน
 ผู้บริหาร หัวหน้างาน พนักงานปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ทศนคติต่อการทำงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิตยสารศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับทศนคติต่อการทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับทศนคติต่อการทำงาน ของ รุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536 :146-148)

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามทศนคติต่อการทำงาน ให้สอดคล้องกับนิตยสารศัพท์เฉพาะ โดยใช้แนวคิดจากข้อ 2.1 และ 2.2 ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท์ (Likert Scale Type)

ตัวอย่าง แบบสอบถาม ทศนคติต่อการทำงาน

ก.ด้านความคิด

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดของท่านมาก
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
0.	ท่านคิดว่าการทำงานเอกสารอย่าง ละเอียดรอบคอบเป็นเรื่องสำคัญ					
00.	การปฏิบัติงานล่วงเวลาเป็นสิ่งที่ ยากลำบากสำหรับท่าน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ข. ด้านความรู้สึก

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0.	ท่านรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต					
00.	ท่านรู้สึกกังวลใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญ					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ค. ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- เป็นประจำ หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับที่ท่านตั้งใจที่จะกระทำทุกครั้ง
 บ่อยครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับที่ท่านตั้งใจที่จะกระทำเกือบทุกครั้ง
 บางครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับที่ท่านตั้งใจที่จะกระทำบ้าง ไม่กระทำบ้าง
 น้อยครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับที่ท่านตั้งใจที่จะกระทำน้อย
 น้อยครั้งที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับที่ท่านตั้งใจที่จะกระทำน้อยครั้งมากที่สุดจนแทบไม่กระทำเลย

ข้อ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
0.	ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ท่านแก้ปัญหาทันทีเมื่อมีอุปสรรคในการทำงาน					
00.	ท่านมีความกระตือรือร้นในการมาทำงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
เป็นประจำ	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
บางครั้ง	3	3
น้อยครั้ง	2	4
น้อยครั้งที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การแปลความหมายทัศนคติต่อองค์กร ด้านความคิดมีเกณฑ์การพิจารณาคะแนน โดยใช้คะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีทัศนคติปานกลางต่อการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีทัศนคติทางลบต่อการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม ความภาคภูมิใจต่อองค์กร มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจต่อองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับความภาคภูมิใจต่อองค์กร ของ อัมพร ทองจรรยา (2547 : 100-101)

3.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความภาคภูมิใจต่อการทำงานให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยใช้แนวคิดจากข้อ 3.1 และ 3.2 ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท์ (Likert Scale Type)

ตัวอย่าง แบบสอบถาม ความภาคภูมิใจต่อองค์กร

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนมากขึ้นเมื่อได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้					
00.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับท่าน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก	(คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ	(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การแปลความหมายความภาคภูมิใจต่อองค์กรมีเกณฑ์การพิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีความภาคภูมิใจต่อองค์กรมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีความภาคภูมิใจต่อองค์กรปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีความภาคภูมิใจต่อองค์กรน้อย

ตอนที่ 4 แบบสอบถาม ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิตยสารศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ของ นลินี ธรรม อำนวยสุข (2541) และ ชาทิชาย หมั่นสมัคร (2542)

4.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานให้สอดคล้องกับนิตยสารศัพท์เฉพาะ โดยใช้แนวคิดจากข้อ 4.1 และ 4.2 ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type)

ตัวอย่าง แบบสอบถาม ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0.	สถานที่ทำงาน สถานที่ทำงานมีเสียงรบกวนมาก ทำให้ท่านไม่มีสมาธิ					
00.	วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัย					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การแปลความหมายลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน มีเกณฑ์การพิจารณาคะแนน โดยใช้คะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานไม่ดี

ตอนที่ 5 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชามีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา ของ สุคนธ์ทิพย์ หนูนพล (2544 : 149-150) และ สุกัญญา แยมยิม (2541 : 100-102)

5.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยใช้แนวคิดจากข้อ 5.1 และ 5.2 ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type)

ตัวอย่าง แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0.	<u>การปฏิบัติของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา</u> ท่านปฏิบัติตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา					
00.	<u>การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน</u> ท่านไม่กล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ๆต่อผู้บังคับบัญชา					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การแปลความหมายสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชามี
เกณฑ์การพิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)
คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาดี
คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี

ตอนที่ 6 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงานมีขั้นตอนการสร้าง
ดังนี้

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิตยสารศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่าง
พนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

6.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อน
ร่วมงาน ของ สุคนธ์ทิพย์ หนูนพล (2544 : 149-150) และ สุกัญญา แยมยิ้ม (2541 : 100-102)

6.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงานให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยใช้แนวคิดจากข้อ 6.1 และ 6.2 ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type)

ตัวอย่าง แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0.	ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
00.	ท่านไม่ชอบเพื่อร่วมงานที่ทำงานเก่งกว่า					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การแปลความหมายสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงานมีเกณฑ์การพิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานไม่ดี

ตอนที่ 7 แบบสอบถาม ความผูกพันต่อองค์กรมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

7.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของ อรรถัย ตั้งทองเพชร (2547 : 102-104)

7.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยใช้แนวคิดจากข้อ 7.1 และ 7.2 ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type)

ตัวอย่าง แบบสอบถาม ความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0.	บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติงานของบริษัทฯ					
00.	ในการปฏิบัติงานใดๆ ท่านจะคำนึงถึงชื่อเสียงของบริษัท					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การแปลความหมายความผูกพันต่อองค์กร มีเกณฑ์การพิจารณาคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์เวณิ กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ และอาจารย์นันทวิทย์ เข้มพานาคะ ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งทางด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปทดลองใช้

2. หาค่าอำนาจจำแนก (Item Discrimination) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเงินทุนเอไอซีไฟแนนซ์ จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง กลุ่มต่ำ และทดสอบด้วย t – test จากนั้นคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 มาใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้ผลดังนี้

2.1 แบบสอบถาม ทักษะคติต่อการทำงาน มีจำนวน 36 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.118 – 9.674

2.2 แบบสอบถาม ความภาคภูมิใจต่อองค์กร มีจำนวน 18 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.688 – 9.361

2.3 แบบสอบถาม ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน มีจำนวน 13 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.688 – 9.361

2.4 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา มีจำนวน 21 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 3.035 – 9.000

2.5 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 19 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.376 – 14.346

2.6 แบบสอบถาม ความผูกพันต่อองค์กร มีจำนวน 20 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.758 – 10.482

3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบ สอบถามที่คัดเลือกแล้วในข้อ 2 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ผลดังนี้

3.1 แบบสอบถาม ทักษะคติต่อการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9784

3.2 แบบสอบถาม ความภาคภูมิใจต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9532

3.3 แบบสอบถาม ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9610

3.4 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9735

3.5 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9632

3.6 แบบสอบถาม ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9736

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการทั่วไป เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 239 ฉบับ ที่สร้างขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ด้วยตนเอง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากพนักงาน ระหว่างวันที่ 25 มกราคม 2550 – 2 กุมภาพันธ์ 2550 ได้ข้อมูลกับคืนมาครบทุกฉบับ
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วจึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจี คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด
3. วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจี คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Item Discrimination) ของแบบสอบถามโดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test
 - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (∞ - coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.2 วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละตัว
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE_{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
\hat{Y}	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนมาตรฐาน
X_1	แทน	อายุ
X_2	แทน	ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี
X_3	แทน	ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
X_4	แทน	ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี
X_5	แทน	สถานภาพ : โสด
X_6	แทน	สถานภาพ : คู่
X_7	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
X_8	แทน	ระดับพนักงาน : ผู้บริหาร

