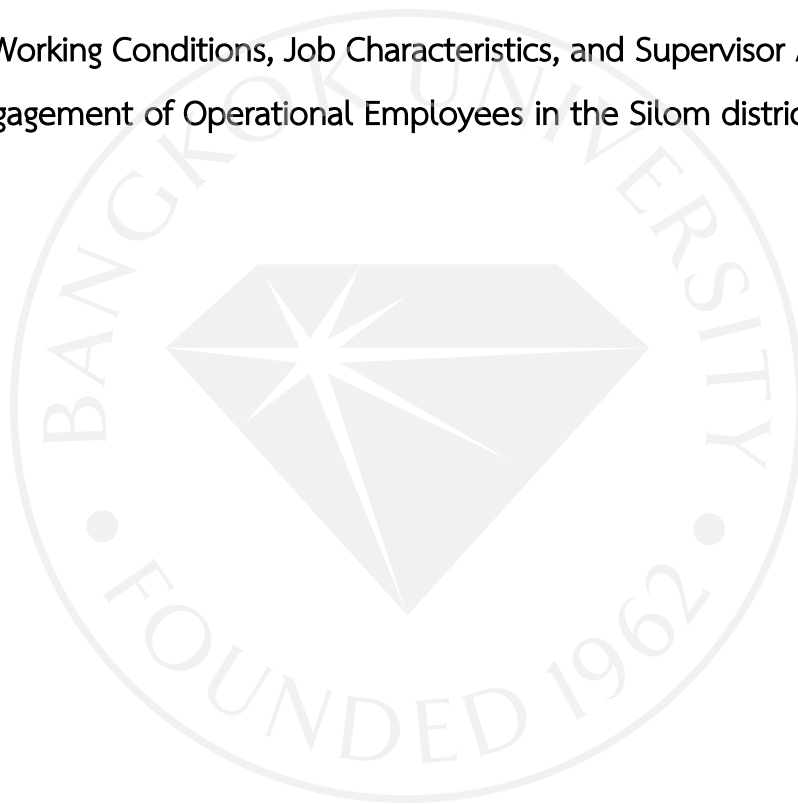


การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา
ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในพื้นที่ถนนสีลม
กรุงเทพมหานคร

Working Conditions, Job Characteristics, and Supervisor Affecting
Engagement of Operational Employees in the Silom district, Bangkok



การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา
ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

Working Conditions, Job Characteristics, and Supervisor Affecting Engagement of
Operational Employees in the Silom district, Bangkok



สุริย์พร บุญโชคเจริญศรี

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



©2558

สุรีย์พร บุญโชคเจริญศรี

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อ
ความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย สุรีย์พร บุญโชคเจริญศรี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย



อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

1 สิงหาคม 2558

สุรีย์พร บุญโชคเจริญศรี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรกฎาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร (63 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) กับพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.951 โดยแจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและแบบง่าย พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ส่วนในด้านความมั่นคงในงานและด้านความก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ปัจจัยลักษณะงาน ในด้านความมีอิสระในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ส่วนในด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม และปัจจัยผู้บังคับบัญชา ในด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ลักษณะงาน, ผู้บังคับบัญชา, ความผูกพันองค์กร, พนักงานระดับปฏิบัติการ

Boonchokcharoensri, S. M.B.A., July 2015, Graduate School, Bangkok University.
Working Conditions, Job Characteristics, and Supervisor Affecting Engagement of
Operational Employees in the Silom district, Bangkok (63 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research was to study factors of working conditions, job characteristics, and supervisor affecting the engagement of operational employees in the Silom district, Bangkok. Questionnaires were used as the data collection tool after being tested with 30 operational employees in the Silom district by means of Cronbach's alpha to check the validity and reliability, with a value of 0.951. The respondents included 400 operational employees in the Silom district. The statistical data analysis was conducted by using the descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation, and the inferential statistics including Simple and Multiple Regression Analyses. It was found that the working conditions in terms of motivation, and interpersonal relationships with coworkers had no influence on the employee engagement, while job stability, and job advancement did. As for the job characteristics, the result showed that autonomy had no influence on employee engagement, while task significance, involvement, and work challenge did. Lastly, trust in their supervisors had an impact on the engagement of operational employees in the Silom district.

Keywords: Working Conditions, Job Characteristics, Supervisor, Employee Engagement, Operational Employee

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยในหัวข้อ “ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาและอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ที่ได้ให้ความรู้ ความช่วยเหลือด้านข้อมูล ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นแนวทางการทำงาน ที่ถูกต้อง ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน สามารถนำเทคนิคต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปด้วยดี ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสีลม กรุงเทพมหานคร ทุกท่านที่ได้กรุณาช่วยตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นกำลังใจ ตลอดมา ตลอดจนเพื่อนๆทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ จนการศึกษาในครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

สุรีย์พร บุญโชคเจริญศรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.6 นิยามศัพท์	7
1.7 ประโยชน์ของการวิจัย	8
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานและผู้บังคับบัญชา ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	11
2.3 ความหมายและแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	29
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	32
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	33
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	40
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	43
5.2 การอภิปรายผล	46
5.3 ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	55
ประวัติผู้เขียน	63
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ	33
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ	34
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ	34
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพพนักงานระดับปฏิบัติการ	35
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอาชีพพนักงานระดับปฏิบัติการ	35
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	36
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	36
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ	37
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ	39
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ	40
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ	41
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าของด้านผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย	42

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
ภาพที่ 1.2: การประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบิร์ก	13
ภาพที่ 1.3: Trust Factors Model	22



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในสังคมปัจจุบันโลกของเรามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งได้ถูกพัฒนาต่างๆมาอย่างต่อเนื่อง การดำเนินธุรกิจขององค์กรก็มีความสำคัญส่งผลให้องค์กรต่างๆมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งนโยบาย รูปแบบ การบริหารงาน โครงสร้างองค์กร และการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร อาจส่งผลทั้งในด้านบวกและด้านลบ ปัญหาที่สำคัญที่องค์กรธุรกิจไทยหันมาใส่ใจมากที่สุด เพื่อให้องค์กรของตนได้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิผลสูงสุด บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ภายใต้ความสำเร็จและประสิทธิภาพขององค์กรนั้นเกิดจากบุคลากรเป็นสำคัญ คือปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร ซึ่งในปัจจุบันเกิดปัญหาอัตราการเปลี่ยนงาน (Turnover Rate) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ปัญหาเกี่ยวกับการลาออกและการย้ายงานของพนักงานขององค์กรมีผลทำให้องค์กรสูญเสียบุคลากรที่สำคัญ ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญในหน้าที่ที่มีความสามารถ เสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหารงานที่ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานสร้างแรงจูงใจและสร้างความผูกพันขึ้นในองค์กร เนื่องจากพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความอิสระ ต้องการความท้าทายในชีวิต ความมั่นคง ลักษณะงาน และการมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชา ปัจจัยเช่นนี้จึงทำให้การสร้าง ความผูกพันของพนักงานและองค์กรในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น

ส่วนสาเหตุที่ทำให้คนทำงานตัดสินใจออกจากราชการมากที่สุด อันดับหนึ่ง คือไม่มีโอกาสที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง อันดับที่สอง คือไม่พอใจในเงินเดือนที่ได้รับ และการที่รู้สึกว่าการ ทำงาน และชีวิตส่วนตัวเกิดความไม่สมดุล (Work-Life Balance) เป็นอันดับที่สาม เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในสมัยๆหนึ่งนั้น สิ่งสำคัญที่ส่งผลทำให้องค์กรต้องชะงักก็คือ "ความผูกพัน" หรือ "Engagement" ที่เริ่มลดลงของคนในองค์กร ทั้งนี้เพราะเรื่องความผูกพันเป็นตัวกลางผสมรวมเป็น หนึ่งเดียวกันขององค์กรที่กำลังเกิดระยะห่าง จนทำให้กระบวนการในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอาจ ลดลง บางบริษัทที่เน้นความสำคัญเรื่องของการสร้างเสริมความสัมพันธ์ของคนในองค์กร เพื่อ แก้ปัญหาด้านแรงงานที่มักเกิดจากความเบื่อหน่ายได้ (“วาง 5 แนวทาง”, 2556)

ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอคือองค์กรจะพัฒนาอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้ บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน พร้อมทุ่มเทการปฏิบัติงาน ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ของพนักงานในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในขณะเดียวกันก็พยายามรักษาไว้ซึ่งการ

เป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร จะก่อให้เกิดความเชื่อและเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร (“กลเม็ดเด็ดเพื่อรักษาคนเก่งขององค์กร”, ม.ป.ป.) บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะเวลายาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ เพราะฉะนั้นความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้น เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ปัจจุบัน หลายองค์กรต่างก็ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากขึ้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันนั้นการเสริมสร้างความผูกพันให้กับพนักงานถือเป็นแนวทางและกลยุทธ์ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญอีกวิธีหนึ่งขององค์กรซึ่งสามารถชี้ให้เห็นว่าในช่วงเวลาหนึ่งพนักงานหรือบุคลากรมีความผูกพันอย่างไรบ้างกับองค์กร ตลอดจนผู้บริหารสามารถคาดการณ์อนาคตได้ว่าจะมีแนวโน้มความผูกพันของพนักงานกับองค์กรเป็นอย่างไรและพัฒนาไปในลักษณะใดบ้าง เพื่อเตรียมปรับรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้

การทำโครงการวิจัยในครั้งนี้ต้องการศึกษาเพื่อที่จะค้นคว้าหาคำตอบของปัญหาในการวิจัยว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร เพราะการที่พนักงานทุ่มเททำงานด้วยความเต็มใจและเต็มใจ องค์กรก็จำเป็นที่จะต้องสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรมีความรักความผูกพันในองค์กร ซึ่งผลดังกล่าวจะส่งผลให้คนและงานและผู้ที่เกี่ยวข้องจะเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร

จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้เกิดงานวิจัยขึ้นนี้ขึ้นเพื่อศึกษาว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานครหรือไม่

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นที่ต้องการศึกษา ในประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย การเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิด ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg's Two-factor Theory) ทฤษฎี 2 ปัจจัยคิดขึ้นโดย Herzberg (อ้างใน Bovee, 1993, p. 443) เน้นบรรยากาศการทำงานและสภาพแวดล้อมว่ามีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน มีงานวิจัยอ้างอิงเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด โดย พิรินทร์ชา สมานสินธุ์ (2554)

2. ปัญหาด้านปัจจัยลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย ความสำคัญของงาน

จากประเด็นดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิด แนวคิด Huse & Coming (1985) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร ทำให้พนักงานพึงพอใจ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี มีงานวิจัยอ้างอิงเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพนท์ โดย วิวัฒน์ นีซัง (2555)

3.ปัญหาด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย การไว้วางใจผู้บังคับบัญชา

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิด แนวคิดความไว้วางใจของ Mayer (1995) ได้เสนอเป็นโมเดลที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีอิทธิพลต่อการศึกษาความไว้วางใจอย่างยิ่ง รวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงความไว้วางใจผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์โดย นายพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล (2554)

4. ด้านความผูกพันองค์กร ซึ่งประกอบด้วยความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร

จากประเด็นดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ Buchanan (1974) และ Steers (1977 อ้างใน สวณีย์ แก้วมณี, 2549) ความผูกพันถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร มีอิทธิพลต่อความอยู่รอด รวมถึงการมีประสิทธิภาพขององค์กร ทฤษฎีที่ใช้ในการตรวจสอบ รวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท ไต่กินอินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) โดยปาริชาติ บัวเป็ง (2554)

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้อมูลลักษณะงาน และข้อมูลด้านผู้บังคับบัญชา และข้อมูลความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่แหล่งเศรษฐกิจ แหล่งชุมชน มีประชากรหนาแน่น มีสถานที่ประกอบการหรือบริษัทที่ดำเนินธุรกิจอยู่จำนวนมาก

ทั้งนี้กลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัดจำนวนคน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ถนนสีลม 400 คนจากจำนวนพนักงานในพื้นที่ถนนสีลม และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2558 โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน

2. วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย 3 ประเภท ได้แก่

- ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในงาน

- ข้อมูลด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย และความสำคัญของงาน

-ข้อมูลด้านผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย การไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

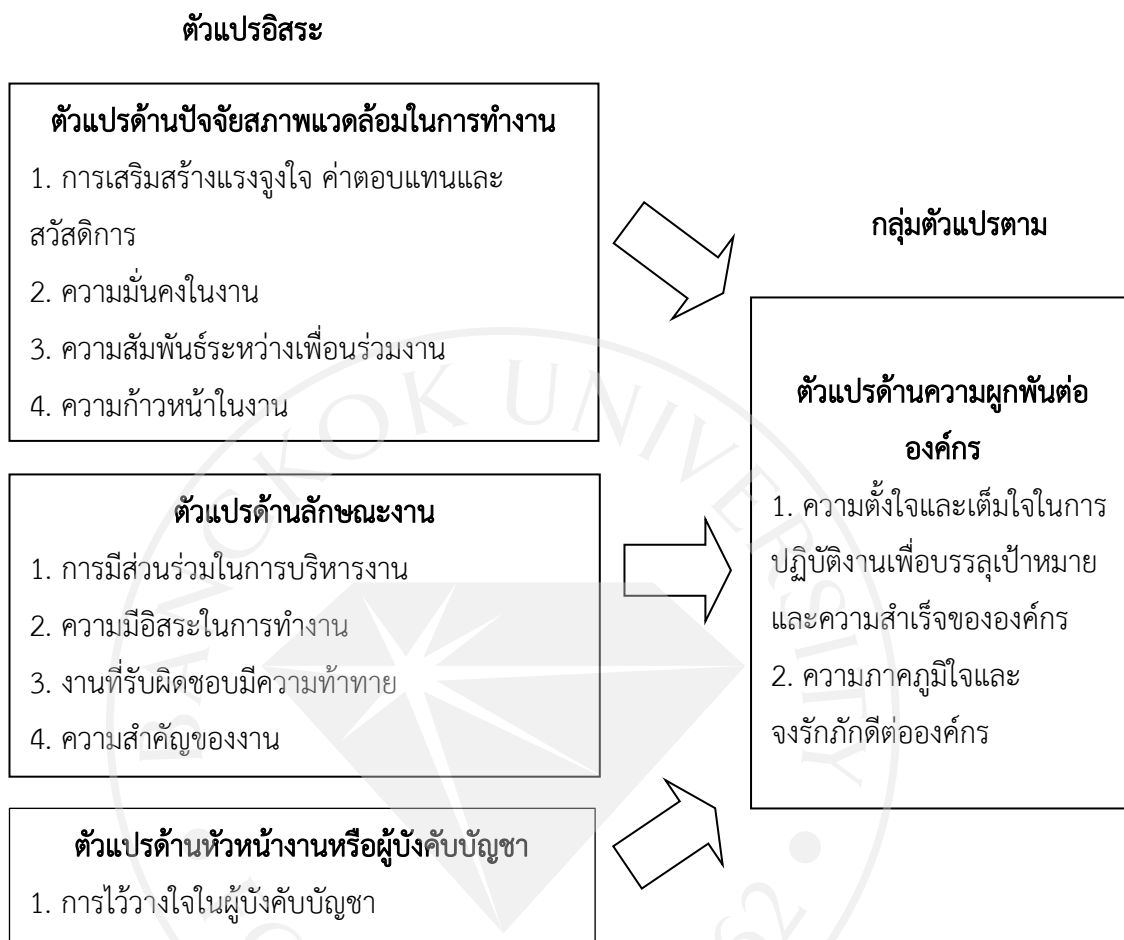
- ความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ได้แก่ ความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร และความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ กลุ่มปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ได้แก่ การเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในงาน ส่วนกลุ่มที่สอง คือ กลุ่มปัจจัยลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย และความสำคัญของงาน และส่วนกลุ่มที่สาม คือ กลุ่มด้านปัจจัยผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และกลุ่มตัวแปรตามจำนวน 1 กลุ่ม คือ ความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร และความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.5.1.1 อิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

1.5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยผู้บังคับบัญชา ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

- สมมุติฐานข้อที่ 1 และ ข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

- สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ (Operational Level) คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ทำงานภายใต้การดูแลอย่างใกล้ชิดของหัวหน้างาน และทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

1.6.2 องค์กร (Organization) คือ หน่วยงานหรือสำนักงานในพื้นที่ถนนสีลม จังหวัด กรุงเทพมหานคร

1.6.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) คือ องค์ประกอบต่างๆในองค์กรที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานให้ปฏิบัติงานไปได้ด้วยดี เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

1.6.4 ลักษณะของงาน (Job Characteristic) คือ งานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

1.6.5 ผู้บังคับบัญชา (Supervisor) คือระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน ทักษะที่จำเป็นอย่างหนึ่งสำหรับคนทำงานในระดับนี้คือทักษะเรื่องการบริหารคนและการวางแผน เหตุที่ต้องมีทักษะการบริหารคนเป็นเพราะพนักงานกลุ่มนี้จะมีผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต้องดูแล นอกจากนั้นยังจำเป็นต้องทำงานและประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรด้วย สำหรับอำนาจการตัดสินใจ ควรมีมากขึ้นตามความเหมาะสม

1.6.6 ความผูกพันองค์กร (Employee Engagement) คือ ความรู้สึก การรับรู้ได้ของผู้ปฏิบัติงานว่าตนเองนั้นได้เป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร ตั้งใจพยายามทำทุกอย่างด้วยความเต็มใจที่จะช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กรนั้นให้เป็นไปตามเป้าหมาย

1.6.7 ลักษณะงานที่ท้าทาย (Job Challenge) คือ ลักษณะหรือรูปแบบของงานที่มีความน่าสนใจ ที่ต้องแสดงออกทั้งความสามารถ ความรู้ และความเชี่ยวชาญของตนเองแล้วนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.6.8 ความก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Advancement) คือ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานที่ทำอยู่ การได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และพยายามที่จะขยายขอบข่ายของความเชี่ยวชาญและความรับผิดชอบออกไป

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล ของพนักงานในองค์กรต่างๆในพื้นที่ถนนสีลมได้

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ หรือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร ให้เกิดความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่ผู้อื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

1.7.4 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ให้มีศักยภาพสูงสุด สามารถดำเนินงานต่างๆเป็นตามนโยบายขององค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

บทที่ 2

วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่

2.2.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในงาน

2.2.2 ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความอิสระในการทำงาน งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย และความสำคัญของงาน

2.2.3 ด้านผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

2.3 ความหมายและแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียด ดังนี้

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของถนนสีลม

ถนนสีลม เป็นถนนที่เชื่อมระหว่างถนนเจริญกรุง (แยกบางรัก) ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตัดกับถนนมหาราช-ถนนสุรศักดิ์ (แยกสุรศักดิ์) ถนนประมวญ (แยกประมวญ) ถนนเดโช (แยกเดโช) ถนนนราธิวาสราชนครินทร์ (แยกสีลม-นราธิวาส) และถนนคอนแวนต์ (แยกคอนแวนต์) และไปสิ้นสุดที่ถนนพระรามที่ 4 (แยกศาลาแดง) เป็นถนนสำคัญในเขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นถนนคอนกรีตมีความยาวประมาณ 2.78 กิโลเมตร

ถนนสีลมถูกสร้างขึ้นเมื่อสมัย รัชกาลที่ 4 ดำเนินการพร้อมกับถนนเจริญกรุง บำรุงเมือง และเพ็ญนคร แต่เดิมเรียกว่า ถนนขวาง ต่อมาชาวต่างชาตินำเครื่องสีลม มาติดตั้งเพื่อใช้วิดน้ำที่บริเวณถนนขวาง ที่ขณะนั้นพื้นที่โดยรอบยังเป็นทุ่งนาโล่ง ทำให้เครื่องสีลมที่ใช้วิดน้ำมีความโดดเด่น จนกลายเป็นชื่อเรียกของถนน สีลม มาจนถึงปัจจุบัน

ความเป็นแหล่งธุรกิจได้จากการเจริญเติบโตของตึกแถว อาคารสูง เริ่มเมื่อปี พ.ศ.2490 มีการสร้างอาคารพาณิชย์สูง 3-5 ชั้น ทางฝั่งบางรักและศาลาแดง ต่อมาปี พ.ศ.2509 มีการสร้างอาคารสูงกว่า 10 ชั้นขึ้นไป เช่น โรงแรม นับตั้งแต่ พ.ศ.2525 เป็นต้นมา ถนนสีลมถือว่าเป็นถนนสายสำคัญสายหนึ่งของกรุงเทพมหานคร และเป็นศูนย์กลางการเงินที่สำคัญอย่างเห็นได้ชัด จนถูกขนานนามว่า วอลล์สตรีทเมืองไทย จากการที่มีบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเงินทุน ธนาคารพาณิชย์ของไทยและต่างประเทศ โรงแรม อาคารสำนักงานและบริษัทประกันต่างๆอยู่ในพื้นที่บริเวณนี้ อีกทั้งถนนสีลม เป็นถนนสายตัวอย่างที่มีการเปลี่ยนแปลงของระบบสาธารณูปโภค ใน พ.ศ.2525 มีโครงการร้อยท่อสายไฟฟ้าของอาคารต่างๆ ในบริเวณนี้ไว้ใต้ดินแทนการใช้เสาไฟฟ้า ต่อมามีการพัฒนา ปรับปรุงพื้นที่อย่างรวดเร็วตามกาลเวลา จึงมีอาคารสำนักงานสูงเกิดขึ้นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็น อาคารไอทีเอฟ พาเลซ อาคารซี.พี.ทาวเวอร์ อาคารยูไนเต็สดีเจเนเตอร์ อาคารสีลมคอมเพล็กซ์ อาคารวรวิทย์ อาคารลิเบอร์ตี้ สแควร์ อาคารธนิยะ อาคารอาคเนย์ ล้วนแต่เป็นอาคารสำนักงานทั้งสิ้น (หอจดหมายเหตุ อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ, 2555)

ปัจจุบันถนนสีลมเป็นย่านธุรกิจที่ทันสมัยที่สุด มีบริษัท องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆเป็นจำนวนมาก มีประชากรหนาแน่น ที่ปฏิเสธไม่ได้ว่าถนนสีลมเป็นศูนย์กลางธุรกิจ(Business Center) ของกรุงเทพมหานคร และเป็นแหล่งที่มีการเติบโตของเศรษฐกิจที่นับวันที่ดินบริเวณสีลมมีมูลค่าสูงขึ้นเรื่อยๆ มีอาคารสำนักงานไว้สำหรับขายและสำนักงานให้เช่ามากมายที่ให้ผลประโยชน์ทางธุรกิจมาก ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาพื้นที่สีลมเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นแหล่งธุรกิจและเศรษฐกิจที่สำคัญ มีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวนมาก

2.1.2 ความสำคัญของการศึกษากรณีสาเหตุของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