X_9	แทน	ระดับพนักงาน : พนักงานปฏิบัติการ
X_{10}	แทน	ระดับพนักงาน : หัวหน้างาน
X_{11}	แทน	ทัศนคติต่อการทำงาน
X_{12}	แทน	ความภาคภูมิใจต่อองค์กร
X_{13}	แทน	ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
X_{14}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา
X_{15}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน
Y	แทน	ความผูกพันต่อองค์กร

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับพนักงานของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับพนักงานของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับพนักงานของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ระดับตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	11.30
	ปริญญาตรี	206	86.19
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	2.51
	รวม	239	100.00
2. สถานภาพสมรส	โสด	206	86.19
	คู่	33	13.81
	รวม	239	100.00
3. ระดับพนักงาน	ผู้บริหาร	4	1.67
	หัวหน้างาน	36	15.06
	พนักงานปฏิบัติการ	199	83.26
	รวม	239	100.00

จากตาราง 1 พบว่าพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 239 คน เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษา : ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.19 วุฒิกการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.30 และ วุฒิกการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.51 พนักงานมีสถานภาพสมรส : โสด คิดเป็นร้อยละ 86.19 และมีสถานภาพสมรส : คู่ ร้อยละ 13.81 ส่วนใหญ่เป็น ระดับพนักงาน : พนักงาน

ปฏิบัติการ ร้อยละ 83.26 ระดับพนักงาน : หัวหน้างาน ร้อยละ 15.06 และระดับพนักงาน : ผู้บริหาร ร้อยละ 1.67

ตอนที่ 2 เสนอค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ และ ประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัท กับเพื่อนร่วมงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอเชียคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อม ในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท เอเชียคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
อายุ	28.25	4.63	วัยกลางคน
ประสิทธิภาพการทำงาน	2.96	1.50	ปานกลาง
ทัศนคติต่อการทำงาน	3.56	0.34	ปานกลาง
ความภาคภูมิใจต่อองค์กร	3.70	0.51	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน	3.36	0.49	ดีพอใช้
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับ			
ผู้บังคับบัญชา	3.82	0.46	ดี
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับ			
เพื่อนร่วมงาน	4.06	0.49	ดี
ความผูกพันต่อองค์กร	3.63	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่าพนักงานบริษัท เอเชียคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มีอายุ ในวัยกลางคน มีประสิทธิภาพในการทำงานเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่อการทำงาน ความภาคภูมิใจต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และ ลักษณะทางกายภาพในการทำงานอยู่ในระดับ ดีพอใช้ มี สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่าง

พนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี ส่วนความผูกพันต่อองค์กร พนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด
(ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Y
X1	1.000	0.041	-0.107	0.154	-0.496**	0.496**	-0.0054	0.134*	0.659**	-0.677**	0.136*	0.028	-0.121	-0.025	0.012	0.050
X2		1.000	-0.892**	-0.057	-0.202**	0.202**	0.034	-0.047	-0.039	0.054	0.066	0.161*	0.051	0.075	0.055	0.188**
X3			1.000	-0.401**	0.156*	-0.156*	0.009	-0.137*	0.067	-0.017	-0.052	-0.129*	-0.058	-0.047	-0.056	-0.096
X4				1.000	0.064	-0.064	-0.150	0.396**	-0.068	-0.071	-0.018	-0.042	0.023	-0.047	0.011	-0.168**
X5					1.000	-1.000	0.096	0.052	-0.442**	0.405**	-0.177**	-0.184**	0.028	-0.201**	-0.169**	-0.130*
X6						1.000	-0.096*	-0.052	0.442**	-0.405**	0.177**	0.184**	-0.028	0.201**	0.169**	0.130*
X7							1.000	-0.084	0.099	0.020	0.020	-0.004	-0.013	-0.038	-0.043	-0.005
X8								1.000	-0.055	-0.291**	0.064	0.028	0.016	0.065	-0.074	-0.001
X9									1.000	-0.939**	0.084	0.009	-0.077	-0.015	-0.078	0.059
X10										1.000	-0.103	-0.018	0.069	-0.008	0.100	-0.056
X11											1.000	0.613**	0.442**	0.394**	0.481**	0.585**
X12												1.000	0.468**	0.661**	0.575**	0.717**
X13													1.000	0.454**	0.409**	0.548**
X14														1.000	0.709**	0.537**
X15															1.000	0.544**
Y																1.000

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 มี 6 ตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_2) ทักษะคติต่อการทำงาน (X_{11}) ความภาคภูมิใจต่อองค์กร (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) และ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สถานภาพสมรส : คู่ (X_6)

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี (X_4) และที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สถานภาพสมรส : โสด (X_5)

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มี 6 ตัวแปร ได้แก่ อายุ (X_1) ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี (X_3) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_7) ระดับพนักงาน : ผู้บริหาร (X_8) และระดับพนักงาน : พนักงานปฏิบัติการ (X_9) ระดับพนักงาน : หัวหน้างาน (X_{10})

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	4	27.947	6.987	87.312**
Residual	234	18.725	0.080	
Total	238	46.671		

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 4 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง กับตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงรายละเอียด ในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธี การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₁₂	.389	.050	.451	.717	.514	250.910**
X ₁₂ , X ₁₃	.200	.044	.220	.756	.572	157.562**
X ₁₂ , X ₁₃ , X ₁₁	.198	.071	.153	.768	.590	112.563**
X ₁₂ , X ₁₃ , X ₁₁ , X ₁₅	.110	.048	.121	.774	.599	87.312**

$$a = .370$$

$$R = .774$$

$$R^2 = .599$$

$$SE_{est} = .208$$

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 5 พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความภาคภูมิใจต่อองค์กร (X₁₂) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X₁₃) ทักษะติดต่อการทำงาน (X₁₁) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน (X₁₅) โดยตัวแปรทั้ง 4 สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้คิดเป็นร้อยละ 59.9

จากผลในตาราง 5 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

สมการที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .370 + .389 X_{12} + .200 X_{13} + .198 X_{11} + .110 X_{15}$$

สมการที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานครโดยใช้คะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .415 X_{12} + .220 X_{13} + .153 X_{11} + .121 X_{15}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร ด้านส่วนตัวและ ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 239 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นแบบสอบถาม ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทเอไอจีคาร์ด ประเทศไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน บริษัทเอไอจีคาร์ด ประเทศไทย จำกัด ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับพนักงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 36 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9784

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม ความภาคภูมิใจต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9532

ตอนที่ 4 แบบสอบถาม ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9610

ตอนที่ 5 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 21 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9735

ตอนที่ 6 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9632

ตอนที่ 7 ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9736

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการทั่วไป เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 239 ฉบับ ที่สร้างขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ด้วยตนเอง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากพนักงาน ระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2549 – 30 ธันวาคม 2549 ได้ข้อมูลกลับคืนมาครบทุกฉบับ
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อ ปราบกว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วจึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร ด้านส่วนตัวและด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. วิเคราะห์ตัวแปรด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 ตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_2) ทักษะติดต่อการทำงาน (X_{11}) ความภาคภูมิใจต่อองค์กร (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) และ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สถานภาพสมรส : คู่ (X_6)
2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจีคาร์ด(ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี (X_4) และ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สถานภาพสมรส : โสด (X_5)
3. ตัวแปรที่ไม่มีมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจี คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มี 6 ตัวแปร ได้แก่ อายุ (X_1) ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี (X_3) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_7) ระดับพนักงาน : ผู้บริหาร (X_9) ระดับพนักงาน : พนักงานปฏิบัติการ (X_8) และระดับพนักงาน : หัวหน้างาน (X_{10})
4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความภาคภูมิใจต่อองค์กร (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพใน

ที่ทำงาน (X_{13}) ทักษะคิดต่อการทำงาน (X_{11}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) โดยตัวแปรทั้ง 4 สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้คิดเป็นร้อยละ 59.9

5. สมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\hat{Y} = .370 + .389 X_{12} + .200 X_{13} + .198 X_{11} + .110 X_{15}$$