พนักงานระดับปฏิบัติการ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กรหรือหน่วยงาน ที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้ การศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ จะเป็นเครื่องมือช่วยให้องค์กรสามารถนำไปปรับใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ นำไปพัฒนา ปรับปรุงการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรให้มีพฤติกรรมการแสดงออกในการทำงานในเชิงบวก ทั้งการฝึกอบรม พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ของคนในองค์กรที่ส่งผลให้พนักงานเกิดการตอบสนองความต้องการ สามารถทำงานด้วยความพยายามทุ่มเทสุดความสามารถ และเกิดความคิด

สร้างสรรค์นำมาประยุกต์ใช้ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูง ดังนั้นองค์กรต้องมีการออกแบบโครงสร้างการทำงานอย่างเป็นระบบมีแบบแผนที่ช่วยให้พนักงานได้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน จนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน นำไปสู่ความผูกพันองค์กรของพนักงานได้และมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร งานวิจัยนี้จะทำการศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานครหรือไม่ (กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์, 2557)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

2.2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม

สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีดังนี้

- ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- ด้านความมั่นคงในงาน
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- ด้านความก้าวหน้าในงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory)

Herzberg (1968) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจ โดยเริ่มวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีการจูงใจ ในการทำแบบสอบถามนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้อธิบายรายละเอียดว่ารู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน แล้วนำมาจัดหมวดหมู่ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน สรุปว่าความพึงพอใจในการทำงานกับผลปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นพื้นฐานอย่างหนึ่งเกี่ยวกับความคิดของแต่ละบุคคล หากได้รับการตอบสนองความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ นำมาซึ่งความขยัน ความอดทน และพร้อมเสียสละอุทิศตนเพื่อการทำงาน การปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอีกด้วย (พิรินทร์ชา สมานสินธุ์, 2554) จึงได้สรุปทฤษฎีสองปัจจัย ที่มนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ 2 ด้านที่ใช้ตอบสนองความต้องการ สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. ปัจจัยค่าจูง (Hygiene Factors) หรือปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความรู้สึกไม่พึงพอใจของคนในการทำงาน หากได้รับการตอบสนองอย่าง

ไม่เต็มทีหรือขาดไป บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน หรือยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุด หรือกลับจะรู้สึกเฉยๆ ปัจจัยค่าจูน (ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์, 2554) ได้แก่

ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ได้ทำงานในตำแหน่ง และสถานที่ที่มีความปลอดภัยและมั่นคง

เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสม มีระเบียบและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์กร

นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบริหารจัดการงาน จัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีความสอดคล้องกับนโยบาย ที่สะท้อนให้เห็นถึงนโยบายทั้งหมดขององค์กร

ชีวิตส่วนตัว (Factor in Personnel Life) หมายถึง สถานการณ์ของแต่ละบุคคลที่ทำให้เขามีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ได้ปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ และเข้าใจซึ่งกันและกัน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่จะกระตุ้นให้บุคคลทุ่มเทความพยายามในการทำงาน ที่ทำให้พนักงานพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานแก่องค์กร เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับงานโดยตรง ถ้าหากขาดปัจจัยกลุ่มนี้จะทำให้พนักงานในองค์กรขาดความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ (ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์, 2554) ได้แก่

การประสบความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จสิ่งที่เป็นนั้นก็คือนงานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

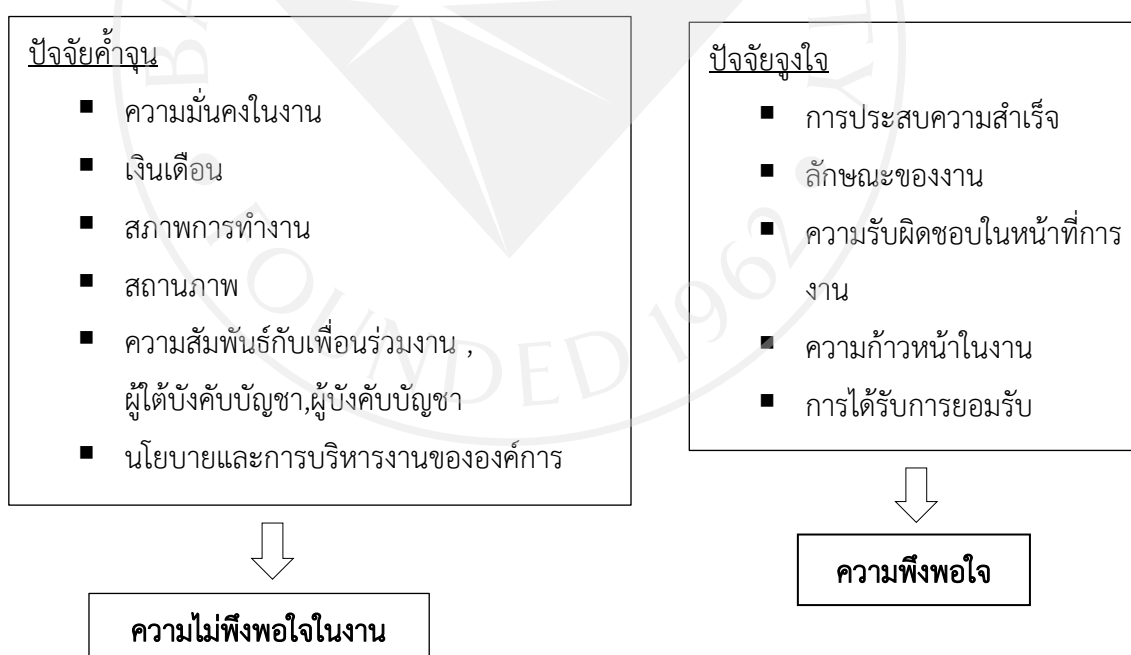
ลักษณะของงาน (Work-Itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำ ทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน (Responsibility) หมายถึง เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาจะช่วยให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพันบุคคลต้องการมี โอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วก็จะถูกควบคุมจากภายนอกลดลง

ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง การพัฒนาศักยภาพของบุคคล ที่สามารถ เพิ่มพูนความรู้ให้เกิดทักษะใหม่ๆ จนได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคคลนั้น

การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง สิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจอย่างหนึ่ง ที่ บุคคลคาดหวังว่าสามารถเป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นได้ เช่น การถูกชมเชยด้วยคำพูดหรือการ เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

ภาพที่ 1.2: การประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบิร์ก



จากการศึกษาและประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบิร์ก เมื่อนำมาใช้ร่วมกัน จะส่งผล ให้เกิดผลลัพธ์ดังนี้

1. ปัจจัยต่ำสูง และ ปัจจัยสูงสูง คือ บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง มีความพึงพอใจ ในงาน

2. ปัจจยัคัจจนสูง และ ปัจจยจุงใจต่ำ คือ บุคคลมีความพอใจในงาน แต่ไม่มีแรงจูงใจในการทำงานมากนัก

3. ปัจจยัคัจจนต่ำ และ ปัจจยจุงใจสูง คือ บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานมาก แต่ไม่มีความพอใจในงานมากนัก หมายถึงว่างานมีความท้าทาย แต่เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับไม่เป็นที่พอใจ

4. ปัจจยัคัจจนต่ำ และ ปัจจยจุงใจต่ำ คือ บุคคลไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และไม่มีความพึงพอใจในงานเช่นกัน ถือเป็นสภาพการทำงานที่แย่ที่สุด

จากทฤษฎีดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ปัจจยทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจยจุงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจยนี้แล้ว จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือคนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจยัคัจจน ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน (จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ, 2555)

2.2.2 ลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม

ลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีดังนี้

- ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
- ด้านความอิสระในการทำงาน
- ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย
- ด้านความสำคัญของงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายคุณภาพชีวิต

มีนักวิชาการหลายท่าน ในหลากหลายสาขาวิชาต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้มากมายดังนี้

Walton (1974) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล สิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติที่บุคคลอาศัยอยู่ มีเฉพาะด้านในการตอบสนองของแต่ละบุคคล (ภคณัฐ สุวัสดิวิชัย, 2556)

ศิริวรรณ บำรุงศิริ (2548) ให้ความเห็นว่า คุณภาพชีวิต หมายถึงความเป็นอยู่ที่ดีของแต่ละบุคคล ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งความเป็นอยู่ที่ดี คือความพึงพอใจในความเป็นตัวเอง ชีวิต และทรัพย์สิน ไม่ว่าด้านร่างกาย ได้แก่ การมีรายได้ที่เพียงพอกับค่าครองชีพ การอยู่อาศัยและการทำงาน สถานที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สภาพแวดล้อมดีถูกสุขลักษณะ ด้านจิตใจ ได้แก่ มี

ความสุขในชีวิตปัจจุบันของตนเอง มีความพึงพอใจในสภาพและหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน เกิดความสบายใจในการทำงานทั้งส่วนตนเองและทำงานร่วมกับผู้อื่นในสังคม

ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล (2550) ได้สรุปความหมายคุณภาพชีวิต คือการดำรงชีวิตในสิ่งแวดล้อมที่ดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น รวมถึงการทำประโยชน์ให้กับตนเอง สังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวมด้วย

ชนิษฐา ผ่องแผ้ว (2552) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิต คือ การที่บุคคลสามารถดำรงชีวิตของตนได้อย่างมีความสุขทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สามารถดำเนินชีวิตโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น ปฏิบัติตนให้เป็นคนดีและเป็นประโยชน์ต่อสังคม สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี

โดยสรุปความหมายคุณภาพชีวิต คือ การดำรงชีวิตความเป็นอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสุขทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และปฏิบัติตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนตัวและส่วนรวมได้ดีอีกด้วย

ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน

มีนักวิชาการในหลากหลายสาขาวิชาต่างๆ ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ไว้มากมายดังนี้

Desler & Deves (1987) ได้สรุปความหมายคุณภาพชีวิตของการทำงาน คือการที่บุคคลได้รับการตอบสนองในด้านต่างๆ ในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยประเมินจากประสบการณ์การทำงานในองค์กรที่ผ่านมา

Kossen (1991) ให้ความเห็นว่า สิ่งที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้เพิ่มมากขึ้น และแสดงความสามารถที่มีอยู่เพื่อเพิ่มคุณค่าในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเองมากขึ้น ไม่ว่าการฝึกอบรมพนักงาน การหมุนเวียนงาน ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจได้อย่างมีอิสระในการทำงาน ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย ส่งผลเป็นที่ยอมรับจนกระทั่งเกิดการให้รางวัล การชมเชย ซึ่งเป็นพื้นฐานความต้องการของมนุษย์อยู่แล้วและทำให้เกิดความสุขในการทำงานได้อีกด้วย

Cascio (1998, pp.18-19) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่า มีความหมาย 2 ด้าน คือ 1. เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กร และ 2. เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานจะสัมพันธ์กับระดับความต้องการของบุคคลนั้น (ลัดดาวัลย์ สกุลสุข, 2550)

ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล (2550) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับจากประสบการณ์การทำงานในองค์กร ที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขทั้งทางกายและทางใจ หากองค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานดี

วนิดา ทองเกลี้ยง (2548) ให้ความเห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญ แสดงถึงความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรต่อไปในอนาคต

โดยสรุปคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองจากประสบการณ์ทำงานในองค์กรทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีประสิทธิภาพต่อตนเองและองค์กรให้ดียิ่งขึ้น (วิวัฒน์ นิชัง, 2555)

แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse & Coming (1985) ได้แบ่งคุณลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ซึ่งมีลักษณะต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้คือ (อิทธิพล อธิระภาพ, 2553)

1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและ เพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอสอดคล้องกับมาตรฐานการดำรงชีวิต ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2) สภาพที่ทำงานมีความปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความเหมาะสม สถานที่ทำงานนั้นไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เป็นอันตราย

3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ โอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ทำ ได้แก่

3.1) งานที่ผู้ทำได้ใช้ความรู้ ความสามารถหลากหลาย (Task Variety)

3.2) งานที่ผู้ทำยอมรับว่ามีความสำคัญ (Task Significance)

3.3) งานที่ผู้ทำสามารถได้รับทราบผลย้อนกลับ (Feedback)

3.4) งานที่ผู้ทำมีอิสระในการดำเนินงาน (Autonomy)

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and Security) หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้ส่งเสริมที่จะก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพของตน

5) สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง ลักษณะงานมีส่วนช่วยพัฒนาให้พนักงานมีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่นและเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน แสดงออกถึงความเป็นมิตรเอื้ออาทร ไม่แบ่งแยกกัน

6) ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการงานต่อบุคลากรในองค์กรนั้นมีความยุติธรรม เหมาะสม และเท่าเทียมกัน ได้รับความเคารพในสิทธิและความ

เป็นปัจเจกบุคคลของพนักงาน ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน รวมทั้งบรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7) ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง สภาวะสมดุลในช่วงชีวิตของพนักงาน ระหว่างการปฏิบัติงานกับเวลาที่มีอิสระจากงาน ที่พนักงานมีเวลาได้ผ่อนคลายความเครียดจากงานของตนที่ต้องรับผิดชอบ

8) ความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) หมายถึง การที่พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง รวมถึงรับรู้ได้ว่าองค์กรนั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคม

Walton (1973) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 องค์ประกอบ ดังนี้ (ภาคณัฐ สวัสดิวิศิษฐ์, 2556)

1. ค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างเงินเดือน ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆที่เพียงพอกับการดำรงชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไปและต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆด้วย

2. สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและจิตใจ เช่น สถานที่ทำงานสะอาด ถูกลักษณะ ปราศจากการรบกวนจากแสง เสียง กลิ่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ทำอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และพัฒนาทักษะความรู้ รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่ามีความสำคัญ

4. ลักษณะงานส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าในอนาคตและเกิดความมั่นคงในอาชีพ

5. การบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) หมายถึง งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆรวมถึงการได้รับการยอมรับ

6. กระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง นโยบายและวัฒนธรรมองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรม รวมทั้งพนักงานมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในการทำงานและมีการเคารพในสิทธิส่วนตัว

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) การกำหนดเวลาให้มีสัดส่วนที่พอเหมาะสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกได้ว่าไม่

กีดกันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม และพนักงานมีส่วนช่วยรับผิดชอบต่อสังคม

2.2.3 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม

หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาของพนักงาน มีดังนี้

- ด้านความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ทฤษฎีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ความหมายความไว้วางใจ

Mayer & Schoorman (1995) ความไว้วางใจ หมายถึง ความตั้งใจกระทำต่อผู้อื่นบนพื้นฐานความคาดหวังเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ภายใต้เงื่อนไขของความเสี่ยงและการพึ่งพากัน

รอตเตอร์ (Rotter, 1971) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า เป็นความคาดหวังต่อบุคคลในเรื่องของคำพูด การกระทำ คำสัญญา จากคำพูด หรือการเขียนของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นที่สามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ

Golembiewski & McConkie (1975) นิยามความหมายของความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจแสดงถึงความพึ่งพาอาศัยกันหรือความมั่นใจในบางสถานการณ์ ความไว้วางใจสะท้อนให้เห็นความคาดหวังผลลัพธ์ทางบวก ความไว้วางใจแสดงถึง ความเสี่ยงบางประการต่อความคาดหวังของสิ่งที่ได้รับและความไว้วางใจแสดงถึง บางระดับของที่ไม่แน่นอนต่อผลลัพธ์

Cook & Wall (1980) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นความเชื่อมั่นต่อเจตนาของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร เป็นผลมาจากความมั่นใจในการกระทำของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร

McAllister (1995) ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นสิ่งที่บุคคลหนึ่งมีความมั่นใจและตั้งใจที่จะกระทำการที่ต้องอยู่บนพื้นฐานของคำพูด การกระทำ และการตัดสินใจ ของอีกบุคคลหนึ่ง

Mishra (1996) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจไว้ว่า เป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจห่วงใย และให้ความน่าเชื่อถือ

Marshall (2000) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนมาจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อลักษณะและความสามารถของบุคคลนั้น

Dietz, Hartog & Deanne (2006) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่าเป็นทั้งความเชื่อ

(Belief) การตัดสินใจ (Decision) และการกระทำ (Action) ของบุคคลหนึ่ง (พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554)

ความสำคัญของความไว้วางใจ

Robbins (2005) กล่าวว่า ความสำคัญของความไว้วางใจกับข้อสัญญาทางจิตวิทยาในแนวทางใหม่ เป็นข้อตกลงที่ไม่ได้มีเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับสิ่งที่ได้คาดหวังจากบุคลากรในองค์กรของผู้บริหารหรือองค์กร และสิ่งที่คาดหวังจากผู้บริหารหรือองค์กรของบุคลากรในองค์กร ข้อสัญญาทางจิตวิทยาในมุมมองของพนักงาน เป็นการรับรู้ว่าคุณงานจะได้รับสิทธิ อันเป็นผลมาจากข้อตกลงที่องค์กรให้ไว้ ถ้าความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ การเผชิญความเสี่ยงของพนักงานมีแนวโน้มสูงจะหลีกเลี่ยงกับเหตุการณ์นั้นๆ ส่งผลให้มีการเรียกร้องสิทธิเพิ่มขึ้น ดังนั้นเมื่อเกิดสถานะสังคมเช่นนี้ขึ้น องค์กรหรือผู้บริหารต้องบริหารจัดการ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ของคนในองค์กรเอาไว้ เพื่อลดการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงขององค์กร และถ้าความไว้วางใจอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนา การดำเนินงานขององค์กรได้ โดย Mink, et al. (1993) มีความเห็นว่า ความไว้วางใจเป็นข้อสัญญา (Contract Trust) หมายถึง เป็นความคาดหวังที่เชื่อมั่นว่าบุคลากรจะปฏิบัติตามสิ่งที่เขากล่าวและกระทำตาม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ เช่น สิ่งที่น่าหรือหัวหน้าพยายามสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่า ความสัมพันธ์ที่มีให้กับพนักงานของตนนั้นเป็นสิ่งที่คาดการณ์ได้จากการทำงานร่วมกันของผู้นำ

Reynolds (1997) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นวิธีทางหนึ่งของการสะท้อนสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในองค์กรและเป็นสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่สำคัญ แสดงถึง ความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวในสัมพันธ์ภาพกับความไว้วางใจ การตอบสนองต่อความไว้วางใจมี 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก ความไว้วางใจต้องใช้เวลาในการพัฒนา การคงไว้ซึ่งความไว้วางใจจะต้องทำให้มีอยู่อย่างสม่ำเสมอแต่ก็ไม่อาจพูดได้ว่าการสร้างความไว้วางใจจะใช้เวลาไม่นานแต่อาจจะใช้เวลานานก็ได้ โดยต้องมี เป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจนและไม่มีการลงโทษจะทำให้ความไว้วางใจพัฒนาได้เร็วขึ้น ซึ่งเป็นความท้าทายของผู้นำ ประการที่สอง ความต้องการความไว้วางใจต้องมีความอดทน ความไว้วางใจในองค์กรต่ำก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ถ้าความไว้วางใจในองค์กรสูง จะทำให้บุคลากรทุกคนมีมาตรฐานในการทำงานที่สูง และสุดท้าย คือ ความไว้วางใจต้องใช้ทักษะและการฝึกปฏิบัติซึ่งการพัฒนาทักษะและจิตใจ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อสัมพันธ์ภาพความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน

Marshall (2000) กล่าวว่า เป็นการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในโลกของความเป็นจริงที่มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเชื่อมสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน ความไว้วางใจถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง เพราะมนุษย์เกิดมาจะพบกับความไม่มั่นคง แต่สิ่งที่ต้องมีจากความไม่มั่นคงนั้นของความไว้วางใจคือ ความซื่อสัตย์กับการดูแลเอาใจใส่ หากปัจจัยเหล่านี้ไม่เกิดขึ้น ความไว้วางใจก็สูญเปล่า แล้วเมื่อมนุษย์เติบโตขึ้นความไว้วางใจก็ยังคงอยู่ต่อไปเรื่อยๆ จะเพิ่มขึ้นหรือลดลงอยู่ที่ระดับความไว้วางใจที่

เปลี่ยนแปลงไปตามประสบการณ์หรือเหตุการณ์ของบุคคลนั้น ความไว้วางใจเป็นเรื่องซับซ้อนที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างคนสองคนอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่แค่เกิดจากภายในของบุคคลนั้น การแสดงออกทั้งพฤติกรรม วาจาของบุคคลส่งผลต่อระดับความไว้วางใจระหว่างกันได้ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจเป็นที่ยอมรับได้ (พิเชษฐ์ ผงเพิ่มตระกูล, 2554)

แนวคิดของความไว้วางใจ

Luhman (1979) เสนอแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางถึง รูปแบบความไว้วางใจ คือ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (interpersonal Trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในระบบ (System Trust) เป็นความไว้วางใจในองค์การโดยภาพรวม ทฤษฎีของเขามองว่า ความไว้วางใจเป็นตัวแทนของระดับความมั่นใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรมและสามารถพยากรณ์ได้ โดย Luhman ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจในองค์การ (Organizational Trust) เป็นระบบขององค์การที่แสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์การรวมถึง ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ร่วมกับองค์การ จำแนกความไว้วางใจของบุคคลออกจากความไว้วางใจในองค์การ แม้ว่าเขาเสนอว่า ความไว้วางใจก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554)

Lewicki & Bunker (1995) และ Robbins (2005) ได้กล่าวถึงรูปแบบพื้นฐานของความไว้วางใจ คือ ความไว้วางใจบนพื้นฐานการป้องกัน (Deterrence-based Trust) (Shapiro & Cheraskin อ้างใน Lewicki & Bunker, 1995, pp. 114-139) เป็นรูปแบบของความไว้วางใจนี้ต้องอยู่บน พื้นฐานของความมั่นคงในพฤติกรรมที่บุคคลทำในสิ่งที่เขาพูดและมีการกระทำต่อกัน พฤติกรรมของบุคคลขึ้นอยู่กับทฤษฎีการลงโทษ ความไว้วางใจที่คงอยู่นั้น ต้องมีระดับของการลงโทษที่ชัดเจน จะต้องมีการป้องกันการเกิดความไม่ไว้วางใจ ดังนั้น การลงโทษจะมีความสำคัญ ต่อผู้จงใจ มากกว่าสัญญาจะให้รางวัลเมื่อไม่สามารถที่จะทำตามคำมั่นสัญญานั้นได้ พื้นฐานที่สอง คือ ความไว้วางใจบนพื้นฐานจาก ความรู้ (Knowledge-based Trust) เป็นความไว้วางใจที่มีพื้นฐาน ในการคาดคะเนบุคคลอื่น รู้จักผู้อื่นดีเพียงพอ เพื่อที่จะรู้ถึงพฤติกรรมของผู้อื่น ความไว้วางใจที่มีรากฐานจาก ความรู้ขึ้นอยู่กับ การได้รับข้อมูลมากกว่าการลงโทษ และเป็นการทำนายพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่กระทำด้วยความจริงใจ และสุดท้าย คือ ความไว้วางใจบนพื้นฐานจากการวินิจฉัย (Identification-based Trust) เป็นความไว้วางใจที่มีความรู้สึกร่วมในอารมณ์กับความปรารถนาและความตั้งใจของผู้อื่นโดยกลุ่มคนต้องมีความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อตกลงร่วมกัน การตระหนักร่วมกัน และเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องของอารมณ์ระหว่างกัน