5.2 สมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = .415 X_{12} + .220 X_{13} + .153 X_{11} + .121 X_{15}$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 ตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_2) ทักษะคิดต่อการทำงาน (X_{11}) ความภาคภูมิใจต่อองค์กร (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{14}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) และ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สถานภาพสมรส : คู่ (X_6) อภิปรายได้ดังนี้

1.1 ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี ของบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรมากทั้งนี้เพราะ พนักงานมีความตระหนักว่า ตนมีระดับการศึกษาต่ำกว่าบุคคลอื่นๆ จำนวนมากในสังคมที่มีโอกาสมากกว่าในการเลือกเข้าทำงานที่ให้ผลตอบแทนสูง ทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรเดิมที่ทำงานอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรวรรณ อยู่คง (2546 : 79) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานบริษัทในเครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

1.2 ทักษะคติต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีทัศนคติต่อการทำงานในระดับปานกลาง มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีทัศนคติต่อการทำงาน จะเป็นผู้มีความศรัทธาในงาน ทำโดยปราศจากอคติ มีความรับผิดชอบสูง มองเห็นคุณค่าประโยชน์จากการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดี เช่น มีความรับผิดชอบในการทำงานมาก สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีใจรักในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีผลการทำงานที่ดี ลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้มากส่งผลให้พนักงานได้รับการ ยกย่องจากบริษัท ทำให้พนักงานมีความสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ เคนด์เลอร์ (Kendler. 1963 :572) ที่กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ภาวะความพร้อมของแต่ละบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างต่อบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผลรวมของความเชื่อนี้ เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคล ในการที่จะมีปฏิกริยาตอบสนอง ในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

1.3 ความภาคภูมิใจต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีความภาคภูมิใจต่อองค์กร ในระดับปานกลาง มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานรู้สึกว่าได้รับการยกย่อง ชื่นชม จากบุคคลทั่วไปเนื่องจากอาชีพการงาน สมาชิกในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อน มีความยินดีที่พนักงานในการเข้าทำงานที่บริษัทบริษัทเอไอจีคาร์ต (ประเทศไทย) จำกัดกรุงเทพมหานคร และในการทำงานก็ยังได้รับการยอมรับ และมีส่วนร่วมในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จารุณี วงศ์คำแน่น (2537 :81-82) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีของพนักงานสายงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

1.4 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่ได้รับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานที่ดี มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ การที่บริษัทมีสถานที่ทำงานดี ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทภายในห้องได้สะดวก มีความเป็น

ระเบียบเรียบร้อยในที่ทำงาน ขนาดของห้องทำงานมีสัดส่วนพอดีต่อปริมาณพนักงาน บริเวณของห้องทำงานปราศจากสิ่งรบกวนทั้งเสียงและกลิ่น วัสดุอุปกรณ์การทำงานที่ช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ ปริมาณของวัสดุ อุปกรณ์ เมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการ มีความทันสมัย และมีคุณภาพการใช้งาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน และทำให้พนักงานไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากเกินไป พนักงานย่อมมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานดังกล่าว และมีความต้องการอยู่ทำงานสิ่งแวดล้อมที่พึงพอใจ ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ฟอ์ทอฟ (Fjortoft. 1993:26) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่เป็นตัวทำนายความผูกพันต่อคณะในมหาวิทยาลัยของรัฐอิลลินอยส์ ผลการศึกษพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทย ดัง ผลการวิจัยของอังคณา โกสิยัสวัสดิ์ (2534:86) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันของสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.5 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง ให้ความห่วงใย ให้ความสนใจ คอยช่วยเหลือและเป็นแบบอย่างที่ดี ให้ความสนใจต่อพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง และให้ความรักความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญ และข้อชี้แนะเป็นที่ปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้เป็นไปด้วยความราบรื่น ทำให้เกิดความสามัคคี และสร้างให้พนักงานเกิดกำลังใจในการทำงาน รู้สึกอบอุ่น ให้ความเคารพ เชื่อฟัง ส่วนในด้านการที่ พนักงานปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ความเคารพนับถือ เชื่อฟัง ผู้บังคับบัญชา ตั้งใจ และสนใจกระทำในสิ่งที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมายสั่งสอน และซักถามผู้บังคับบัญชา เมื่อมีข้อสงสัยทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัว สิ่งเหล่านี้จะมีส่วนช่วยให้พนักงานมีความตั้งใจ สนใจทำงาน และทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เนื่องจากพนักงานต้องการอยู่ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่ตนเองพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ พีแมน (จเร นาคจุ. 2544 ; อ้างอิงจาก Foeman. 1988:2977-A) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงออกของผู้บังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับ ผลการวิจัยในประเทศไทยของ อังคณา โกสิยัสวัสดิ์ (2534:86) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันกับสถาบัน

และความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับสถาบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.6 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ การที่เพื่อนร่วมงานให้ความจริงใจต่อกัน มีความเคารพซึ่งกันและกัน มีน้ำใจช่วยเหลือกัน คอยให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเมื่อเพื่อนเกิดปัญหา ยินดีเมื่อเพื่อนมีความสุข และเป็นเพื่อนที่ดีในยามทุกข์ มีความปรารถนาดีต่อกัน มีความเป็นกันเอง เห็นอกเห็นใจกัน ทำให้เกิดการประสานงานที่ดี ร่วมมือกันแก้ไขปัญหา ทำให้พนักงานมีความสุขขณะที่อยู่ในสถานที่ทำงาน เกิดความผูกพัน มีความต้องการที่จะมาทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แอลเลน (Allen. 1992 : 357-367) ที่ศึกษาเรื่องการสื่อสาร และความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ กาญจนฯ พูลแก้ว (2541:78) ที่ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานของพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดกรุงเทพมหานคร ของพยาบาลวิชาชีพ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อังคณา โกสิยสวัสดิ์ (2534:86) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.7 สถานภาพสมรส : คู่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส : คู่ มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ คนที่แต่งงานแล้วหรือมีครอบครัวแล้ว ต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่าคนที่มีสถานภาพโสด จึงมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ไม่อยากให้องค์กรต้องสลายลง ซึ่งจะมีผลทำให้ตนเองและครอบครัวต้องขาดรายได้มาจุนเจือ จึงมีแนวโน้มที่จะปฏิเสธการเปลี่ยนงานใหม่มากกว่าคนโสด และคนที่แต่งงานแล้วมักจะมีข้อจำกัดของการย้ายองค์กรในการทำงาน เพราะการย้ายองค์กร จะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายในด้านสถานที่ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งทำให้ครอบครัวต้องแยกกันอยู่ นอกจากนี้แนวโน้มของคนที่แต่งงานแล้วมักจะมองงานของเขาในทางบวกมากกว่าคนโสด เพราะเขาจะปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่า และมีความพอใจกับชีวิตที่ไม่ใช่การทำงานมากกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุรีพร กาญจนการุณ (2536 : 50) ศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากการของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน โดยพบว่า ข้าราชการที่สมรสแล้ว ต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่าข้าราชการโสด

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจี การ์ด(ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี (X_4) และ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ตัวแปร ได้แก่ สถานภาพสมรส : โสด (X_5) อภิปรายได้ดังนี้