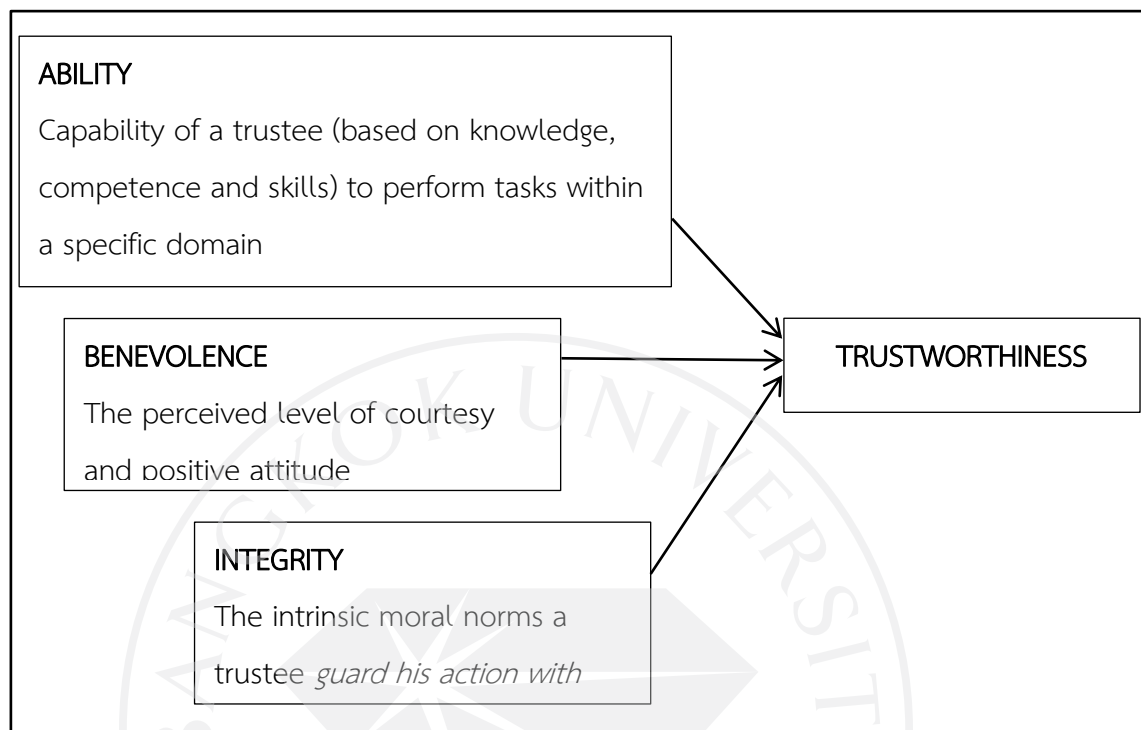
แนวคิดความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา (Supervisory Trust) หมายถึง การรับรู้ของผู้ไว้วางใจว่าผู้บังคับบัญชาของตนเองสามารถพึ่งพาได้ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความเอาใจใส่บุคลากร

และมีการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างมีคุณธรรมและยุติธรรม (“ความเชื่อถือไว้วางใจภายในองค์กร”, ม.ป.ป.)

Mayer, et al. (1995) ได้ให้แนวคิดของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาโดย เสนอโมเดลที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีอิทธิพลต่อการศึกษาความไว้วางใจอย่างยิ่ง ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ (Trust Factors) หรือลักษณะปัจจัยของผู้ที่ได้รับการไว้วางใจหรือที่เรียกว่า คุณลักษณะที่น่าไว้วางใจ ของผู้บังคับบัญชา (Trustworthiness) ที่ปรากฏบ่อย 3 ปัจจัย คือ ความสามารถ (Ability) ความเมตตากรุณา (Benevolence) และการยึดถือหลักคุณธรรม (Integrity) ซึ่งอธิบายว่าความสามารถ เป็นกลุ่มของทักษะต่างๆ สมรรถนะและคุณลักษณะพิเศษที่บุคคลหรือกลุ่มมีความสามารถสูงในทักษะบางสาขา สามารถให้บุคคลอื่นไว้วางใจในงานที่ยากที่เกี่ยวข้องกับสาขานั้น ความเมตตากรุณาเป็นขอบเขตที่บุคคลที่ถูกไว้วางใจได้รับการเชื่อว่า ต้องการจะทำแต่สิ่งที่ดีๆ ให้แก่บุคคลที่ให้ความไว้วางใจและการยึดถือหลักคุณธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างการยึดถือหลักคุณธรรมกับความไว้วางใจ เกี่ยวข้องกับความเข้าใจของผู้ที่ให้ความไว้วางใจยอมรับบุคคลที่ถูกไว้วางใจความเชื่อว่า บุคคลที่ถูกไว้วางใจมีจิตสำนึกที่ดี มีการกระทำที่คงเส้นคงวา มีการสื่อสารที่ดี น่าเชื่อถือ ซึ่งองค์ประกอบทั้งสามมีผลอย่างมากต่อความไว้วางใจในองค์กร แม้ว่าแบบจำลองก่อนหน้านี้แสดงปัจจัยเหตุของ ความไว้วางใจมากกว่า 3 องค์ประกอบข้างต้น แต่องค์ประกอบทั้งสามสามารถอธิบายได้อย่างรัดกุมต่อความไว้วางใจ ปัจจัยคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาสามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งในการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มหรือระหว่างองค์การ และปัจจัยคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความไว้วางใจในกลุ่มหรือองค์การด้วย (พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554)

ภาพที่ 1.3: Trust factors Model



ที่มา: Meyer, R.C., & Gavin. M.B. (2005). Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss?. *Academy of management Journal*, 48(5), 874.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาริน (2552) ได้ให้แนวคิดของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาว่า มี 4 ปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา คือ การยึดถือหลักคุณธรรม(Integrity) ความเมตตา กรุณา(Benevolence) สมรรถนะ(Competence) และความสามารถพยากรณ์(Predictability) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การยึดถือหลักคุณธรรม (Integrity) คือ พบว่า การยึดถือหลักคุณธรรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจและเป็นปัจจัยที่พบบ่อยที่สุด ปัจจัยนี้ครอบคลุมถึงความเป็นคนเปิดเผยและความซื่อสัตย์ และเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างและรักษาความไว้วางใจทั้งในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน

2. ความเมตตากรุณา (Benevolence) คือ สิ่งที่ได้รับจากความไว้วางใจ ได้รับความสะดวกจากผู้ให้ความไว้วางใจ ว่าเป็นผู้ต้องการทำความดี หลีกเลี่ยงจากความเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตน ไม่ว่า

จะความเมตตากรุณาที่แสดงความเอาใจใส่เห็นอกเห็นใจผู้ที่ไว้วางใจ โดยไม่ได้หวังผลประโยชน์ตอบแทน แม้ว่าผู้ได้รับความไว้วางใจมิได้ถูกร้องขอ ความช่วยเหลือจากผู้ให้ความไว้วางใจ

3. สมรรถนะ (Competence) คือ ผู้ที่ถูกไว้วางใจมีความสามารถทั้งด้านความรู้ ทักษะหรือเทคนิคในการทำงานที่มีความเชี่ยวชาญกว่าบุคคลอื่นๆ รวมทั้งในเรื่องการตัดสินใจ การแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความสามารถพยากรณ์ได้ (Predictability) คือ ผู้ที่ถูกไว้วางใจแสดงออกถึงพฤติกรรมทั้งคำพูดและการกระทำมีความมั่นคง ชัดเจน เสมอต้นเสมอปลาย และมีการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีการเปลี่ยนแปลง (พิเชษฐ์ ผงเพิ่มตระกูล, 2554)

2.3 ความหมายแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม

2.3.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

Allen & Mayer (1990) ให้ความหมายคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของพนักงานมีความจงรักภักดี ตั้งใจทำงานด้วยความเต็มใจมีผลมาจาก เมื่อบุคคลนั้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บุคคลนั้นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร พนักงานจึงเกิดความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ด้าน ดังนี้ (ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล, 2554)

- ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment)
- ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment)
- ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment)

Mowday (1982) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามแต่ละบุคคล เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนักแน่นและผลักดันให้บุคคลนั้นมีความเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น (พิเชษฐ์ ผงเพิ่มตระกูล, 2554)

Greenberg & Baron (1993) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรคือ ขอบเขตของแต่ละคนที่แสดงให้เห็นถึงบุคคลนั้นมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างไร และมีความตั้งใจมากแค่ไหนที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (ศิริพร ไทยกรณ์, 2554)

Steers (1977) ได้สรุปความหมายความผูกพันองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานที่แสดงถึงความรู้สึกต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีจุดร่วมเหมือนกันกับบุคคลากรคนอื่นๆ เพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กร ดังนั้นความผูกพันองค์กรมีลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า รวมทั้งการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร – เป็นลักษณะของบุคคลที่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างมากทั้งค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร และมีความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ตนได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. ความเต็มใจด้วยความพยายามที่จะทุ่มเทสุดความสามารถเพื่อประโยชน์ – เป็นบุคคลที่มีลักษณะทุ่มเทร่างกายแรงใจ ทำงานด้วยความเต็มใจ มุ่งมั่น พยายามสุดความสามารถ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรเกิดผลสำเร็จ
3. ความปรารถนาที่จะคงอยู่และรักษาซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร – เป็นลักษณะที่บุคคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเป็นอย่างมาก ยินดีที่จะปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร มีความจงรักภักดีและรู้สึกภูมิใจที่จะบอกบุคคลอื่นว่าเป็นบุคลากรขององค์กรนี้ (พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554)

Bunchanun (1977) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) เป็นการยอมรับวัตถุประสงค์ขององค์กรรวมถึงค่านิยมของผู้ปฏิบัติงาน
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) เป็นการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจสุดความสามารถ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และต้องการจะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป (ทิพย์วรรณ มงคลติกุลกุล, 2554)

2.3.2 ความสำคัญของความผูกพันองค์กร

Bunchanun (1977) เห็นว่าความสำคัญของความผูกพันองค์กรนั้น ความผูกพันเป็นตัวผลักดันสำคัญที่สมาชิกในองค์กรทำเพื่อให้องค์กรดำเนินต่อไป เพื่อความอยู่รอดและเกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจัดสรรหา คัดเลือก บุคลากรขององค์กร เพื่อมาร่วมทำงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษาบุคลากรให้คงไว้ ไม่ว่าจะสร้างเจตคติ ค่านิยม ด้านความผูกพันให้เกี่ยวข้องกับพนักงานแต่ละบุคคลขององค์กร ทำให้สมาชิกในองค์กรได้มีส่วนร่วมเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร ดังนั้นความผูกพันมีความสำคัญต่อองค์กรคือ (ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554)

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความนึกคิดของแต่ละบุคคลกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้
2. ทำให้บุคลากรหรือพนักงานรู้สึกได้ว่าเป็นส่วนร่วมเป็นแรงผลักดันทางหนึ่งที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก

Steers (1977) เห็นว่าความสำคัญของความผูกพันองค์กร ว่าองค์สามารถนำไปใช้พยากรณ์ คำนวณอัตราการเข้า-ออกจากงาน (Turnover) ของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถเห็นผลตอบกลับ โดยทั่วไปที่บุคคลตอบสนองต่อองค์กรโดยส่วนรวม ส่วนความพึงพอใจเห็นผลตอบกลับเพียงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะถูกพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่มีความมั่นคงมากกว่า
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีที่แสดงถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร (ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554)

2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพัน (Engagement Component) พบว่าสิ่งที่ช่วยสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้น มีองค์ประกอบ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรดังนี้

1. ด้านองค์กร (Company) คือการเสนอนโยบายและแผนกลยุทธ์ของแต่ละทุกหน่วยงาน การมีกฎระเบียบ ข้อบังคับและบทลงโทษ การมีระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน รวมทั้งองค์กรต้องสร้างสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัยถูกสุขลักษณะ
2. ด้านงาน (Job) คือการให้บุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจ มีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กรและการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับกับความสามารถของแต่ละบุคคลในองค์กร
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม มีการประเมินผลงานของพนักงาน ที่นำไปสู่การฝึกอบรม การพัฒนาความรู้และจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลให้พนักงานรู้สึกมีความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงในการทำงาน และมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยเชื่อมความสัมพันธ์กันระหว่างพนักงาน
4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำ แนะนำแนวทางแก่พนักงานในแต่ละหน่วยงาน มีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (สุวรรณ์ สี่มา, 2556)

Hewitt Associates (2003) เป็นบริษัทให้คำปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้มีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของพนักงานว่า ด้านพฤติกรรมเป็นการแสดงออกถึงความผูกพันของพนักงาน เช่น การพูด การดำรงอยู่ และการที่พนักงานแสดงความสามารถความพยายามอย่างเต็มที่

ที่ช่วยสนับสนุนองค์กรให้ดำเนินต่อไป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน มี 7 ปัจจัยคือ (ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554)

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วัฒนธรรมองค์กร (Culture Purpose)
3. ลักษณะงาน (Work Activity)
4. ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation)
5. คุณภาพชีวิต (Quality of Life)
6. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity)
7. ความสัมพันธ์ (Relationship)

Alpha Measure เป็นองค์การที่มีระบบ Web Based ไว้สำหรับการวัดความพึงพอใจของ ความผูกพันองค์กรของพนักงาน มีแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรว่าเป็น ระดับการวัดความ จงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร พนักงานที่เต็มใจเป็นสมาชิกขององค์กร พนักงานที่พูดถึงองค์กร ในเชิงบวก รวมถึงมีความพยายามและเต็มใจสุดความสามารถที่จะช่วยเหลือองค์กรให้เกิดผลสำเร็จ ตามเป้าหมาย โดย Alpha Measure เน้นด้านความเกี่ยวข้องกันระหว่างพนักงานกับนายจ้าง ภาวะ ผู้นำจึงเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานจนก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรใน อนาคตได้ ดังนั้นด้านผู้นำต้องมีความยุติธรรม รับฟังความคิดเห็นด้วยความเต็มใจ และสามารถ ช่วยเหลือ คอยสนับสนุนลูกน้องของตนเองได้อีกด้วย (เสาวนีย์ แก้วมณี, 2549)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิรินทร์ฯ สมานสินธุ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด เพื่อทำการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อการของพนักงานและศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงาน และศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่าพนักงานบริษัทเบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจ กระบวนการทำงาน ด้านงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความสำคัญของลักษณะงานที่ท่่านรับผิดชอบ ด้านผลป้อนกลับของงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 4.00 3.90 3.82 3.28 3.26 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือด้านลักษณะงานที่ทำหาย มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.20 ส่วนระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยประสบการณ์การทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นมากที่สุด คือ

ความรู้สึกว่ามีความสำคัญต่อองค์กร มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านความมั่นคงและน่าเชื่อถือได้ขององค์กร มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.63 3.32 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ท้าทาย มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.13

ปัจจัยด้านลักษณะงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง แปลผลได้ว่า การที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้นส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันเพิ่มมากขึ้นด้วย

วิวัฒน์ นีซัง (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี. เพนท์ พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตแบ่งออกเป็นส่วนๆ ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นการทำงานร่วมกัน ด้านลักษณะความสำคัญของงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.159 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากคือ ด้านความภูมิใจองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีน้ำใจ ช่วยเหลือกันและกัน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย องค์กรให้ความสำคัญกับสุขภาพของพนักงานโดยมีการตรวจสุขภาพประจำปี มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ งานที่ทำอยู่มีความสำคัญกับบริษัท งานมีความท้าทาย พนักงานมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีความภูมิใจในความสามารถของตนเองในงานที่รับผิดชอบ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน

พิเชษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล (2554) ได้ศึกษาเรื่องความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่าบุคลากรทางการศึกษามีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของบุคลากรทางการศึกษาเท่านั้นที่อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นารีน (2552) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจผู้บังคับบัญชาในองค์กรภาครัฐของประเทศไทย คือ 1) สมรรถนะความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา 2) ความเมตตากรุณาให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาพบปัญหาความเอาใจใส่ในการดูแลและเป็นห่วงเป็นใย 3) การยึดถือหลักคุณธรรมมีความซื่อสัตย์และเปิดเผยในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งเป็นผู้ที่รักษาสัญญาการกระทำในสิ่งที่พูด มีความยุติธรรมสูง และ 4) ความสามารถพยากรณ์ได้มีความสม่ำเสมอของพฤติกรรมในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน

ปาริชาติ บัวเป็ง(2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) พบว่าระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท ไตกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับคือ ด้านความรู้สึก ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่องตามลำดับ

1. ด้านความรู้สึก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานมีความภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตนเองได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานยังคงอยากที่จะทำงานกับบริษัทต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม พนักงานคิดว่าองค์กรนี้ให้สิ่งที่เขาต้องการมากกว่าองค์กรอื่นและองค์กรสามารถตอบสนองความพึงพอใจได้
3. ด้านความต่อเนื่อง ภาพรวมอยู่ในระดับมากปานกลาง พนักงานมีความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณองค์กรนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้อมูลลักษณะงาน ข้อมูลผู้บังคับบัญชา และข้อมูลความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

- 3.1.1.1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล
- 3.1.1.2 ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วยด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

3.1.1.3 ข้อมูลลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย และด้านความสำคัญของงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

3.1.1.4 ข้อมูลผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย ด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

3.1.1.5 ข้อมูลผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย ด้านความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร และด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|---------------|----------------------------|
| 1. น้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. น้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. ปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. มาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. มากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.951 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน และ วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ.2558 จำนวน 200 คน

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม เนื่องจากเป็นย่านธุรกิจ มีจำนวนประชากรหนาแน่น เป็นศูนย์กลางการขยายเจริญเติบโตของสำนักงานและบริษัทค่อนข้างสูง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัดจำนวนคน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamané ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ถนนสีลม 400 คน จากจำนวนพนักงานในพื้นที่ถนนสีลม และจะทำการสุ่มตัวอย่างในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2558 โดยมีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1-2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสาม ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ในด้านเพศปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	282	70.5
ชาย	118	29.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลมที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.5 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 29.5

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	1	0.3
21- 30 ปี	304	76.0
31- 40 ปี	67	16.8
41 - 50 ปี	21	5.3
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	7	1.6
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลมที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.8 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.3 อายุ มากกว่า 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.6 ส่วนช่วงอายุน้อยที่สุด ได้แก่ อายน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	5.0
ปริญญาตรี	313	78.3
ปริญญาโท	67	16.7
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลมที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.7 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	355	88.8
สมรส	45	11.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลมที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีสถานภาพโสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.8 รองลงมา คือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 11.2

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอาชีพพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	37	9.3
พนักงานบริษัทเอกชน	360	90.0
ลูกจ้างชั่วคราว	3	0.7
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลมที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 9.3 อาชีพลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	40	10.0
1 - 2 ปี	119	29.8
3 - 5 ปี	207	51.8
5 - 8 ปี	24	6.0
9 ปีขึ้นไป	10	2.4
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลมที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมา ได้แก่ 1 - 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0 5 - 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.0 ส่วนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่น้อยที่สุด คือ 9 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนน
สีลม กรุงเทพมหานคร

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,001 บาท - 20,000 บาท	133	33.3
20,001 บาท - 30,000 บาท	243	60.7
30,001 บาท - 40,000 บาท	24	6.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลมที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 20,001 บาท - 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมา ได้แก่ 10,001 บาท - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.3 30,001 บาท - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม

กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม

กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านผู้บังคับบัญชา รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 9 ข้อ ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. ด้านความมั่นคงในงาน
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน

ด้านลักษณะงาน

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
2. ด้านความมีอิสระในการทำงาน
3. ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย
4. ด้านความสำคัญของงาน

ด้านผู้บังคับบัญชา

1. ด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม

กรุงเทพมหานครปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.35	0.66
1. ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.04	0.75
2. ด้านความมั่นคงในงาน	3.30	0.75
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.72	0.88
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.34	0.91

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.
ด้านลักษณะงาน	3.45	0.59
5. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	3.63	0.70
6. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.70	0.63
7. ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	3.32	0.77
8. ด้านความสำคัญของงาน	3.15	0.96
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.35	0.74
9. ด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	3.35	0.74

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร นั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.66) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อเรียงลำดับ พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.88) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมา ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.91) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.75) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.75) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.58) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อเรียงลำดับ พบว่า ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีคะแนนมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.63) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.70) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.77) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.96) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ปัจจัยผู้บังคับบัญชา ด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.74) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความผูกพันองค์กร รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 2 ข้อ ดังนี้

ด้านความผูกพันองค์กร

1. ด้านความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร
2. ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.
ด้านความผูกพันองค์กร	3.54	0.63
1. ด้านความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร	3.87	0.66
2. ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร	3.21	0.78

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรในการเป็นพนักงานที่ดีนั้น ด้านความผูกพันองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.63) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อเรียงลำดับ พบว่า ด้านความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร มีคะแนนมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.66) ระดับความคิดเห็น

อยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.78) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
1. ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	.030	.622	.534
2. ด้านความมั่นคงในงาน	.567	10.239	.000*
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	.041	.857	.392
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	.138	3.083	.002*

$R^2 = 0.485$, F-Value = 92.981, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ในด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้านความมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ด้านลักษณะงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
ด้านลักษณะงาน			
1. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	.244	5.540	.000*
2. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	-.076	-1.889	.060
3. ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	.243	5.369	.000*
4. ด้านความสำคัญของงาน	.431	10.013	.000*

$R^2 = 0.527$, F-Value = 110.002, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ในด้านความมีอิสระในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย และด้านความสำคัญของงาน ทั้งหมดมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าของด้านผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ด้านผู้บังคับบัญชา	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
ด้านผู้บังคับบัญชา			
1. ด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา	.604	15.103	.000*

$R^2 = 0.364$, $F\text{-Value} = 228.098$, $n = 400$, $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ในด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 100

5.1.1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ถูกคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.5 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 29.5

5.1.1.3 ช่วงอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ถูกคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีช่วงอายุ 21- 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.8 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.3 อายุ มากกว่า 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.6 ส่วนช่วงอายุที่น้อยสุดมีอายุ น้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.3

5.1.1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.7 ส่วนระดับการศึกษาที่น้อยสุดมีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.0

5.1.1.5 สถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 88.8 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 11.2