2.1 ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจี การ์ด(ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัทเอไอจี การ์ด(ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ทั้งนี้เพราะ พนักงานมีความตระหนักว่าทางเลือกในการทำงานของตนมีมาก สามารถใช้วุฒิการศึกษาเพื่อเข้าสมัครงานที่บริษัทแห่งอื่นในตำแหน่งที่สูงกว่า และมีอัตราเงินเดือนไม่น้อยกว่าเดิม ดังที่ ม็อตโตส (Mottaz. 1984 : 985-1004) ศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาจะไปลดความพึงพอใจในงาน เนื่องจากไปเพิ่มความคาดหวังจากงาน ซึ่งอาจไม่เป็นไปตามที่คาดหวังในสถานที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย (2541:94) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู โรงเรียน คาทอลิก สังกัด สังฆมณฑลจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 สถานภาพสมรส : โสด มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจี การ์ด(ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัทเอไอจี การ์ด(ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรส : โสดมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ทั้งนี้เพราะ คนโสดมีความเป็นอิสระ มีความรับผิดชอบน้อย ไม่มีภาระหน้าที่ในการดูแลครอบครัวและสมาชิกในครอบครัว ไม่ต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว ไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในชีวิตมากเท่ากับพนักงานที่สมรสแล้ว สามารถเปลี่ยนหรือย้ายงานได้อย่างอิสระ จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กรน้อย

3. ตัวแปรที่ไม่มีมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจี การ์ด(ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มี 6 ตัวแปร ได้แก่ อายุ (X_1) ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี (X_3) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_7) ระดับพนักงาน : ผู้บริหาร (X_9) ระดับพนักงาน : พนักงานปฏิบัติการ (X_9) และระดับพนักงาน : หัวหน้างาน (X_{10}) ซึ่งอภิปรายได้ดังนี้

3.1 อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานในบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุมากบางคนมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ อาจเป็นเพราะพนักงานมีประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน มีทักษะในการปฏิบัติงานดี มีความคุ้นเคยกับองค์กร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้พนักงานไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่ดีและคุ้นเคย มีความผูกพันต่องานที่ทำ อีกส่วนหนึ่งมาจากความคิดที่ว่า หากมีอายุมากแล้วถ้าลาออกจากงานอาจหางานทำได้ยากขึ้น และอาจไม่ได้อำนาจที่ตนถนัดเหมือนกับงานที่ทำอยู่ในองค์กรนี้ จึงทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความผูกพันต่อองค์กร

พนักงานที่มีอายุมากบางคนมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานขาดความรับผิดชอบ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดประสบการณ์ในการทำงานที่ดี มีความเหนื่อยล้าในการทำงานมาก สถิติปัญหา ความจำเสื่อมถอยลง และมีสุขภาพอ่อนแอ ทำให้พนักงานเกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ จิราวรรณ หาดทรายทอง (2532 : 59) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีการประปานครหลวง ที่พบว่า อายุไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

3.2 ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร บางคนที่มีระดับการศึกษา : ปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ พนักงานอาจมีความรู้ความถนัดในงานที่ทำ ตรงกับวิชาชีพที่เรียนมา คิดว่าบริษัทมีความมั่นคง ได้รับสวัสดิการและผลตอบแทนเหมาะสมกับระดับการศึกษา

พนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร บางคนที่มีระดับการศึกษา : ปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ทั้งนี้เพราะ พนักงานอาจคิดว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตนไม่มีความถนัด ไม่ตรงกับสาขาอาชีพที่เรียนมา และตระหนักว่าตนมีความสามารถที่จะเปลี่ยนงานได้ตามความต้องการ เพราะมีบริษัทอื่นๆ ที่รับสมัครงานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ วิภาณันท์ ภวพันธ์ (2544 : 84) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายโภชนาการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.3 ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร บางคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากอาจมีความรับผิดชอบสูง ไม่

เลือกงาน มีความสามารถเฉพาะตัว มีความยืดหยุ่น ทุ่มเทให้กับงาน มีความอดทนต่อผู้กับอุปสรรค หรือมีความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำอยู่ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กร

พนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร บางคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ทั้งนี้เพราะ พนักงานอาจมีคุณสมบัติ หรือมีประสบการณ์ทำงานไม่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง หรือ มีความรู้ ความสามารถคนละด้านกับงานที่ทำ จึงทำให้เกิดความกดดัน ในการทำงาน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บัญชา นิมประเสริฐ (2542) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.4 ระดับพนักงาน : ผู้บริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจีคาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ผู้บริหารบางคน อาจรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะเขาได้รับการยอมรับจากพนักงานในบริษัท มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีอำนาจในการตัดสินใจ และ แสดงความคิดเห็นได้ อีกทั้งยังมีฐานะทางเศรษฐกิจดีได้รับการยกย่องและเกรงใจจากเพื่อนร่วมงาน สามารถตัดสินใจและเสนอแนะความคิดเห็นบางอย่างในการปฏิบัติงาน เป็นที่เกรงใจของพนักงาน และ เพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง จึงทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

ผู้บริหาร บางคน อาจมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ทั้งนี้เพราะ มีหน้าที่ควบคุมดูแลพนักงานในแต่ละแผนกเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีความรับผิดชอบสูง ดูแลพนักงานไม่ทั่วถึง และเมื่อแผนกใดที่ตนต้องรับผิดชอบดูแลเกิดปัญหาขึ้น จะทำให้ถูกตำหนิ หรือจับตามองจากเจ้าของบริษัทที่ทำงานอยู่ จึงทำให้เกิดความเครียด ส่งผลให้ผู้บริหารไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

3.5 ระดับพนักงาน : พนักงานปฏิบัติการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจีคาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานปฏิบัติการบางคน อาจรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะเขามีความชอบในอาชีพนี้ มีความสุขที่จะได้ทำงานในบริษัทเอไอจีคาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แห่งนี้ไปเรื่อยๆ มีความรับผิดชอบในการทำงานและได้รับการส่งเสริมเป็นอย่างดีจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้พนักงานปฏิบัติการ มีความผูกพันต่อองค์กรมาก

พนักงานปฏิบัติการ บางคน อาจมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ทั้งนี้ เพราะพนักงานปฏิบัติการบางคนมีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ที่จะเลี้ยงตนเอง และครอบครัว ได้รับสวัสดิการไม่เพียงพอ ไม่ได้รับการส่งเสริม และความเข้าใจจากผู้บังคับบัญชา มีกฎระเบียบที่เคร่งครัด

ไม่มีเวลาพักผ่อนเพียงพอ เพราะต้องทำงานเกือบทุกวัน ทำให้พนักงานปฏิบัติการ มีความความผูกพันต่อองค์กรน้อย

3.6 ระดับพนักงาน : หัวหน้างาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่า ระดับพนักงาน : หัวหน้างาน บางคน อาจรู้สึกมีความความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ เขารู้สึกว่าองค์กรสนับสนุนให้ตนได้มีโอกาสก้าวหน้าไปในระดับงานที่สูงขึ้น บริษัทมีผลตอบแทนสวัสดิการ รายได้ที่เขาพึงพอใจ มีปริมาณงานที่เหมาะสม ทำให้เขาเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก

หัวหน้างานบางคน อาจมีความความผูกพันต่อองค์กรน้อย ทั้งนี้ เพราะเขารู้สึกว่า เบื่อหน่ายงานเดิมๆ ลักษณะงานมีความซ้ำซากจำเจ งานมีปริมาณที่มากเกินไป ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความเคารพเชื่อฟังทำให้ควบคุมดูแลได้ไม่ทั่วถึง บางครั้งก่อให้เกิดปัญหาและข้อผิดพลาดต่างๆ ทำให้หัวหน้างาน มีความความผูกพันต่อองค์กรน้อย

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างน้อยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มี 4 ตัวแปร ได้แก่ ความภาคภูมิใจต่อองค์กร (X_{12}) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{13}) ทักษะคิดต่อการทำงาน (X_{11}) และสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน (X_{15}) โดยตัวแปรทั้ง 4 สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้คิดเป็นร้อยละ 59.9

4.1 ความภาคภูมิใจต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างน้อยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เป็นอันดับหนึ่ง แสดงว่า พนักงานที่มีความภาคภูมิใจต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานรู้สึกว่าตนได้รับการยกย่อง ชื่นชม จากบุคคลทั่วไปเนื่องจากอาชีพการงาน สมาชิกในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อน มีความยินดีที่พนักงานได้เข้าทำงานที่บริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัดกรุงเทพมหานคร และในการทำงานก็ยังได้รับการยอมรับและมีส่วนร่วมในการทำงานจาก เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ

4.2 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่ได้รับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดี มีความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างน้อยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เป็นอันดับสองรองลงมา จากความภาคภูมิใจต่อองค์กร แสดงว่า พนักงานที่ได้รับลักษณะทางกายภาพด้านการทำงานดี ทำ

ให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ประกอบด้วย สถานที่ทำงาน ได้แก่ สภาพห้องทำงาน มีขนาดห้องเพียงพอกับจำนวนพนักงาน มีความสะอาด มีความเป็นระเบียบของห้องทำงาน มีการถ่ายเทอากาศ มีแสงสว่าง ปราศจากเสียงและกลิ่นรบกวน และมีสื่อและอุปกรณ์การทำงาน ได้แก่ มีความพร้อมของสื่อและอุปกรณ์การทำงาน มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานสะดวกสบาย จึงมีความผูกพันต่อองค์กร แสดงว่า พนักงานที่ได้รับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดี มีความผูกพันต่อองค์กรต่อบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

4.3 ทักษะคติต่อการทำงาน เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่มีทักษะคติต่อการทำงานทางบวก มีความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เป็นอันดับสาม แสดงว่า พนักงานที่มีทักษะคติทางบวกต่อการทำงาน ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้ เพราะพนักงานที่มีทักษะคติทางบวกต่อการทำงาน จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดี เช่น มีความรับผิดชอบในการทำงานมาก สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีใจรักในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีผลการทำงานที่ดี ลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้มาก ได้รับการยกย่องจากบริษัท ทำให้พนักงานมีความสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ อรุณ รัทธธรรม (2533 : 141 – 142) ที่กล่าวว่า ทักษะคติเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กล่าวคือ หากพัฒนาทักษะคติต่อการทำงานให้มีทักษะคติทางบวกได้แล้ว ย่อมส่งผลให้พนักงานเห็นคุณประโยชน์ของการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความพอใจและพร้อมที่จะทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

4.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน มีความผูกพันต่อองค์กรของบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เป็นอันดับสี่ เป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่า พนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ พนักงานต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงานอยู่กับเพื่อนร่วมงานไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมงในหนึ่งวัน ทำให้พนักงานมีความใกล้ชิดผูกพันกัน คอยดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มีการพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัว โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปรีกษาหารือ แก้ไขปัญหาให้ลุล่วง และร่วมกันดำเนินงานด้วยกัน สามัคคี ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันตามความสามารถ และโอกาส สามารถที่จะปรึกษาปัญหาต่างๆ กับเพื่อนได้ เป็นการเสริมสร้างมิตรภาพให้เกิดขึ้นในหมู่คณะ ดังนั้น การประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมกับเพื่อนคือ มีกิริยายิ้มแย้มแจ่มใส มองโลกในแง่ดี รู้จักระงับอารมณ์ วางตัวอยู่ในฐานะที่เหมาะสม มี

ความจริงใจ รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีกับหมู่คณะ มีความเป็นอิสระในการเสนอความคิดเห็น แต่ถ้าหากว่าคนใดปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่ถูกต้องเหมาะสม ก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้นกับตนเองเช่น มีความรู้สึกต่อตนเองในทางที่ไม่ดี เข้ากับกลุ่มเพื่อนไม่ได้ ไม่สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ดังนั้นหากมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดีแล้ว พนักงานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย เพราะพนักงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมาตี ธรรมสังกุล (2535 : 51) ได้ศึกษาปัจจัยต่อความผูกพันของพนักงานคุณประพฤติต่อกรมคุณประพฤติ กระทรวงยุติธรรม พบว่า ความเกี่ยวพันทางสังคมกับผู้ที่ทำงานร่วมกัน การมีโอกาสเข้าสังคมพบปะคุยกัน จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร พนักงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงานดี มีความผูกพันต่อองค์กรต่อ บริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร มี 4 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความภาคภูมิใจต่อองค์กร ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ทัศนคติต่อการทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาตัวแปรเหล่านี้ ได้ดังนี้

1.1 ควรมีการเสริมสร้างให้พนักงานมีความภาคภูมิใจต่อองค์กร อาจทำได้โดย การบำเพ็ญสาธารณกุศลในนามบริษัท การจัดงานแถลงผลประกอบการประจำปีเพื่อแสดงให้เห็นศักยภาพในการพัฒนาบริษัทโดยความร่วมมือของพนักงานทุกคน

1.2 ควรมีการคำนึงถึงความสำคัญของลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานที่เหมาะสมกับการทำงาน เพราะถือว่าการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนคุ้มค่า พนักงานจะสามารถนำความรู้ความสามารถมาดำเนินงานได้อย่างเต็มที่ โดย ให้มีแผนกหรือฝ่ายงานที่คอยตรวจตรา ซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ที่ชำรุด เปลี่ยนให้มีความทันสมัย ดูแลอาคารสถานที่ ตลอดจนห้องทำงานให้มีความเหมาะสมกับการทำงาน

1.3 ควรมีการเสริมสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน อาจทำได้โดย จัดการฝึกอบรม เทคนิค ความรู้ เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ลดข้อผิดพลาดของการทำงาน มีการวางแผนงาน จัดแบ่งขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน ตรวจสอบได้ง่าย

1.4 ควรมีการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน โดยองค์กรควรมีนโยบายในการจัดกิจกรรมให้พนักงานได้มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความสนิทสนม เข้าใจ ช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน และการทำงานต่าง ๆ ร่วมกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จด้านการทำงาน เช่น การจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ การจัดกีฬาภายในองค์กร การจัดฝึกอบรมนอกสถานที่ โดยมีการจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ การจัดกีฬาภายในองค์กร การจัดฝึกอบรมนอกสถานที่ โดยมีการจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ การจัดกีฬาภายในองค์กร การจัดฝึกอบรมนอกสถานที่ โดยมีการจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานและตัวแปรในส่วนอื่นๆ และศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการทำงานที่เน้นพนักงานเป็นสำคัญ

2.2 ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้สูงขึ้น ได้แก่ การวิจัยเชิงทดลองเพื่อพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร และสร้างชุดแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนาพนักงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เช่น บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน ภาวะผู้นำ ระบบการพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น เนื่องจากตัวแปรเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องต่อการเปลี่ยนแปลงความผูกพันต่อองค์กร

2.5 ควรศึกษาตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ในบริษัทเอกชน หรือหน่วยงานรัฐบาลอื่นๆ ให้มากขึ้นเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ดียิ่งขึ้น และยังเป็นการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถไม่ให้ลาออกจากองค์กรอีกด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงวงศ์. (2524). *สุขภาพจิตในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์หามกุฏราชวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- กรกฎ พลพานิช. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและ
พนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์* กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2530). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์นิยมวิทยา.
- จารุณี วงศ์คำแน่น. (2537). *ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานสนับสนุนการ
ปฏิบัติงาน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จรีพร กาญจนการุณ. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร : ศึกษากรณี
ข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จเร นาคจุ. (2544). *ร.ต.อ.หญิง. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การตำรวจตระเวน
ชายแดนของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชฎาภา ประเสริฐทรง. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัย
หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2518). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : วรุฒิกการพิมพ์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- เชาวลิต ตนานนท์ชัย. (2536). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี
ศูนย์ การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *องค์กรและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนา
พานิชย์.
- ธีระ วีรธรรมสาธิต. (2532). *ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/
เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย*. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2541). *การจัดการทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดอกเบ๊ (วารสาร) พศจิกายน 2545 เก็บเบ๊ยใต้ถุนร้าน หน้า 93-96
- ดวงเดือน พันธุ์มนาวิน. (ม.ป.ป.). "ธรรมชาติของทัศนคติกับการวัดทัศนคติ", ในชุดเอกสารประกอบการฝึกอบรมการวิจัยขั้นสูงทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นภาพัญ โหมาศวิน. (2533). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิภา แก้วศรีงาม (2527). *จิตวิทยาองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นันทนา ประกอบกิจ. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ : ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชนสำนักงานเขต สังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บัญชา นิมประเสริฐ. (2542). *ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุษยาณี จันทร์เจริญ. (2538). *การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันขององค์การ : ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาพัญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ . การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พีระพชนา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมสื่อกรุงเทพ.
- พงศกร เผ่าไพโรจนกร. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทซีเมนส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ ศรีรัจวงศ์. (2541). *ความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2534). *การบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ : พรวานนการพิมพ์.