5.1.1.6 อาชีพของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 9.3 ส่วนอาชีพที่น้อยสุดมีอาชีพลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 0.7

5.1.1.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุด มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมา ได้แก่ 1 - 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0 5 - 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.0 ส่วนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 9 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.4

5.1.1.8 รายได้ต่อเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุด มีรายได้ระหว่าง 20,001 บาท - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมา ได้แก่ 10,001 บาท - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.3 ส่วนรายได้ที่น้อยสุดมีรายได้ระหว่าง 30,001 บาท - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0

5.1.1.9 ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรนั้นสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านทั้งในด้านลักษณะงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านผู้บังคับบัญชามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ 3.35 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และ 0.74 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 3.70 3.63 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 0.63 0.70 และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสำคัญของงาน และด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 3.34 3.32 3.30 3.15 3.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 0.91 0.77 0.75 0.96 0.75

5.1.1.10 ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านในด้านความผูกพันองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย และความสำเร็จขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ส่วนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่
การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและด้านความก้าวหน้าในงาน

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ในด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้านความมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงานมีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย ด้านความสำคัญ

ของงาน
สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ในด้านความมีอิสระในการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้าน

งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย ด้านความสำคัญของงาน มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร โดยด้านความมั่นคงในงานและด้านความก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) โดยเริ่มวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีการจูงใจ ในการทำแบบสอบถามนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้อธิบายรายละเอียด ว่ารู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพอใจและไม่พอใจเป็นปัจจัยคนละประเภทกันเป็นเรื่องที่สามารถแยกออกจากกันได้ แล้วนำมาจัดหมวดหมู่ สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานกับผลปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นพื้นฐานอย่างหนึ่งเกี่ยวกับความคิดของแต่ละบุคคล หากได้รับการตอบสนองความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ จึงได้สรุปทฤษฎีสองปัจจัยที่มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการ สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) โดยปัจจัยคำจูงเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความรู้สึกไม่พึงพอใจของคนในการทำงาน หากได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือขาดไป ได้แก่ ความมั่นคงในงาน, เงินเดือน, สภาพการทำงาน, สถานภาพ, นโยบายและการบริหารงานขององค์กร, ชีวิตส่วนตัว, ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์

กับผู้บังคับบัญชา, โอกาสก้าวหน้า และปัจจัยคำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่คอยกระตุ้นให้บุคคลทุ่มเทความพยายามในการทำงาน บุคลากรพยายามทุ่มเทการปฏิบัติงาน เป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานแก่งัดกร ถ้าหากขาดปัจจัยนี้ไปจะทำให้บุคลากรในองค์กรขาดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การประสบความสำเร็จ, ลักษณะของงาน, ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน, ความก้าวหน้าในงาน, การได้รับการยอมรับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นมีผลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ ปัจจัยคำจุน เรื่องของความมั่นคงในงาน อันเนื่องมาจากการที่พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความรู้สึกพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ตนทำอยู่ในปัจจุบัน และองค์กรให้ความสำคัญกับงานในตำแหน่งที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ รวมถึงรู้สึกมั่นคงและสบายใจที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ สามารถช่วยลดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ เรื่องของความก้าวหน้าในงาน เนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน หรือศึกษาเพิ่มเติม และการทำงานในองค์กร ทำให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง ที่เป็นตัวคอยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความทุ่มเทพยายามทำงานอย่างเต็มที่ สามารถพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ ที่จะเพิ่มพูนความรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการแสดงออกถึงความพอใจและไม่พึงพอใจต่อความผูกพันองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรินทร์ชา สมานสินธุ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด แล้วได้พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันด้านลักษณะงาน โดยแยกเป็นรายด้านของโอกาสความก้าวหน้าในงาน มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ในเรื่องขององค์กรนั้น มีการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรมของพนักงาน มีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายได้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันด้านประสบการณ์ทำงาน ในด้านของความมั่นคงในการทำงาน ที่พนักงานนั้นมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพการทำงาน และมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป และในขณะเดียวกันด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบิร์ก (Herzberg's Two-factor Theory) และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรินทร์ชา สมานสินธุ์ (2554) ด้านการติดต่อและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นเพราะพนักงานจะต้องทำงานประสานงานกับสมาชิกในองค์กรเนื่องจากการทำงานเป็นการทำงานร่วมกันที่ต้องอาศัยหน่วยงานอื่นเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงานทำให้การสื่อสารและการติดต่อสัมพันธ์เป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานทุกคนต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อความสำเร็จของผลงานมาจากความร่วมมือประสานของหน่วยงานทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย และด้านความสำคัญของงาน

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยลักษณะงานในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร โดยด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย และด้านความสำคัญของงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Huse & Coming (1985) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร ทำให้พนักงานพึงพอใจ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ต้องการที่จะปรับปรุงศักยภาพในการทำงานและช่วยเพิ่มผลผลิตในงานของตนเอง คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถแบ่งคุณลักษณะต่างๆ 8 ด้าน คือ 1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพที่ทำงานมีความปลอดภัย 3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคง 5) สังคมสัมพันธ์ 6) ลักษณะการบริหารงาน 7) ภาวะอิสระจากงาน 8) ความภูมิใจในองค์กร ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทระดับปฏิบัติการได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อความรู้สึก การคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากประสบการณ์ทำงานในองค์กรทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีประสิทธิภาพต่อตนเองและองค์กรให้ดียิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากการที่พนักงานระดับปฏิบัติการ เห็นความสำคัญของงานที่องค์กรมีระบบการจัดการความรู้ที่ดีที่ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การทำงานนี้มีโอกาสได้เลื่อนสูงขึ้น การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าสนใจ ขณะเดียวกันการทำงานสามารถดำเนินงานสำเร็จไปได้ด้วยดีเสมอ ทำให้รู้สึกกระตือรือร้นอยากจะทำงานอยู่เสมอ รวมถึงการหมุนเวียนการทำงานภายในแผนกหรือองค์กรทำให้เกิดการพัฒนาับการทำงาน งานมีความท้าทาย ช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น มีความผูกพันองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ นีซัง (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี. เพนท์ พบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตแบ่งออกเป็นส่วนๆ ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นการทำงานร่วมกัน ด้านลักษณะความสำคัญของงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.159 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านการพัฒนาส่วนบุคคลนั้นในเรื่องของงานที่ทำอยู่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญกับบริษัท รองลงมาคืองานที่ทำท้าทาย ใช้

ความรู้ ความสามารถ ทักษะต่างๆ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เรื่องของโอกาสที่ได้ทำงานที่มีความท้าทาย อยู่ในระดับปานกลาง ด้านส่วนร่วมในการบริหารงาน เรื่องของการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ทั้งนี้อาจเพราะว่าพนักงานมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพิ่มเติม มั่นใจในความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย ความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ จะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการมีส่วนร่วมในงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และในขณะเดียวกันด้านความมีอิสระในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิด Huse & Coming (1985) เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ นิธิฯ (2555) ที่ว่าส่วนใหญ่พนักงานปฏิบัติงานตามคำสั่งของหัวหน้างานอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ แต่ทั้งนี้หัวหน้างานส่วนใหญ่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ไม่ปิดกั้น ที่เกี่ยวกับการที่จะทำให้บริษัทดีขึ้นได้ องค์กรมีการประชุมทุกๆ เดือน เพื่อพูดคุยกับพนักงานทุกระดับ เกี่ยวกับเรื่องทั่วไปขององค์กรตลอดจนเสนอแนะความต้องการของพนักงาน

5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยผู้บังคับบัญชาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร โดยด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mayer (1995) ว่าความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา (Supervisory Trust) เป็นการรับรู้ของผู้ไว้วางใจว่าผู้บังคับบัญชาของตนเองสามารถพึ่งพาได้ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความเอาใจใส่บุคลากรและมีการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างมีคุณธรรมและยุติธรรม โดยเสนอโมเดลที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีอิทธิพลต่อการศึกษาค้นคว้าไว้วางใจอย่างยิ่ง ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจผู้บังคับบัญชา (Trustworthiness) มี 3 ปัจจัย คือ ความสามารถ (Ability) ความเมตตากรุณา (Benevolence) และการยึดถือหลักคุณธรรม (Integrity) คุณลักษณะที่น่าไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาสามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งในการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มหรือระหว่างองค์การและปัจจัยคุณลักษณะที่น่าไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความไว้วางใจในกลุ่มหรือองค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ์ ผงเพิ่มตระกูล (2554) ได้ศึกษาเรื่องความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์การของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่าบุคลากรทางการศึกษามีความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจ

ในองค์กร และความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่าการที่ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดกับพนักงาน มีอิทธิพลต่อหน้าที่การทำงาน ชีวิตส่วนตัว ดังนั้นความใกล้ชิดและไว้วางใจผู้บังคับบัญชาเหมือนเป็นตัวแทนขององค์กรที่พนักงานมีความเชื่อใจ เชื่อมมั่นต่อผู้บังคับบัญชา มากก็จะเกิดความผูกพันองค์กรตามมามากด้วยเช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้องค์กรต่างๆเกิดการปรับปรุง พัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และพร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานรับทราบถึงนโยบายหรือกฎระเบียบต่างๆขององค์กร ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน และเป็นหลักประกันที่มั่นคงในการทำงาน เพื่อแน่ใจว่าองค์กรสามารถนำไปสู่ความสำเร็จก้าวหน้า ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

5.3.1.2 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการเกิดการสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้น ที่ให้พนักงานทุกคนตระหนักในการสื่อสารภายในองค์กร มีความสำคัญในการทำงาน มีการสื่อสารกันระหว่างบุคลากร เพื่อจะได้มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ได้เห็นถึงความสำคัญของงานแต่ละบุคคล

5.3.1.3 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ได้มีส่วนร่วมในงานมากขึ้น ทั้งการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ การแสดงออก แสร์ความรู้ ประสบการณ์การทำงานให้เกิดมุมมองที่หลากหลายด้าน จนเกิดเป็นความร่วมมือของสมาชิกในองค์กร รวมถึงองค์กรมีระบบการจัดการที่ดี ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.4 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการรักษาพนักงานระดับปฏิบัติการให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ ควรมีการประชุมหรือฝึกอบรมหัวหน้างานให้รับรู้ถึงบทบาทของตนเองที่จะมีส่วนช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์รายบุคคลหรือแบบกลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดมากขึ้น ว่าสามารถส่งผลต่อความผูกพันองค์กรอย่างไร

5.3.2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรมาใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่

5.3.2.3 ควรศึกษาเรื่องทัศนคติ ความเชื่อมั่นในองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม

5.3.2.4 ควรศึกษาเรื่องความคาดหวังในการทำงานในองค์กร การสนับสนุนทางสังคม เพื่อเป็นการตรวจสอบว่ามีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กรหรือไม่



บรรณานุกรม

กลเม็ดเด็ดเพื่อรักษาคนเก่งขององค์กร. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก

<http://www.haygroup.com/th/press/details.aspx?id=36468>.

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์. (2557). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการมุ่งใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร (รายงานการวิจัย).

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความเชื่อถือไว้วางใจภายในองค์การภาครัฐ. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก

http://www.vcharkarn.com/uploads/project/686_1.pdf.

ความไว้วางใจในองค์การ. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Relationship/>.

จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ. (2555). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) (รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์วานิน. (2554). ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล. ใน การประชุมเวทีวิชาการระดับชาติ SMARTS ครั้งที่ 2 (หน้า 356). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ถนนสีลม. (2558). สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/>.