- พินิจ พวงดอก. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมสื่อสารทหารอากาศ*. สารนิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- มณฑนา มานะประเสริฐ. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูสายงานสอนในจังหวัดสมุทรปราการ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มาตี ธรรมสังข์กุล. (2535). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานคุมประพฤติต่อกรมคุมประพฤติกระทรวงยุติธรรม*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โยธิน คันสนนุทธ. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ : จิตวิทยาการทำงานในองค์กร*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ.
- ลัดดา สัจพันธ์ : (2545) *บรรยากาศขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ในทัศนคติของพนักงานบริษัทซีโน-ไทย เอ็นจีเนียริง แอนด์คอนสตรัคชั่น จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วโรชา นาโคศิริ. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพ(ในการทำงาน)ของพนักงานบริษัท ไทยประกันภัย*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์ - มีนาคม). "ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมายเรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้," *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. 38 (3) : 8 – 11.
- วิภาดา คุปตานนท์. 2544. *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพฯ : เอส. อาร์. พรินติ้งแมสโปรดักส์.
- วิไล ทองทวี. (2544). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : บ้านเสรีรัตน์.

เศรษฐกิจวิเคราะห์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มกราคม 2540 หน้า30-36.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมพิศ ไชยกิจ. (2536). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่3 โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนราธิวาส. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ลำคำญ เพชรทอง. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษากลุ่มภาคใต้. ปรินญาณิพนธ์กศ.ม. (การอุดมศึกษา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.

สิริอร วิชชาวุธ. (2544). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2533). ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ส. วาสนา ประवालพฤษ์. (2524) “ทัศนคติในแง่ของจิตวิทยา”. วัตถุประสงค์การศึกษา. 2 (2) : 1 - 6

โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2533). ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อังคณา โกสิย์สวัสดิ์. (2534). ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). “ความผูกพันต่อองค์การ,” จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 9 : 34-41 ; กันยายน.

อรฉัตร สรญาณธนาวุธ. (2545). ความผูกพันต่อองค์การไม่หวังผลกำไรของพนักงาน กรณีศึกษาสถาบันคีนันแห่งเอเชีย. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อรรถัย ตั้งทองเพชร. (2547). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท GMM GRAMMY จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อรุณ รักธรรม. (2533). พฤติกรรมในระบบราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- อวยพร ประพฤติธรรม. (2537). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- อุดม สกุลเลิศมาส และคนอื่นๆ (2542). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ ร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- Allport, Gardon W. (1967). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York : John Willey and Sons.
- Allen, N.J. ; & J.P. Meyer. 1990. "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance And Normative Commitment to the Organizations". *Journal of Occupational Psychology* 63 (March 1990) : 1 – 18
- Angle, Harold L. ; & James L. Perry. (1981). "An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness," *Administrative Science Quarterly*. 28(1) : 1-12.
- Buchanan, Bruce. "Building Organization Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations." *Administrative Science Quarterly* 19 (March 1974) : 533 – 546.
- Conbach. Lee Joseph. (1970). *Essential of Psychological Testing*. 3nd ed. New York : Harper and Row.
- Cook, John D. and other. (1981). *The Experience of Work : A Compendium and Review of 249 Measures and Their Use*. London : Academic Press, Inc.
- Fripp, Edwin B. (1966). *Management : Behavior Approach*. Illinois and Bacons.
- Fukami, Cynthia V. and Timothy P. Summers. (1984). "Commitment to Company and Union," *Journal of Applied Psychology*. 62 : 367 – 371.
- Good, Carter V. (1959). *Dictionary of Education*. 3nd ed. New York. McGraw – Hill.
- Glisson, C., ; & Durick, M. (1988, March). "Predictor of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations," *Administrative Science Quarterly*. (33) : 61-81.

- Grusky, Oscar. (1966, December) "Career mobility and Organization Comitment,"
Administrative Science Quarterly. (10) : 488-503.
- Herzberg, Frederick. (1974) *Work and the Nature of Man*. Lodon : Grosby Lockwood
Staples.
- Hillgard , E.R. (1962). *Introduction to Psychology*. 3nd ed. Brace and world Inc.
- Hrebiniak, L.G. ; & J.A. Alutto. (1972). "Personal and Role-related Factors in the
Development of Organizational Commitment," Administrative Sciance Quarterly.
- Mathieu, John E. ; & D.M. Zajac. (1990). "A Review and Meta – Analysis of the
Antecedent, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment,"
Journal of Applied Psychology. 75 : 171-194.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. ; & Smith, C.A. (1993). "Commitment of to organizations and
occupations : Extension and test of a three-component conceptualization,"
Journal of Applied Psychology. (78) : 538-551
- Mowday, Richard T., Steers, Richard M., and Porter, Lyman. *Employee – Organization
Linkages : The Psychology of Commitmment, Absenteeism and Turnover*. New
York : Academic Press, 1982.
- Mottaz, C.J. (1986). "An analysis of the relationship between education and organizational
commitment in a variety of occupational group," Journal of Vocational Behavior.
(28) : 214-228
- _____. (1988). "Determinations of Organizational commitment," Human Relations. (41) :
467-482.
- Porter, Lyman W., R.M.Steer., R.T. Mowday and P.V.Boulian. (1974, October).
"Organizational Commitment, Job Satifaction and Turnover Among Psychiatric
Technician," , Journal of Applied Psychology. (59) : 603-609.
- Porter, Lyman W. and Steer, Richard M. (1973). "Organizational Work, Personal Factor in
Employee and Absenteeism," Psychological Bulletin. 2(80) : 151-179.
- Salancik, Gerald R. (1983). "Commitment and the Control of Organizational Behavior
and Belief." In *Psychological Foundations of Organizational Behavior*. 2nd
ed.pp.202-207 Edited by Barry M.Staw. n.p.:Scott,Foresman and Company.

- Sholeon, Marry E. (1971). "Investments and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the organization," *Administrative Science Quarterly*. (16) : 143-144.
- Steer, Richard M. March. (1977). "Antecedents and Outcome of Organizational Commitment," *Administrative Science Quarterly*. (22) 46-56.
- Strauss, George ; & Leonard R. Sayles. (1960). *Personal : The Human Problem of Management*. 4th ed. Englewood Chiffs, N.J. Prentice Hall Inc.
- Thurstone, L.L. (1967) *Attitude Theory and Measurment*. New York : John Wiley and sons.
- Vroom. Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Willey and Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทเอไอจีคาร์ด
(ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

เรียน พนักงานบริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทเอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

ลักษณะแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 7 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ทศนคติต่อการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม ความภาคภูมิใจต่อองค์กร

ตอนที่ 4 แบบสอบถาม ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 6 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถาม ความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนด ตอบแบบสอบถามให้ครบสมบูรณ์และตรงตามความเป็นจริงให้มากที่สุด เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบาย ในการส่งเสริม พัฒนาพนักงานของบริษัทต่อไป ขอขอบคุณพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางสาวศรินีย์ ไวยานนท์

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความในช่องว่าง (.....) ที่ตรงกับลักษณะของท่านตามความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. อายุ.....ปี
2. ระดับการศึกษา
 () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
3. สถานภาพสมรส
 () โสด () คู่ () หย่า
4. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี (นับตั้งแต่เริ่มบรรจุเป็นพนักงาน จนถึงปัจจุบัน หากเกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี)
5. ระดับพนักงาน
 () ผู้บริหาร () หัวหน้างาน () พนักงานปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ทักษะคิดต่อการทำงาน

ก.ด้านความคิด

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

เห็นด้วย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านมาก

ไม่แน่ใจ หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง

ไม่เห็นด้วย หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดของท่านมาก

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1.	ท่านคิดว่าการทำงานเอกสารอย่างละเอียดรอบคอบเป็นเรื่องสำคัญ					
2.	การปฏิบัติงานล่วงเวลาเป็นสิ่งที่ยากลำบากสำหรับท่าน					
3.	การทำงานที่บริษัทแห่งนี้มีส่วนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติ					
4.	การทำงานที่บริษัทแห่งนี้เป็นการทำงานที่ต่ำต้อยกว่าการทำงานในตำแหน่งเดียวกันที่บริษัทอื่น					
5.	ท่านคิดว่าธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่สร้างกำไรมาก					
6.	ท่านคิดว่าธุรกิจสินเชื่อเป็นธุรกิจที่สร้างกำไรมาก					
7.	ท่านคิดว่าคนอื่นๆ ต้องการเข้าทำงานที่บริษัทแห่งนี้					
8.	ท่านคิดว่าคนส่วนมากต้องการทำงานที่ท่านทำอยู่					
9.	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม					
10.	ท่านคิดว่างานที่มีระเบียบแบบแผนทำให้งานล่าช้า					

ข. ด้านความรู้สึก

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- มากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
 มาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านมาก
 ปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
 น้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อย
 น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ท่านรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต					
2.	ท่านรู้สึกกังวลใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญ					
3.	ท่านสนใจความเคลื่อนไหวในธุรกิจบัตรเครดิตเพราะทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น					
4.	ท่านสนใจความเคลื่อนไหวในสินเชื่อเพราะทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น					
5.	ท่านรู้สึกท้อถอยเมื่อมีอุปสรรคในการทำงาน					
6.	ท่านไม่ชอบงานที่ทำเพราะทำให้เกิดความเครียด					
7.	ท่านสนุกกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเนื้องาน					
8.	ยิ่งนานวันท่านยิ่งรู้สึกไม่ชอบงานที่ท่านทำอยู่					
9.	ท่านไม่มั่นใจในการทำงานที่บริษัทแห่งนี้ เพราะรู้สึกว่า ต่ำต้อยกว่าการทำงานที่บริษัทอื่น					
10.	ท่านรู้สึกชอบติดตามข่าวสารใหม่ๆ เกี่ยวกับธุรกิจบัตรเครดิต					
11.	ท่านเต็มใจรับการอบรมด้านความรู้ในการทำงานเมื่อมีโอกาส					

ค. ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดย

ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- เป็นประจำ หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับที่ท่านตั้งใจที่จะกระทำทุกครั้ง
- บ่อยครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับที่ท่านตั้งใจที่จะกระทำเกือบทุกครั้ง
- บางครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับที่ท่านตั้งใจที่จะกระทำบ้าง ไม่กระทำบ้าง
- น้อยครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับที่ท่านตั้งใจที่จะกระทำน้อย
- น้อยครั้งที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับที่ท่านตั้งใจที่จะกระทำน้อยครั้งมากที่สุดจนแทบไม่กระทำเลย

ข้อ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
1.	ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ท่านแก้ปัญหาทันทีเมื่อมีอุปสรรคในการทำงาน					
2.	ท่านมีความกระตือรือร้นในการมาทำงาน					
3.	ท่านศึกษาเอกสาร ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่บริษัทดำเนินการอยู่เสมอ					
4.	ท่านหาวิธีการใหม่ๆในการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
5.	ท่านมักทำงานแค่ทำให้เสร็จไปวันๆ หนึ่งเท่านั้น					
6.	ท่านมักอ่านหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
7.	ท่านมักอ่านวารสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
8.	ท่านมักอ่านหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
9.	ทุกครั้งที่มีการสอบประเมินผลการทำงานท่านจะต้องทำคะแนนให้ดีที่สุด					
10.	ท่านปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นเพื่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
11.	ท่านอาสาช่วยงานกิจกรรมส่วนกลางของบริษัทเสมอ					
12.	ถ้ามีโอกาสท่านจะไปชมการจัดงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อ					
13.	ถ้ามีโอกาสท่านจะไปชมการจัดงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต					

ข้อ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
14.	ท่านปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นเพื่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
15.	ทุกครั้งที่มีภารกิจอบรมการทำงานท่านจะต้องทำคะแนนให้ดีที่สุด					

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม ความภาคภูมิใจต่อองค์กร

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
1.	ท่านรู้สึกพอใจที่ได้รับการยกย่องเมื่อเข้าทำงานในบริษัทแห่งนี้					
2.	ท่านรู้สึกยินดีที่มีผู้ชื่นชมที่ได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้					
3.	ท่านสบายใจที่จะแนะนำให้คนอื่น ๆ ใช้บัตรเครดิตเอไอจี					
4.	ท่านภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้เพราะเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียง					
5.	สมาชิกในครอบครัวยินดีที่ท่านได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้					
6.	ผู้บังคับบัญชายอมรับว่าท่านเป็นคนที่มีความสามารถ					
7.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจหากมีคนอื่นชมว่าพนักงานในบริษัทแห่งนี้เป็นพนักงานที่มีคุณภาพ					
8.	ท่านภูมิใจที่จะบอกให้คนอื่นทราบว่าท่านทำงานอยู่ในบริษัทแห่งนี้					
9.	ผู้บังคับบัญชาทราบว่าท่านเป็นผู้ที่ทำงานอย่างไม่ย่อท้อ					
10.	ประชาชนทั่วไปคิดว่าบริษัทฯ เอไอจีมีความน่าเชื่อถือ					
11.	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					

ตอนที่ 4 แบบสอบถาม ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1.	สถานที่ทำงาน ภายในห้องทำงานอากาศถ่ายเทได้ดี					
2.	การจัดแบ่งบริเวณต่างๆ ภายในบริษัท เป็นสัดส่วนมีความ เหมาะสม					
3.	สถานที่ทำงานมีเสียงรบกวนมาก ทำให้ท่านไม่มีสมาธิ					
4.	สถานที่ทำงานแบ่งให้มีพื้นที่เพียงพอที่จะจัดเก็บเอกสารต่างๆ ได้					
5.	ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อห้องทำงานมีกลิ่นรบกวน					
6.	ห้องทำงานมีฝุ่นฟุ้งกระจายอยู่ทั่วห้อง					
7.	บริเวณที่ทำงานมีโต๊ะพนักงานแออัดอยู่เป็นจำนวนมาก					
8.	สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม					
9.	สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างเพียงพอ					
10.	อุณหภูมิของห้องเย็นสบาย					
11.	สถานที่ทำงานของท่านมีห้องน้ำจำนวนเพียงพอต่อพนักงาน					
12.	สถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาด					
13.	วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ท่านได้รับความสะดวกในการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในการ ปฏิบัติงาน					
14.	อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัย					
15.	อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานไม่มีคุณภาพ					
16.	อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน					
17.	ท่านต้องเสียเวลากับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ไม่อยู่ในสภาพ พร้อมจะใช้งานได้โดยสะดวกทันที					

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
18.	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการทำงานมีสภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้ งาน					

ตอนที่ 5 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1.	การปฏิบัติของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา ท่านปฏิบัติตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา					
2.	ท่านไม่กล้าเสนอความคิดเห็นใหม่ๆต่อผู้บังคับบัญชา					
3.	ท่านไม่ใส่ใจคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา					
4.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นแก่ผู้บังคับบัญชาได้เพื่อ ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
5.	ท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา					
6.	ท่านไม่ชอบนิทาผู้บังคับบัญชา					
7.	ท่านไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อไม่พอใจผู้บังคับบัญชา					
8.	ผู้บังคับบัญชาใส่ใจในคำแนะนำของท่าน					
9.	ท่านยอมรับการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา					
10.	ท่านสามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาการทำงาน					
11.	การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน ท่าน					
12.	ผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่ต่อการทำงานของท่าน					
13.	ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาของบุคลากร ทุกระดับ					
14.	ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว					
15.	ผู้บังคับบัญชาไม่เคยรับรู้หรือเข้าใจปัญหาในการปฏิบัติงานของ ท่าน					

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
16.	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
17.	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมกับท่าน					
18.	ผู้บังคับบัญชาไม่ให้อำนาจท่านในการปฏิบัติงาน					
19.	ผู้บังคับบัญชาพอใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกับท่าน					
20.	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการทำงานของ ท่าน					
21.	ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน					

ตอนที่ 6 แบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1.	ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
2.	เพื่อนร่วมงานคบหาสมาคมกันด้วยความเป็นมิตร					
3.	เมื่อมีงานด่วนท่านและเพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
4.	ท่านไม่ชอบเพื่อร่วมงานที่ทำงานเก่งกว่า					
5.	เพื่อนร่วมงานมักเห็นว่าท่านน่าเบื่อจึงไม่ให้ความสนใจ					
6.	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการรักษาความสามัคคีกันเป็นอย่างดี					
7.	เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะทำงานหนักร่วมกับท่าน					
8.	เมื่อท่านทำงานผิดพลาดเพื่อนร่วมงานให้อภัย					
9.	เพื่อนร่วมงานทำงานแทนท่านเมื่อท่านติดธุระ					
10.	เพื่อนร่วมงานจับผิดท่านในขณะที่ท่านปฏิบัติงาน					
11.	ท่านทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข					
12.	ท่านไม่มีเวลาให้เมื่อเพื่อนร่วมงานปรึกษาเรื่องส่วนตัว					
13.	เพื่อนร่วมงานปลอบใจเมื่อท่านทำงานผิดพลาด					
14.	เพื่อนร่วมงานไม่ปรึกษาปัญหาเรื่องงานกับท่าน					
15.	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน					
16.	ท่านคอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงาน					
17.	ท่านไม่สบายใจเมื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
18.	ท่านไม่มีเพื่อนสนิทในที่ทำงาน					
19.	ท่านมักไม่พอใจเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ					

ตอนที่ 7 แบบสอบถาม ความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาตอบให้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหลังข้อความที่กำหนดไว้ให้โดยแบ่งน้ำหนักไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|----------------|---------|---|
| จริงที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด |
| จริง | หมายถึง | ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด |
| จริงบ้าง | หมายถึง | ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง |
| จริงน้อย | หมายถึง | ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด |

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1.	ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อบริษัทของท่านอย่างสม่ำเสมอ					
2.	ในการปฏิบัติงานใดๆ ท่านจะคำนึงถึงชื่อเสียงของบริษัท					
3.	ท่านรู้สึกห่วงใยเมื่อบริษัทประสบปัญหา					
4.	เมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัท ในทางไม่ดี ท่านจะพูดโต้แย้งทันที					
5.	ท่านเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อหน่วยงานของท่านประสบความสำเร็จ					
6.	ท่านพยายามคิดหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ					
7.	บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติงานของบริษัท					
8.	ท่านยินดีที่จะทำงานล่วงเวลา หากงานยังไม่เสร็จแม้ว่าจะไม่ได้ค่าตอบแทน					
9.	ท่านรู้สึกพอใจที่ได้รับสวัสดิการในการรักษาพยาบาลจากบริษัท					
10.	ท่านพร้อมที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ					
11.	ท่านช่วยรักษาผลประโยชน์ของบริษัท อย่างเต็มที่					
12.	หากมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานอาจเป็นเหตุให้ท่านลาออก					
13.	ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในบริษัทฯ ได้เสมอ					
14.	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมาย					

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
15.	ท่านเชื่อมั่นว่าบริษัทฯสามารถบริหารธุรกิจให้เจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง					
16.	ท่านเห็นด้วยกับนโยบายบริหารงานของบริษัท					
17.	ท่านภูมิใจที่บริษัทฯสามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ					
18.	ท่านพอใจที่จะทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไปตราบเท่าที่บริษัทฯยังดำรงอยู่					
19.	ท่านพบว่าเป้าหมายของการทำงานของท่านสอดคล้องกับของบริษัทฯ					
20.	ท่านนำทรัพยากรส่วนตัวของท่านมาใช้ในการทำงานที่บริษัทฯ					

ภาคผนวก ข
ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	2.256
2.	3.864
3.	4.249
4.	4.025
5.	4.036
6.	2.118
7.	2.553
8.	2.546
9.	2.668
10.	2.543
11.	7.891
12.	4.036
13.	3.924
14.	3.989
15.	3.972
16.	3.795
17.	2.494
18.	6.859
19.	8.881
20.	3.211
21.	6.769
22.	3.000
23.	6.769
24.	4.292
25.	4.292
26.	4.243
27.	4.816
28.	5.351
29.	4.333

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
30.	9.674
31.	5.612
32.	4.704
33.	5.351
34.	4.243
35.	4.438
36.	5.167

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9784

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความภาคภูมิใจต่อองค์กร

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	3.522
2.	3.146
3.	2.808
4.	6.048
5.	3.461
6.	2.688
7.	5.000
8.	5.966
9.	6.048
10.	6.110
11.	4.830
12.	9.361
13.	5.150

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9532

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพที่ในทำงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	3.522
2.	3.416
3.	2.808
4.	6.048
5.	4.583
6.	2.688
7.	5.000
8.	4.202
9.	3.347
10.	4.292
11.	5.706
12.	4.638
13.	5.966
14.	6.048
15.	6.110
16.	4.830
17.	9.361
18.	5.150

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9610

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน
ในบริษัทกับผู้บังคับบัญชา

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	9.000
2.	3.972
3.	3.870
4.	8.275
5.	3.360
6.	4.513
7.	3.035
8.	3.240
9.	3.211
10.	7.202
11.	3.862
12.	8.078
13.	4.793
14.	5.656
15.	4.151
16.	4.704
17.	6.298
18.	6.481
19.	7.000
20.	7.729
21.	7.483

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9735

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพ
ระหว่างพนักงานในบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	5.657
2.	5.463
3.	7.514
4.	5.338
5.	3.035
6.	4.438
7.	4.438
8.	2.546
9.	2.701
10.	2.376
11.	3.546
12.	2.393
13.	2.688
14.	3.606
15.	4.277
16.	2.898
17.	14.346
18.	4.520
19.	4.366

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9632

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	6.763
2.	5.150
3.	7.726
4.	5.584
5.	4.816
6.	4.320
7.	2.758
8.	3.334
9.	4.465
10.	5.814
11.	6.177
12.	9.391
13.	3.901
14.	3.600
15.	3.795
16.	8.275
17.	6.242
18.	6.242
19.	10.482
20.	6.242

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9736

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวศรินีย์ ไวยานนท์
วันเดือนปีเกิด	2 สิงหาคม 2522
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	83/115 ซ.กาญจนวนิช 21 ถ.กาญจนวนิช ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110 โทรศัพท์ 074 217 582
ที่ทำงาน	บริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด โทรศัพท์ 02 697 8185
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาการตลาด จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้
พ.ศ. 2542	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการตลาด จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้
พ.ศ. 2544	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2550	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