ทิพย์วรรณ มงคลติกุลกุล. (2554). บทบาทของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การและจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)(รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พงศกร เผ่าไพโรจน์กร. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน บริษัทซีเมนส์ จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พริษฐ์ชา สมานสินธุ์. (2554). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เบสท์ เพอฟอร์แมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด (รายงานการวิจัย).

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- พิเชษฐ์ ผงเพิ่มตระกูล. (2554). *ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภาคณัฐ์ สวัสดิวิศิษฐ์. (2556). *ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันในองค์กรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี* (รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลลิตธร มะระกานนท์. (2550). *การศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรซึ่งส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานสายการผลิตในบริษัทเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ลัดดาวัลย์ สกฤตสุข. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วรพันธ์ เศรษฐแสง. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วาง 5 แนวทาง สร้างความผูกพันองค์กร. (2556). *ประชาชาติธุรกิจออนไลน์*. สืบค้นจาก http://m.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1376470488.
- วิวัฒน์ นิชัง. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพนท์* (รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริพร ไทยกรณ์. (2554). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (รายงานการวิจัย). เชียงใหม่: สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุวรรณ์ สี่มา. (2556). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบริหารบัญชีลูกค้า หน่วยธุรกิจผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด* (รายงานการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวรรณา เหลืองไพบูลย์. (2549). *การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมรถยนต์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- หोजดหมายเหตุ อัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ. (2555). *กรุงเทพฯ เมืองท่า:ที่มาของสีลม*. สืบค้นจาก <http://haab.catholic.or.th/silom/silom/silom.html>.

อภิวัดน์ พิมลแสงสุริยา. (2554). *การแบ่งระดับพนักงานในองค์กร*. สืบค้นจาก

<http://orchidslingshot.com/forum/index.php?topic=105.0>.

อิทธิพล อีระภาพ. (2553). *ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจแผนธุรการ กองกำกับการ
อารักขา 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน กองบัญชาการตำรวจนครบาล*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Meyer, R.C., & Gavin. M.B. (2005). Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss?. *Academy of management Journal*, 48(5), 874.



ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร”

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ด้านลักษณะงาน

ส่วนที่ 4 ด้านผู้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

เนื่องจากงานวิจัยนี้จำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องได้รับข้อมูลจากท่าน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์โดยกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ และตอบให้ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในการตอบแบบสอบถามของท่าน ข้อมูลและการตอบต่างๆ จะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ตอบ และไม่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านโดยทำเครื่องหมาย x ลงในช่อง

() หน้าข้อนั้นๆ

1. เพศ () 1.หญิง () 2.ชาย

2. อายุ

() 1. น้อยกว่า 20 ปี () 2. 21– 30 ปี

() 3. 31– 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี

() 5. มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี () 3. ปริญญาโท

4. สถานภาพสมรส

() 1. โสด () 2. สมรส

5. อาชีพ

() 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 2. พนักงานบริษัทเอกชน

() 3. ลูกจ้างชั่วคราว () 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

() 1. ต่ำกว่า 1 ปี () 2. 1 - 2 ปี

() 3. 3 - 5 ปี () 4. 5 - 8 ปี

() 5. 9 ปีขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน

() 1. 10,001 บาท - 20,000 บาท

() 2. 20,001 บาท - 30,000 บาท

() 3. 30,001 บาท - 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย x ลงในช่อง ☐ ข้างท้ายคำถามต่อไปนี้ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น

และความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ระดับ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 2 = ไม่เห็นด้วย

ระดับ 3 = ปานกลาง

ระดับ 4 = เห็นด้วย

ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปาน กลาง (3)	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1.เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถของท่าน					
2.เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัวของท่าน					
3.ท่านรู้สึกพึงพอใจในสวัสดิการต่างๆ ขององค์กร					
4.ท่านมีความรู้สึกพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน					
5.องค์กรให้ความสำคัญกับงานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
6.ท่านรู้สึกมั่นคงและสบายใจ เมื่อได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้					
7.ท่านได้รับความร่วมมืออย่างดี จากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
8.ท่านได้รับความช่วยเหลือแนะนำการทำงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
9.บรรยากาศของความเป็นมิตรเอื้ออารี					

และความสามัคคีในแผนระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้ท่านตั้งใจและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ					
10.ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน หรือศึกษาเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ					
11.การทำงานในองค์กร ทำให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ					

ส่วนที่ 3 ด้านลักษณะงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย x ลงในช่อง ☐ ข้างท้ายคำถามต่อไปนี้ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ระดับ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 2 = ไม่เห็นด้วย

ระดับ 3 = ปานกลาง

ระดับ 4 = เห็นด้วย

ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
1.งานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าสนใจ					
2.ขณะปฏิบัติงานท่านดำเนินงานสำเร็จไปได้ด้วยดีเสมอ					
3.ท่านมีอิสระในการวางแผนงาน และปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวท่านเอง					
4.เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านมักจะแก้ปัญหาด้วยตัวของท่านเอง					

5.ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือ เสนอแนะเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
6.งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ ทำให้ท่านรู้สึก กระตือรือร้นอยากจะทำงานอยู่เสมอ					
7.การสลับ หรือหมุนเวียนการทำงานภายใน องค์กรหรือนอกหน่วยงานของท่านทำให้ท่าน กระตือรือร้นและสนุกกับการทำงานมากขึ้น					
8.ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความท้าทาย และช่วยให้ท่านได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ มากขึ้น					
9.องค์กรของท่านมีระบบการจัดการความรู้ที่ดี และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ					
10.ท่านเห็นว่าการทำงานในองค์กรนี้ไปเรื่อยๆ จะทำให้ตำแหน่งงานหน้าที่การงานของท่าน สูงขึ้น					

ส่วนที่ 4 ด้านผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย x ลงในช่อง ☐ ข้างท้ายคำถามต่อไปนี้ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น

และความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ระดับ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 2 = ไม่เห็นด้วย

ระดับ 3 = ปานกลาง

ระดับ 4 = เห็นด้วย

ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
1.ท่านคิดว่าผู้บริหารขององค์กร สามารถนำพาให้องค์กรท่านเจริญก้าวหน้าได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน					
2.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุนและแนะนำท่านอย่างเป็นกันเอง					
3.ท่านพอใจ ที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
4.เมื่อท่านมีปัญหาท่านพบและปรึกษากับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
5.ท่านตั้งใจทำงานมากขึ้น เพราะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
6.ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่าน เหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ					
7.ท่านพึงพอใจในความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา					
8.ท่านได้รับการเอาใจใส่ และได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ					

9.ท่านมีโอกาสได้เลื่อนไปดำรงตำแหน่งงานที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม					
10.การปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย x ลงในช่อง ☐ ข้างท้ายคำถามต่อไปนี้ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ระดับ 1 = น้อยที่สุด

ระดับ 2 = น้อย

ระดับ 3 = ปานกลาง

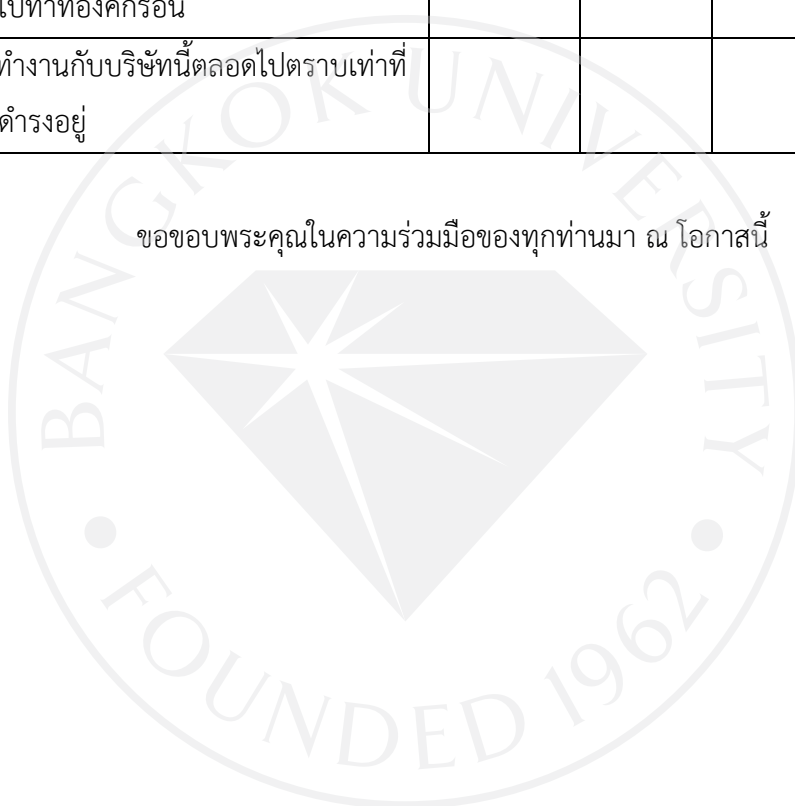
ระดับ 4 = มาก

ระดับ 5 = มากที่สุด

คำถาม	ระดับความผูกพันองค์กร				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความรู้ความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายและ ความสำเร็จขององค์กร					
2.ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบาย ขององค์กรอย่างเคร่งครัดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					
3.ท่านจะมีความพยายาม และตั้งใจทำงาน ยิ่งขึ้น เมื่อพบอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน					
4.ท่านภูมิใจที่จะบอกกับคนทั่วไปว่าท่านเป็น พนักงานขององค์กรนี้					
5.ท่านมีความรู้สึกว่าองค์กรคือครอบครัวของ ท่าน					
6.ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึง บริษัทของท่านในทางที่ดี					

7.เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่านในทางที่ไม่ดี ท่านรู้สึกไม่พอใจ					
8.เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่านในแง่ลบท่าน มักจะพูดแก้ต่างให้เสมอ					
9.ถึงแม้องค์กรอื่นให้อีกาสที่ดีและเงินเดือนที่ มากกว่าท่านก็จะไม่ลาออกเพื่อไปร่วมงานด้วย					
10.ท่านไม่สนใจคำชักชวนของเพื่อนในการ เปลี่ยนงานไปทำที่องค์กรอื่น					
11.ท่านจะทำงานกับบริษัทนี้ตลอดไปตราบเท่าที่ องค์กรนี้ยังดำรงอยู่					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	สุรีย์พร บุญโชคเจริญศรี
อีเมล	sureeporn.jeng@gmail.com
ประวัติการศึกษา	- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จังหวัด กรุงเทพมหานคร - สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสตรีวัดมหาพฤฒารามในพระบรมราชินูปถัมภ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประสบการณ์ทำงาน	- บริษัท แอล.พี.เอ็น. ดีเวลลอปเมนต์ จำกัด(มหาชน) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บัญชี(รับ-จ่าย) - บริษัท ซีพีพีซี จำกัด(มหาชน) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บัญชีลูกหนี้ในและต่างประเทศ - บริษัท สแควร์ อีเล็กทรอนิกส์ จำกัด ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 10 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) สุริยพร นวลโคตรเจริญศรี อยู่บ้านเลขที่ 115
ซอย สว่าง 4 ถนน สีพระยา ตำบล/แขวง สนามอุดมราม
อำเภอ/เขต บางรัก จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10500
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560204344
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก
หลักสูตร.....บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.....สาขาวิชา.....-.....คณะ.....บริหารธุรกิจ.....
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในกรณีงาน ลักษณะงาน ๖๖:
ผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในพื้นที่ถนน สีลม กทม.

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร.....บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.....ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ...

(

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

)

ลงชื่อ...

(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)

ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ...

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)

พยาน

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ...

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

พยาน

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร