

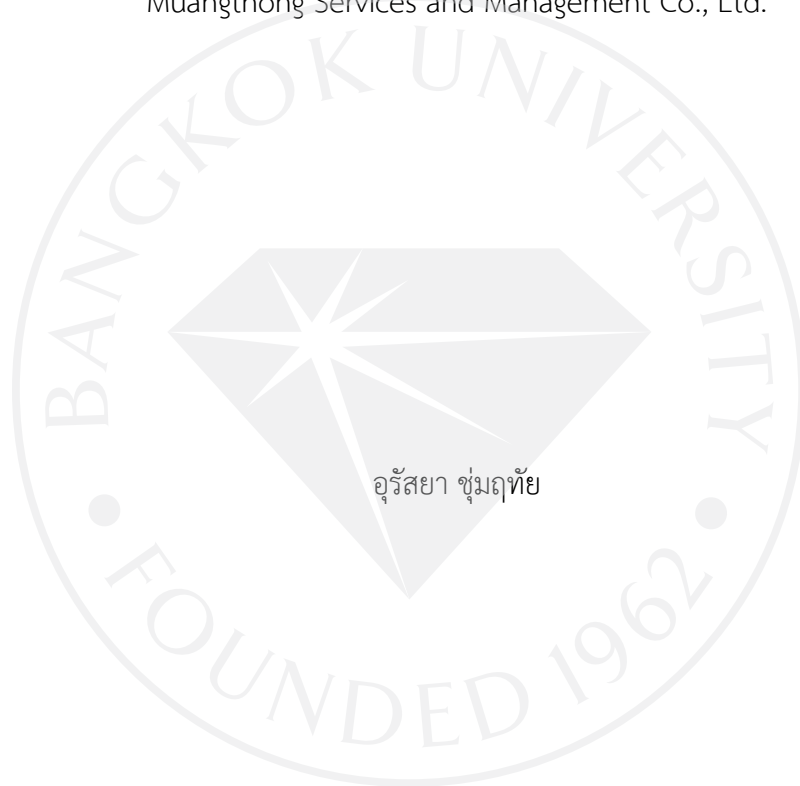
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
บริษัท เมืองทองเซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

Factors Affecting Organizational Commitment of Employees  
Muangthong Services and Management Co., Ltd.



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน  
บริษัท เมืองทองเซอร์วิสแอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

Factors Affecting Organizational Commitment of Employees  
Muangthong Services and Management Co., Ltd.



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2564  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เมืองทองเซอร์วิสเสส แอนด์  
แมเนจเม้นท์ จำกัด

ผู้วิจัย อรุณษา ชุ่มฤทัย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.สุเมธี วงศ์ศักดิ์

ผู้เชี่ยวชาญ

ดร.วรวัฒน์ จรดล



อุรัสยา ชุ่มฤทัย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2565, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เมืองทองเซอร์วิสเสส แอนด์ แมเนจเม้นท์  
จำกัด (44 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สุเมธี วงศ์ศักดิ์

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิสเสส  
แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ  
บริษัท เมืองทองเซอร์วิสเสส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัย  
จูงใจ และปัจจัยค้ำจุนกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เมืองทองเซอร์วิสเสส แอนด์  
แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยเก็บการสำรวจผ่านแบบสอบถาม ซึ่งมีการกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยโปรแกรม  
G\*Power 3.0 จำนวน 119 ชุด

คำสำคัญ: บริษัท, พนักงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

Chumruthai, U. Master of Business Administration, March 2022, Graduate School,  
Bangkok University.

Factors Affecting Organizational Commitment of Employees Muangthong Services and  
Management Co., Ltd. (44 pp.)

Advisor: Sumetee Wongsak, Ph.D.

### ABSTRACT

Research on Factors Affecting Organizational Engagement of Company  
Employees Muangthong Services The objectives of the Company were to 1) Study  
the level of employee engagement towards Muangthong Services and Management  
Company Limited 2) To study the relationship between the motivating factor and the  
supporting factor and the Commitment to the organization of employees of Muang  
Thong Services and Management Company Limited by collecting surveys through  
questionnaires. 119 samples were sized by G\*Power 3.0.

*Keywords: Company, Employees, Commitment*

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิสเฮส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.สุเมธี วงศ์ศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้การชี้แนะแนวทางการศึกษาเป็นอย่างดี ตรวจสอบและแก้ไข ข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความ สมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดีรวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถ นำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

อุรัสยา ชุ่มฤทัย

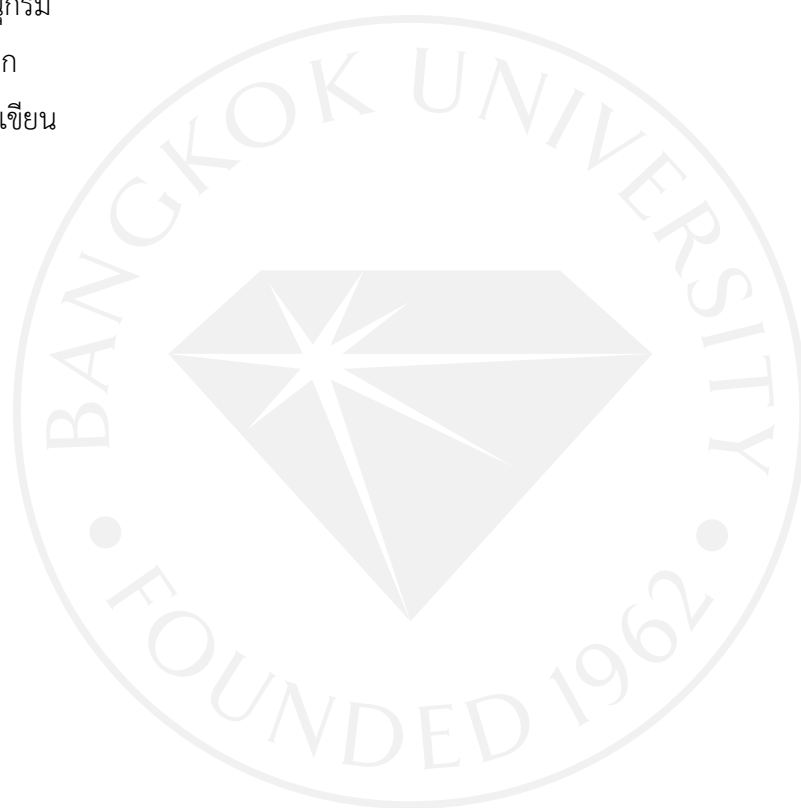


## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
2.2 สมมติฐาน	12
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	14
3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	14
3.3 ประเภทของข้อมูล	16
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการการศึกษา	16
3.5 การทดสอบเครื่องมือ	17
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์	20
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน	22
4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	28

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	29
5.2 อภิปรายผล	29
5.3 ข้อเสนอแนะ	31
บรรณานุกรม	32
ภาคผนวก	37
ประวัติผู้เขียน	44





## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์คอนแท็ค อัลฟ่าของแบบสอบถาม	17
ตารางที่ 4.1: ผลการวิจัยข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ	20
ตารางที่ 4.2: ผลการวิจัยข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ	21
ตารางที่ 4.3: ผลการวิจัยข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเงินเดือน	21
ตารางที่ 4.4: ผลการวิจัยข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุงาน	22
ตารางที่ 4.5: ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจ	22
ตารางที่ 4.6: ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยค้ำจุน	24
ตารางที่ 4.7: ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กร	26
ตารางที่ 4.8: ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบของ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	27
ตารางที่ 4.9: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทเมืองทองเซอร์วิส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด	28

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
ภาพที่ 3.1: หน้าจอแสดงการใช้โปรแกรม G*Power 3.0 ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	15



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท เมืองทอง เซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด หรือ MSM เป็นบริษัทในกลุ่มบริษัท บางกอกแลนด์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการทางด้านจัดการบริหารอสังหาริมทรัพย์ แบบครบวงจรตั้งแต่ ปี 2535 MSM เป็นบริษัทที่มีประสบการณ์และความรู้ในวิชาชีพการบริหารทรัพย์สินและผู้พักอาศัย มากกว่า 25 ปี โดยมีระบบการจัดการและการบริหารทรัพย์สินที่มีรวดเร็ว ครบวงจร และมีมาตรฐาน ควบคู่กับเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ตรงกับสิ่งที่กลุ่มลูกค้าปรารถนา โดยทีมงานที่มีประสิทธิภาพมา ให้บริการ ซึ่งผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพย์สิน และสอบผ่านหลักสูตร ผู้จัดการนิติและช่างประจำอาคาร พร้อมทั้งมีระบบฐานข้อมูลเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภายใน โครงการ รวมถึงระบบการจัดเก็บค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ระบบบัญชี ระบบการเงินที่มีมาตรฐาน โดย บริษัทมีจัดกิจกรรมให้กับโครงการและผู้พักอาศัย อีกทั้งโครงการ CSR เพื่อปรับปรุงคุณภาพลักษณะ การชีวิตที่ดีในการพักอาศัย รวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีของโครงการ และมีนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะเกิด ภายในบริษัทในอนาคต ภายใต้การให้บริการของพนักงานบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งมีให้บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมายและวิศวกรรม โดยมีระบบการ ประเมินผลงานการให้บริการที่มีตัวชี้วัด และเป้าหมายผลงานชัดเจน (KPI)

โครงการภายใต้การดูแลของบริษัทประกอบด้วย

- 1) ป๊อปปูล่า คอนโดมิเนียม ซึ่งเป็นคอนโดมิเนียมที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองทองธานี บริเวณศูนย์ แสดงสินค้า IMPACT อยู่ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง อาคารเป็นห้องชุด ขนาดเล็ก ถึง กลางโดยขนาด 28-42 ตารางเมตร
- 2) เลควิว คอนโดมิเนียม ตั้งอยู่ที่ ถนนบอนด์สตรีท ฝั่งทางออกถนนติวานนท์ เป็นห้องชุดหรือ ขนาดใหญ่ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องออกกำลังกาย และที่จอดรถภายในอาคาร
- 3) อาคารอุตสาหกรรม เป็นที่ตั้งของบริษัทต่าง ๆ ที่มีขนาดใหญ่ มีการตกแต่งหรือพร้อมการ ตกแต่ง รวมถึงห้องประชุม ได้แก่ อาคาร Kaitak และ อาคาร Narita

ดังนั้นในการจัดการและบริหารงานโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่กิจการได้ดำเนินการ โดยใช้ ทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก พนักงานจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการทำให้องค์กรขับเคลื่อนธุรกิจ ต่อไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทให้ความสำคัญกับการเพิ่มความสามารถต่อการทำงาน ตัวอย่างเช่น การอบรมภาษาอังกฤษ อีกทั้งยังมีสวัสดิการ เช่น ประกันกลุ่ม, โบนัส, การปรับเงินเดือนประจำปี, สวัสดิการค่าอาหารกลางวัน และกิจกรรมเลี้ยงสังสรรค์และท่องเที่ยวประจำปี เป็นต้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท เมืองทองเซอร์วิสเชส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผลกัน ระหว่าง ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ และปัจจัยที่ค้ำจุนซึ่งมีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร คือ บริษัท เมืองทองเซอร์วิสเชส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

## 1.3 ขอบเขตงานวิจัย

ในการศึกษานี้มุ่งศึกษาความผูกพันของพนักงาน และปัจจัยเชื่อมโยงที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เมืองทองเซอร์วิสเชส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานของบริษัท เมืองทองเซอร์วิสเชส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 119 คน โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-end Questionnaire) ในการสำรวจ และใช้วิธีการคำนวณ G Star Power

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อปรับปรุงปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจให้เหมาะสมกับพนักงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางสำหรับการวางแผนเพื่อพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของบริษัท เมืองทองเซอร์วิสเชส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

1.4.2 เพื่อทราบระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิสเชส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

## 1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 บริษัท หมายถึง บริษัท เมืองทองเซอร์วิสเชส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

1.5.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท เมืองทองเซอร์วิสเชส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

1.5.3 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง บุคคลลากรที่ต้อการที่จะเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรต่อไป โดยมีทู่เมทที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ และการยอมรับค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอทฤษฎี แนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจิตใจ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย โดยจำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม คือ

1) ปัจจัยจิตใจ โดยใช้ทฤษฎีของ Maslow (1996) ทฤษฎี McClelland (1985) ทฤษฎีของ Alderfer (1972) และทฤษฎีของ Murray (1938) เป็นกรอบในการศึกษา โดยกำหนดเป็นตัวแปรด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ตัวแปร

2) ปัจจัยค้ำจุน โดยใช้ทฤษฎีของ Herzberg (1959) ที่เกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนออกเป็น 9 ประการ ซึ่งนำออกมาเป็นกรอบในการศึกษา 6 ตัวแปร

#### 2.1 ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 ทฤษฎีความต้องการ (Need Theory)

ทฤษฎีการจัดลำดับความต้องการของ Maslow (1954) แบ่งเป็น 5 ชั้นดังนี้

1) ด้านกายภาพ ถือเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ที่พักอาศัย อาหาร ยารักษาโรค และเครื่องนุ่มห่ม หรือเรียกโดยรวมว่า ปัจจัย 4

2) ด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง เป็นความต้องการที่อยู่นอกเหนือจากความต้องการด้านกายภาพ เช่น ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยปราศจากการสูญเสีย และภัยอันตราย หรือความต้องการทางด้านเศรษฐกิจที่ทำให้เกิดความมั่นคงต่อชีวิต ในรูปของของการทำสัญญากับองค์กรที่จะจ่ายเงินเดือน หรือผลตอบแทนระยะยาว เป็นต้น

3) ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม คือ การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในรูปแบบของการเป็นสมาชิกองค์กร รวมทั้งความต้องการมิตรภาพ ความเข้าใจ และความเห็นใจจากผู้คนในสังคม เป็นต้น ในด้านความต้องการทางด้านสังคมนั้น มักจะเป็นในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนสำคัญต่อกลุ่มสังคม

4) ด้านความเคารพ เป็นสิ่งที่ถูกแสดงออกมาในลักษณะของความมั่นใจในตนเอง ความต้องการได้รับความสำคัญจากความสามารถ ความรู้ของตนเอง และต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น รวมทั้งเป็นที่โดดเด่น เป็นต้น

5) ด้านความสมบูรณ์ของชีวิต คือ ต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความปรารถนาทุกประการ ถือเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของการเป็นมนุษย์ เช่นที่เห็นในลักษณะของการประสบความสำเร็จในชีวิต

### 2.1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ

Thomas's Four Wishes (Thomas, n.d. อ้างใน ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550)

ทฤษฎีจูงใจของ Thomas (n.d.) คือ ความปรารถนา 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1) ความปรารถนาด้านความปลอดภัยและมั่นคง เป็นความปรารถนาที่ต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงานของตนเอง โดยจะต้องได้รับความชอบธรรมในการทำงาน หรือการได้รับความคุ้มครองทรัพย์สินส่วนตัว หากบุคคลได้รับสิ่งดังกล่าวแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นมีความตั้งใจและทุ่มเทให้กับการทำงานแก่องค์กรอย่างสุดความสามารถ

2) ความปรารถนาด้านความเคารพนับถือ และการยกย่อง เป็นความปรารถนาที่ต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และต้องการที่จะได้เป็นบุคคลสำคัญ เช่น ผู้บังคับบัญชาหลักเล็งที่จะตำหนิลูกน้อง เนื่องจากไม่ต้องการทำลายความตั้งใจ แต่จะเลือกใช้วิธีการพูดแบบอื่นจูงใจให้ลูกน้องรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญในการทำงานเพื่อองค์กร และเพื่อการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

3) ความปรารถนาด้านการยอมรับและความรัก เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะได้รับความเห็นอกเห็นใจ ความรัก ความเป็นมิตร รวมทั้งได้รับการส่งเสริมและการยอมรับจากคนในองค์กร

4) ความปรารถนาด้านประสบการณ์ใหม่ ๆ และความรู้ โดยทั่วไปมนุษย์จะมีความรู้ อยากแก้ปัญหา อยากลอง รวมทั้งอยากเจอสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอ โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องเปิดโอกาสให้กับลูกน้องได้อบรม หรือเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจและส่งเสริมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

### 2.1.3 ปัจจัยค้ำจุน

Herzberg: Maintenance Factor

Herzberg (1996) ค้นพบทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน หรือที่เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถจำแนกได้ 9 ประการ

- 1) แนวทางในการบริหารขององค์กร
- 2) เงินเดือน หรือค่าตอบแทน ที่เป็นสิ่งสำคัญต่อการกำหนดความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อเงินเดือน ค่าตอบแทน หรือ อัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนที่พนักงานพึงได้รับ
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา คือ การพูดคุยสื่อสารอันดี ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาของตน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ปรากฏอยู่ในรูปแบบของการพูดคุยอันดีระหว่างพนักงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา
- 5) ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อสื่อสาร พูดคุย กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเดียวกัน

6) สภาพแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน คือ ลักษณะของสิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน

7) รูปแบบและโครงสร้างการบังคับบัญชาภายในองค์กร คือ ผู้บังคับบัญชาตามโครงสร้างขององค์กรมีผลต่อการแสดงศักยภาพในการทำงาน และอำนวยความสะดวกภายในได้จากการบริหารงานภายใน

8) ความรู้สึกมั่นคงจากการปฏิบัติงาน คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกได้ว่าตนเองมีความมั่นคงเมื่อทำงานในองค์กร ทั้งในแง่เศรษฐกิจและสังคม

9) ลักษณะในงาน คือ ลักษณะองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การมีบ้านพักของผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นต้น

ปัจจัยข้างต้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจสูงสุด ถือเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุด

#### 2.1.4 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

นิยามความผูกพันที่มีกับองค์กรว่าเป็นลักษณะของความเชื่อทางด้านจิตใจของบุคคลที่แสดง ความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงความผูกพันกับงานที่รับผิดชอบ ความภักดี และความยึดมั่น ต่อค่านิยมขององค์กร อย่างไรก็ตาม ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ (สุนีย์ เวชพรหมณ์, 2541)

1) ความชอบใจที่จะปฏิบัติตาม คือ การที่พนักงานเห็นชอบที่จะกระทำตามแนวทางของขององค์กรเพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมายส่วนตัว เช่น การยอมตามกฎระเบียบของบริษัท เพื่อให้ได้รับค่าจ้างในอัตราที่พอใจ

2) การเชื่อมั่นองค์กร คือ การที่บุคคลมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานยอมปฏิบัติตามองค์กร

3) การยึดมั่นค่านิยมขององค์กร คือ การที่ปัจเจกรับหลักความคิดที่แสดงถึงอัตลักษณ์ขององค์กรมาเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมส่วนตัว

Notheraft & Neale (1990) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกของบุคคลที่อยู่ในองค์กร เช่น วิธีการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

Herscovitch & Meyer (2002) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความซื่อสัตย์ต่อองค์กรของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกถึงความเชื่อ และเป้าหมาย ที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ชะธินยา หล้าสุวรรณ (2555) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ เป็นความเต็มใจของบุคคลที่เชื่อมั่น และทุ่มเทให้กับองค์กร โดยมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ผูกพัน ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมทั้งส่งเสริมองค์กรให้ไปในทิศทางที่ดี

ถวัลย์ เอื้อวิศาลวรรณ (2552) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่บุคคลอยากจะทำางอยู่ในองค์กรต่อไป โดยอาจจะมีเหตุจูงใจที่หากลาออกไปจะรู้สึกเสียดาย หรือมีความคิดที่ดีต่อองค์กร อยากจะช่วยเหลือองค์กรบรรลุเป้าหมายให้สำเร็จ

บุญแสง ชีระภากร (2553) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ค่าตอบแทน คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ และเหมาะสม
- 2) ความมั่นคง คือ องค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานดำรงอยู่มีความมั่นคง โดยความมั่นคงถือเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยังอยู่กับองค์กร
- 3) สวัสดิการ คือ องค์กรให้ผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น วันลาพักร้อน เวลาพัก และประกันกลุ่ม เป็นต้น โดยสวัสดิการดังกล่าวเป็นการให้ผลประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีการผูกมัด

เมื่อบุคคลเข้าไปอยู่ในองค์กรใดแล้วก็มักจะมีความรู้สึกที่เป็นไปได้ทั้งในทางที่ไม่ดีและดี โดยความรู้สึกที่ดีถือเป็นความผูกพันที่มีต่อองค์กร ส่วนความรู้สึกตรงกันข้ามนั้นเรียกว่า ความรู้สึกนึกคิดที่แปลกแยกหรือการแยกตัวออกห่าง (Alienation) จากองค์กร เพราะฉะนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงถูกแสดงออกมาในรูปแบบความรู้สึกอันชัดเจนของบุคคลหนึ่งเมื่อเข้าไปอยู่ในองค์กร และการรับเอาปทัสสถานขององค์กรไว้ รวมทั้งการแสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างเด่นชัด และมีความยินดีที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎเกณฑ์ขององค์กร กระทั่งการผูกติดกับโครงสร้างขององค์กรด้วยการมีส่วนร่วมกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

ด้วยเหตุนี้แล้ว ความสำคัญของความผูกพันที่ปัจเจกบุคคลมีต่อองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการคาดการณ์อัตราการลาออกได้ดีกว่าการทำความเข้าใจเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานได้ดีส่วนมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ถือว่าเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กรที่สำคัญด้วย (Steers, 1997, p. 46 อ้างใน ชูภาภา ประเสริฐทรง, 2541) เช่น ผู้ปฏิบัติงานที่ขาดความผูกพันต่อองค์กรโดยไม่ลาออก และเลือกที่จะทำงานกับองค์กรเดิมต่อไปโดยขาดความตั้งใจในการทำงานเต็มความสามารถ ก็ย่อมนำมาซึ่งผลเสียต่อองค์กรตามมา เช่น การจ่ายเงินเดือนและการให้สวัสดิการแก่พนักงานโดยไม่คุ้มค่า ส่วนในด้านทรัพยากรนั้น ทำให้เกิดความสูญเสียโอกาสในการสรรหาบุคลากรทดแทนบุคลากรที่ไร้ความสามารถ อีกทั้งยังเป็นการทำลายบรรยากาศการทำงานร่วมกันภายในองค์กร ที่สำคัญคือการทำลายโอกาสของการบรรลุเป้าหมายขององค์กร



### 2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่พนักงานอุทิศตนเองให้กับองค์กร และมีความเต็มใจและยินดีที่จะทำงานให้แก่องค์กรที่ว่าง ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้ คือ

- 1) ความผูกพันเชิงอารมณ์ความรู้สึก
- 2) ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Mowday, Porter & Steer, 1982)
- 3) ความผูกพันที่แสดงถึงแนวโน้มด้านความรู้สึกและพฤติกรรมที่พนักงานมีต่อ

องค์กร

Meyer & Allen (1991) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรว่าประกอบด้วย

3 ประการสำคัญ

1) ความผูกพันด้านอารมณ์ เป็นความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และรู้สึกจงรักภักดีกับองค์กรอย่างแท้จริง และมีความเป็นไปได้ว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น หากเมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานมากขึ้น หรือปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมและเท่าเทียม

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ถือเป็นภาระผูกพันของพนักงาน โดยการดำรงอยู่ของพนักงานในองค์กรเกิดจากการที่พนักงานได้รับผลประโยชน์ในเชิงตอบแทนจากองค์กร เช่น การได้รับค่าจ้างในรูปแบบของเงินเดือน เป็นต้น ซึ่งความผูกพันดังกล่าวถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องดำรงอยู่กับองค์กร

3) ความผูกพันด้านปทัสสถาน เป็นความรู้สึกของพนักงานในการมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแก่องค์กร รวมถึงการรักษาการเป็นพนักงานในองค์กร และในการเข้าเป็นพนักงานในองค์กรจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันดังกล่าวคือการแสดงออกในลักษณะการกระทำที่เหมาะสมและถูกต้องของพนักงานที่ปฏิบัติต่อองค์กร

Olsen (1987) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานที่ทำมาวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งเน้นด้านกระบวนการที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนี้

1) ผู้กระทำทางสังคมจะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ที่สามารถสนองความต้องการ หรือสามารถทำให้บุคคลอื่นบรรลุเป้าหมายได้

2) การกระทำที่ก่อให้เกิดมูลค่าที่เกิดเป็นค่าใช้จ่ายหรือสิ้นเปลืองแก่ผู้กระทำ เช่น เวลา ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ หรือพลังงานที่ใช้สำหรับการกระทำอะไรก็ตาม อย่างไรก็ตาม ผู้กระทำทางสังคมโดยทั่วไปแล้ว จะแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนการกระทำของตนเอง ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะได้รับการตอบแทนต่อต้นทุนของการกระทำก่อนนี้

3) การเลือกแนวทางการกระทำจากตัวเลือกต่าง ๆ ที่มี โดยผู้กระทำจะเลือกแนวทางที่จะก่อให้เกิดต้นทุนแก่ตนในระดับเล็กน้อย เมื่อเทียบกับการได้รับผลประโยชน์สูงสุด ผู้กระทำทางสังคมจะไม่ทำสิ่งที่ต้องลงทุนมากกว่าผลประโยชน์ที่จะได้อยู่เสมอ

กล่าวโดยสรุปก็คือ หลักพื้นฐานการแลกเปลี่ยนทางสังคม คือ การที่ผู้กระทำทางสังคมลงมือปฏิบัติเมื่อคาดหวังแล้วว่าจะได้รับผลประโยชน์คืนมาด้วยความเหมาะสม การแลกเปลี่ยนก็จะเกิดขึ้น ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจพื้นฐานตามธรรมชาติของมนุษย์ เช่น การให้รางวัลแก่ผู้กระทำเพื่อเป็นการจูงใจให้กระทำตามสมควร ผู้ให้จะต้องเสนอรางวัลที่มีมูลค่ามากขึ้นเพื่อเป็นการจูงใจ แต่แนวทางนี้ก็ไม่สามารถยืนยันได้ว่าจะนำไปสู่การโน้มน้าวให้ผู้กระทำตอบรับสิ่งที่ผู้ให้เสนอมาได้ตลอด

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) เสนอการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 กลุ่ม ดังนี้

#### 1) แนวความคิดด้านทัศนคติต่อองค์กร

แนวคิดนี้ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากแนวคิดกล่าวถึงความผูกพันขององค์กรว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยงานที่โดดเด่นในการศึกษาความผูกพันขององค์กรตามแนวคิดนี้ คืองานของ Porter & others (1974) ที่ได้กล่าวว่า เป็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับปฏิบัติตามอย่างเต็มที่ ส่วนค่านิยมและเป้าหมายขององค์กรนั้น หมายถึง ความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายขององค์กรและของปัจเจกบุคคลโดยมีทิศทางไปในทางเดียวกัน เมื่อใดก็ตามที่ปัจเจกบุคคลเห็นว่าค่านิยมและปทัสฐานของสังคมหรือองค์กรเป็นสิ่งที่ตนเองยอมรับได้ ก็จะแสดงออกมาในทางที่ยอมรับและเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์กร ด้วยเหตุนี้แล้ว ปัจเจกบุคคลจะมีความรู้สึกดีต่อองค์กรและมีความภาคภูมิใจกับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น ไปจนถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการต่าง ๆ ในองค์กร เพราะเชื่อว่าองค์กรจะสามารถนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้ ในขณะที่เดียวกันก็จะทำให้องค์กรบรรลุจุดประสงค์ของเป้าหมายได้เช่นกัน ทั้งนี้ ปัจเจกบุคคลจะรู้สึกว่าจะอยู่ในวิสัยที่สามารถประสบความสำเร็จจากการทำงานได้

นอกจากนี้แล้ว ปัจจัยที่สำคัญอีกประการคือ ความรู้สึกยินดีที่จะใช้ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร เช่น ความตั้งใจอุทิศตนเพื่องานขององค์กร การใช้สติปัญญา และ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน อย่างไรก็ตาม ปัจเจกบุคคลดังกล่าวมักจะเห็นว่างานที่ตนเองรับผิดชอบคือการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรบรรลุเป้าหมายได้

ความมุ่งมั่นในการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อการแสดง ความผูกพันต่อองค์กร โดยการไม่โยกย้ายงานหรือเปลี่ยนที่ทำงาน ซึ่งถือเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกซื่อสัตย์ต่อองค์กร โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันตามแนวทางนี้ได้ก็คือ การได้รับเงินเดือน ตำแหน่งหน้าที่ ความมีอิสระในการทำงาน ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี เหล่านี้ล้วนแต่มีส่วนในการคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปอย่างหนักแน่น

## 2) แนวความคิดด้านพฤติกรรม

แนวความคิดนี้ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมที่มีความต่อเนื่องของปัจเจกบุคคลอันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยหากพนักงานของบริษัทที่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้วก็จะมีความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานให้สำเร็จโดยไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนงานใหม่ แนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมที่ผ่านการไตร่ตรองมาแล้วนั้นย่อมมีเรื่องของต้นทุนและผลกำไรเข้ามา มีบทบาทต่อการแสดงพฤติกรรมของพนักงานด้วย เพราะหากไม่มีแรงจูงใจในรูปของประโยชน์ที่จะได้รับ พนักงานก็ย่อมไม่ตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรเพราะการทำงานของเขาคือต้นทุนที่คาดการณ์แล้วว่าจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและคุ้มค่า

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงตามแนวคิดดังกล่าวนี้มีชื่อว่า Side-bet ซึ่ง Becker (1960) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่จะต้องจ่ายและผลตอบแทนที่จะได้มา เช่น หากการลาออกจากองค์กรที่ตนทำงานอยู่จะสูญเสียอะไรบ้าง เพราะ การเป็นพนักงานในหน่วยงานใดก็ตาม ย่อมหมายถึงเวลา แรงกาย ความคิด แรงใจที่ให้กับองค์กร ซึ่งอาจจะต้องยอมเสียโอกาสอื่นไป เช่น การไปทำงานกับบริษัทอื่น นั่นก็เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นพิจารณาแล้วว่าประโยชน์ที่จะได้รับคุ้มค่างว่าการลาออกจากองค์กรเดิมก่อนเวลาที่เหมาะสม เพราะฉะนั้น ยิ่งพนักงานทำงานอยู่กับบริษัทเดิมนาน ก็ยิ่งทำให้บุคคลนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาจนกระทั่งกลายเป็นสถานะที่ยากยิ่งเมื่อต้องตัดสินใจจากองค์กรเดิมไปสู่องค์กรใหม่ เพราะอาจหมายถึงประโยชน์ที่ตนเองจะเสียไปนั่นเอง

## 3) แนวความคิดเกี่ยวกับความถูกต้องหรือปทัสถาน

ความเต็มใจและความซื่อสัตย์ที่จะเสียสละตนให้กับองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากปทัสถานของสังคม และองค์กร ปัจเจกบุคคลจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรก็ต่อเมื่อเขาเข้ามาเป็นผู้มีส่วนร่วมในองค์กร เพราะเป็นความถูกต้องและเหมาะสมที่ต้องปฏิบัติตาม ในแง่นี้ ความผูกพันต่อองค์กรจึงถือเป็นคุณลักษณะเชิงพันธะและหน้าที่ที่สมาชิกขององค์กรหรือสังคมเมื่อเป็นสมาชิกของหน่วยทางสังคมใดก็ตาม

### 2.1.5 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ในส่วนนี้จะแสดงให้เห็นความสำคัญของความผูกพันขององค์กรว่าหากไม่มีในบรรดาพนักงานหรือสมาชิกของหน่วยทางสังคมใดแล้วจะส่งผลเสียอย่างไร

Angle & Perry (1981) ชี้ว่าพฤติกรรมที่เป็นปัญหาหากผู้มีส่วนร่วมในองค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้วมีอยู่ 3 ลักษณะ ดังนี้

- 1) การออกจากองค์กร
- 2) การไม่มีปฏิบัติงานโดยไม่แจ้งลา
- 3) การเข้าทำงานไม่ตรงเวลาตามที่องค์กรกำหนด

นอกจากนี้แล้ว ภรณ์ กิรติบุตร (2529) ยังชี้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ผลเชิงสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม ซึ่งประกอบด้วยลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

1) บุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรอย่างแท้จริงจะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามองค์กรในระดับสูงมาก

2) บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในระดับสูง มักจะมีความปรารถนาอยู่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป ทั้งนี้ก็เพื่อขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3) บุคคลที่มีความผูกพัน และมีความศรัทธาต่อเป้าหมายขององค์กรมักจะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก โดยเฉพาะความทุ่มเทให้กับการทำงานเพราะเห็นว่าเป็นหนทางที่ตนเองสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4) บุคคลที่รู้สึกผูกพันกับองค์กรจะมีความเต็มใจใช้ความพยายามทำงานให้องค์กรจนส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุผลมากกว่าพนักงานคนอื่น ๆ

**2.1.6 แนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร (Steers & Porter, 1991 และจารุณี วงศ์คำแน่น, 2537) ชี้ให้เห็นว่ามีแนวทางดังนี้**

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ การทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรโดยให้ออกาสพนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น

2) สิ่งจูงใจและระบบการให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งที่อยู่ในรูปของเงินตรา และที่ไม่ใช่ตัวเงิน รวมถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และการมีโอกาสได้รับการเลื่อนระดับหรือการรับตำแหน่งที่สูงขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยตรง

3) การนิเทศก์งาน เป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพราะมีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยตรง เช่นที่ปรากฏว่า การนิเทศก์งานอย่างเข้มงวดจากผู้บังคับบัญชา มักจะส่งผลต่อความผูกพันที่พนักงานมีให้กับองค์กรในทิศทางที่ลดน้อยลง (Gilmer, 1973) ในทางกลับกัน ผู้บริหารที่นิเทศก์งานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมตามสมควร และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความยึดมั่นกับองค์กรมากขึ้น (Bateman & Strasser, 1984)

4) การเสริมสร้างพลังในงาน เป็นการทำให้บุคคลในองค์กรมีความสามารถในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน การที่ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมด้านข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดให้มีทรัพยากรบุคคลอย่างเพียงพอ และการให้โอกาสแก่บุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญที่จะทำงานในองค์กรต่อไป

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ลัดดา สัจพันโรจน์ (2545) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรในทางบวกว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยหากบรรยากาศองค์กรที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า หากผู้ปฏิบัติงานเกิดอุปสรรคในการทำงานแล้วผู้บังคับบัญชาควรเข้ามาช่วยตัดสินใจ และแสดงความรู้สึกห่วงใย พร้อมทั้งจะให้คำปรึกษาอยู่เสมอ รวมถึงการเป็นผู้นำในการสร้างสัมพันธ์ภาพด้วย นอกจากนี้ คณะบริหารงานควรแบ่งอำนาจในการบริหารให้มากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ และยังเป็นการสร้าง ความเข้าใจบทบาทและหน้าที่การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความรับผิดชอบตามตำแหน่งพนักงาน นอกจากนี้ยังเป็นการลดขั้นตอนการทำงานอันจะส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับกลาง โดยพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนี้อยู่ในความยินดีที่พร้อมจะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กรอย่างมาก ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ตัวแปร (ประสบการณ์ในงาน, ลักษณะของงาน, ลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับบทบาท) โดยส่วนใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร ศึกษากรณีสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ผลการศึกษาปัจจัยเบื้องต้น คือ อายุ รายได้ เพศ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และอายุงาน ซึ่งให้เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะออกจากองค์กร ส่วนตัวแปรอื่น ๆ พบว่า ตัวแปรความยึดมั่นผูกพันในองค์กรส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกมากที่สุด ส่วนตัวแปรอื่น ๆ เช่น โอกาสก้าวหน้าในงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การสื่อสารในองค์กร และ สวัสดิการ เป็นตัวแปรที่อยู่เบื้องหลังความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

จักรี อินธิเสน (2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการรักษาผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีคงอยู่กับองค์กร อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานกลุ่มนี้จะให้การยอมรับ ยึดมั่นในองค์กรของตน จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและทุ่มเทเพื่อให้องค์กรเป็นไปในทิศทางที่ดี ตลอดจนมีความมุ่งมั่นที่จะดำรงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญที่จะทำให้งานขับเคลื่อนไปได้ด้วยดี เพราะความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้บุคคลรู้ถึงจุดมุ่งหมาย และนำไปสู่ความรู้สึที่เป็นเจ้าขององค์กร ส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นจะยึดถือกฎระเบียบขององค์กร รวมทั้งมีแรงจูงใจในการทำงาน ลดการลาหยุด และหากผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันองค์กรในระดับที่สูงจะทำให้

องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายได้เร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจะเต็มใจและช่วยเหลือองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

พูลสุข สังข์รุ่ง (2550) กล่าวว่า การจูงใจ เป็นความต้องการของบุคคลที่จะแสดงออกถึงความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

Daft (2000) กล่าวถึงแรงจูงใจว่าเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในบุคคล ซึ่งรวมไปถึงการกระตุ้นการคงอยู่ของพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย

อาภาสิริ ชามะรัตน์, ธนสุวิทย์ ทับทิมรักรักษ์ และสุคนธ์ เครือน้ำคำ (2560) กล่าวประกอบไปด้วย 3 ประการดังนี้ คือ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า และประสบความสำเร็จในงาน ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีแรงจูงใจที่มากหรือน้อยต่างกันไป

Hoy & Rees (1974) กล่าวถึงความภักดีต่อองค์กรว่า หากผู้ปฏิบัติงานมีความภักดีมากก็จะทำให้ลดอัตราการลาออก โดยแบ่งความภักดีต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ความรู้สึก เป็นสิ่งที่บุคคลตัดสินใจพอใจหรือไม่พอใจต่อ สถานการณ์ บุคคล หรือปัจจัยร่วมอื่น เช่น ความรักในหน้าที่ของตนเอง
- 2) พฤติกรรมที่แสดงออก เป็นการตอบสนองของบุคคลทางด้านความรู้สึก ความคิด ออกมาเป็นการกระทำ เช่น การอยู่กับองค์กรโดยไม่ลาออก เป็นต้น
- 3) การรับรู้ เป็นค่านิยม หรือความเชื่อของบุคคลที่ยึดมั่น โดยการกระทำจะส่งผลกับบุคคลที่มีความสำคัญ หรือ สถานการณ์ เช่น ความเชื่อมั่นในองค์กร เป็นต้น

Hrebiniak & Alutto (1972) ได้ศึกษาถึงความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา จำนวน 2 แห่ง และพยาบาลในโรงพยาบาล จำนวน 3 แห่ง ในพื้นที่ทางตะวันตกของมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ พบว่า บุคคลที่มีความยึดมั่นต่อองค์กรสูงส่วนมากจะมีอายุมาก เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากจะสั่งสมประสบการณ์เชิงคุณค่าอันเป็นผลมาจากการทำงานในองค์กรนั้นมานาน

U-Taa-Wong (2015) กล่าวว่าทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะหากผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อที่ไม่ดีต่อองค์กรได้ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการส่วนรวมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้การสร้างแรงจูงใจที่จะทำให้ลดอัตราการลาออกจากการงานได้ดีอีกด้วย

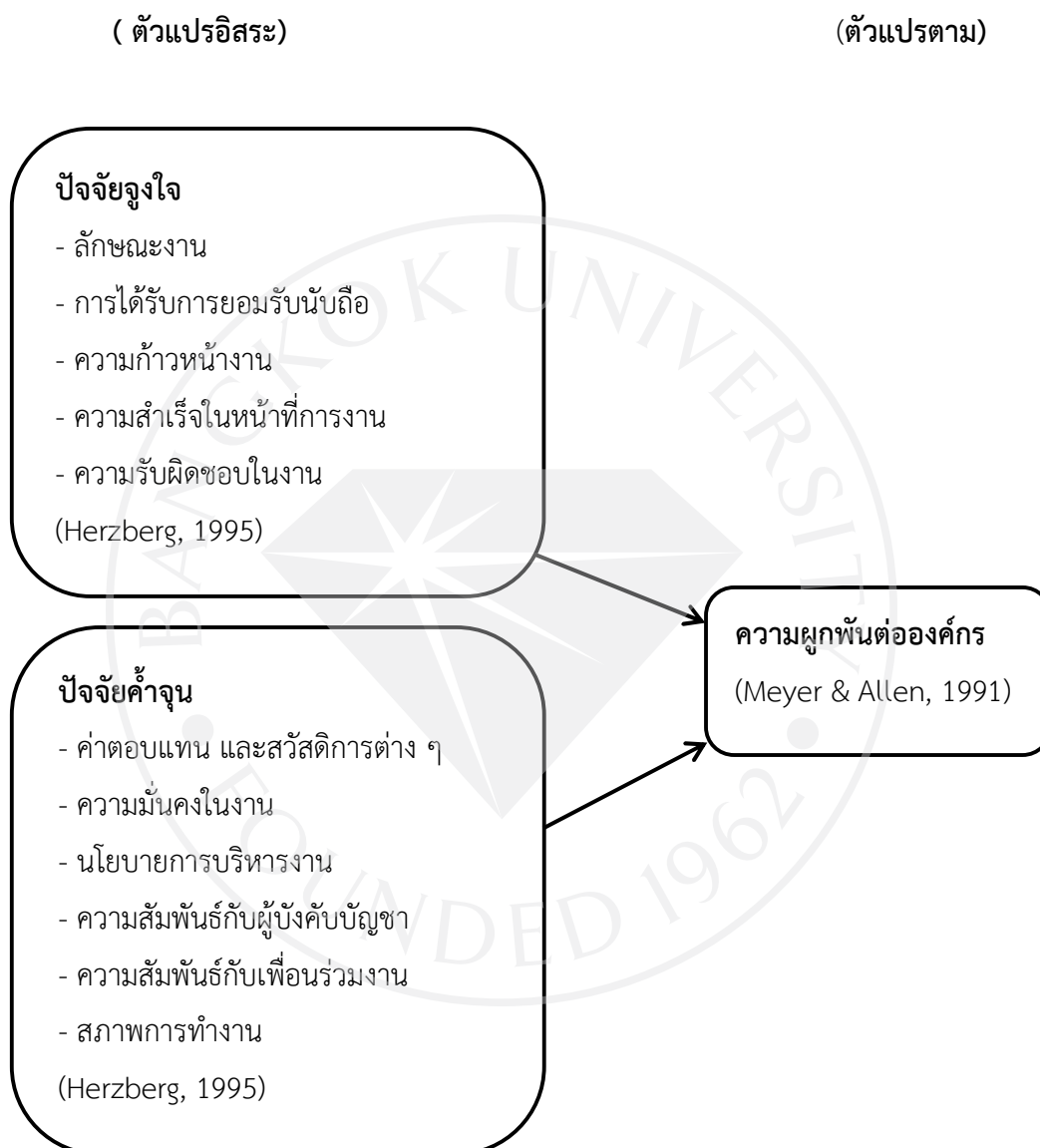
## 2.2 สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยของแรงจูงใจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

## 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิดในการวิจัย



### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ในงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิสเซส แอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด” มีหัวข้อระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล (Questionnaire) มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดที่มีโครงสร้างคำถามที่มาจาก การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลด้วยตัวเอง ประกอบไปด้วย ตัวแปร ดังนี้

3.1.1 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร

3.1.2 ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย คือ

3.1.2.1 ปัจจัยจิตใจ ประกอบไปด้วย ลักษณะงาน, ความก้าวหน้าในงาน, การได้รับการยอมรับนับถือ, ความสำเร็จในหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบในงาน

3.1.2.2 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบไปด้วย ความมั่นคงในงาน, ค่าตอบแทน, นโยบายการบริหารงาน, ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน

#### 3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

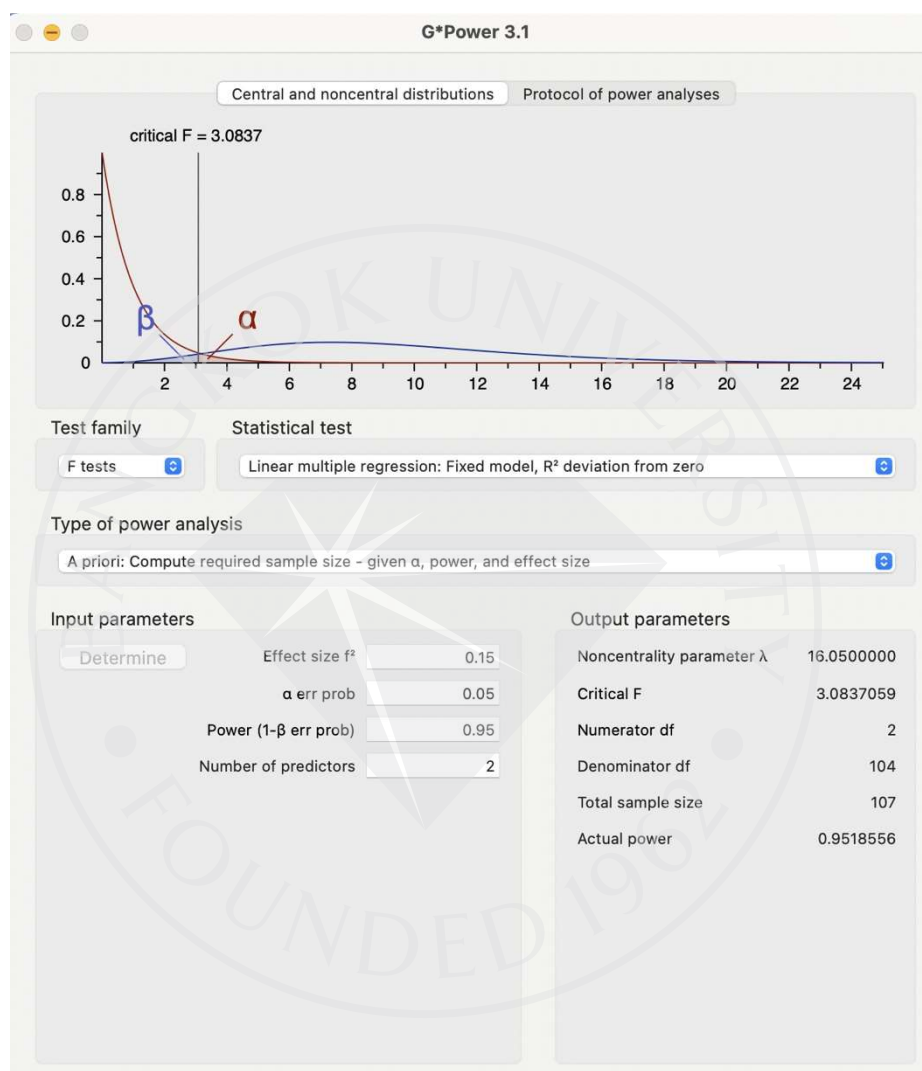
3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิสเซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด



### 3.2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ภาพที่ 3.1: หน้าจอแสดงการใช้โปรแกรม G\*Power 3.0 ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง



โดยการกำหนดค่า Effect Size ในระดับปานกลางเท่ากับ 0.15 ค่าความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.05 ค่า Beta เท่ากับ 0.15 อำนาจในการทดสอบ ( $1 - \beta$ ) เท่ากับ 0.95 จำนวนตัวแปร เท่ากับ 2 ตัวแปร จึงได้ผลขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ต้องทำการเก็บแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้ อย่างน้อย 107 ชุด โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลสำรองรวมทั้งสิ้น 119 ชุด

### 3.3 ประเภทของข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ข้อมูลในการศึกษา คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดหาข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความผลลัพธ์ และการสรุปผล โดยประกอบไปด้วย

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างขึ้นมาในรูปแบบของ แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งความรู้ที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถอ้างอิงได้ ประกอบไปด้วย วารสารสิ่งพิมพ์ทางวิชาการที่ใช้ในระบบเอกสาร และระบบออนไลน์ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้จัดทำการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจาก งานวิจัย หนังสือ และเอกสารเผยแพร่ รวมถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาจากตัวแปรที่จะต้องนำมาพร้อมกับแบบสอบถาม โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้มีตัวแปรอิสระ คือ 1. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสำเร็จในหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบในงาน 2. ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน นโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน และตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร

3.4.2 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นในประเด็นดังนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายปิดในการเก็บข้อมูล โดยมีรายละเอียดในการสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน (แสดงในภาคผนวก) ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีลักษณะคำถามปลายปิด ประกอบด้วย เพศ อายุ ช่วงอายุการทำงาน และระดับเงินเดือน โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นผู้ตอบคำถามทั้ง 3 ข้อ ด้วยตนเอง

ส่วนที่ 2 คำถามปลายปิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิสเชส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในงาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคงในงาน นโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 21 ข้อ ด้วยตนเอง

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 6 ข้อ ด้วยตนเอง

3.4.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสื่อต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและเสนอแนะปรับปรุงแก้ไข

3.4.4 ปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบเนื้อหาอีกครั้ง

3.4.5 แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอนแนะให้ถูกต้อง

3.4.6 นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นและนำผลที่ได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.7 ปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่ออนุมัติก่อนแจก

### 3.5 การทดสอบเครื่องมือ

3.5.1 การตรวจความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้ทดลองแจกแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์คอนแบ็ช อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1: ค่าสัมประสิทธิ์คอนแบ็ช อัลฟาของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (n=30)
1. ปัจจัยจูงใจ	0.855
2. ปัจจัยค้ำจุน	0.813
3. ความผูกพันต่อองค์กร	0.810

จากผลการวัดค่าความเชื่อมั่นนั้น พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้ทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดข้อมูล พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.810-0.855 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์คอนแบ็ช อัลฟาของแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ไม่ควรต่ำกว่า 0.5 (Nunnally, 1978) ดังนั้นสามารถที่จะนำมาใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ได้

3.5.2 การตรวจสอบความถูกต้อง ผู้วิจัยได้เสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมและสอดคล้องของเนื้อหาในแต่ละตัวแปรที่ตรงกับการวิจัย

### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.6.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

3.6.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในคำถามและมีความต้องการที่จะตอบแบบสอบถาม

3.6.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

3.6.4 นำแบบสอบถามที่ได้ มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องดังต่อไปนี้

3.7.1.1 ตัวแปรด้านคุณสมบัติทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลด้านเพศ อายุ ช่วงระดับเงินเดือน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติและเรียงลำดับโดยการแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ

3.7.1.2 ตัวแปรปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น เป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนที่มีค่ามากที่สุด} - \text{คะแนนที่มีค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมากที่สุด	กำหนดคะแนนให้	5 คะแนน
มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมาก	กำหนดคะแนนให้	4 คะแนน
มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนปานกลาง	กำหนดคะแนนให้	3 คะแนน
มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเล็กน้อย	กำหนดคะแนนให้	2 คะแนน
มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนน้อยที่สุด	กำหนดคะแนนให้	1 คะแนน

จึงได้ตารางการแปลค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการตอบแบบสอบถามดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4.21 – 5.00
มาก	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
น้อย	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	1.00 – 1.80

3.7.2 สถิติเชิงอ้างอิง ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบการส่งผลของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิสเชส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 4

### บทวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิสเซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ผู้วิจัยทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามผ่านทาง Google Forms ที่ได้คำตอบอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ จำนวน 119 ชุด โดยที่สามารถคิดเป็นอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน
- 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1: ผลการวิจัยข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ (n=119)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	65	54.62
หญิง	54	45.38
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีจำนวน 65 คน และคิดเป็นร้อยละ 54.62 โดยที่มีจำนวนอัตราที่มากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนอยู่ที่ 54 คน และสามารถคิดเป็นร้อยละ 45.38

ตารางที่ 4.2: ผลการวิจัยข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ (n=119)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-25 ปี	7	5.88
26-30 ปี	15	12.61
31-35 ปี	43	36.13
36-40 ปี	24	20.17
40 ปีขึ้นไป	30	25.21
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-35 ปีโดยที่มีจำนวน 43 คน สามารถคิดเป็นร้อยละ 36.13 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่รองลงมา คือ อายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 30 คน และสามารถคิดเป็นร้อยละได้ 25.21 ต่อมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.17 ต่อมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.61 ส่วนกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มอายุระหว่าง 20-25 ปี โดยมีจำนวน 7 คน และสามารถคิดเป็นร้อยละได้ 5.88

ตารางที่ 4.3: ผลการวิจัยข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเงินเดือน (n=119)

ระดับเงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,000 – 20,000 บาท	71	59.66
20,001 - 30,000 บาท	41	34.45
30,001 บาทขึ้นไป	7	5.88
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงระดับเงินเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท มีจำนวน 71 คน สามารถคิดเป็นร้อยละ 59.66 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่รองลงมา คือ ช่วงระดับเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 41 คน และสามารถคิด

เป็นร้อยละได้ 34.45 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 คือ ช่วงระดับเงินเดือน 30,0001 ขึ้นไป

ตารางที่ 4.4: ผลการวิจัยข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุงาน (n=119)

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	10	8.40
1ปี - 5ปี	29	24.37
5 ปี - 10 ปี	57	47.90
10 ปีขึ้นไป	23	19.33
<b>รวม</b>	<b>119</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงระดับอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปี - 10 ปี มีจำนวน 57 คน สามารถคิดเป็นร้อยละ 47.90 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรองลงมาคือมีช่วงระดับอายุการทำงาน 1 ปี - 5 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.37 ต่อมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงระดับอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 และผู้ที่มีระดับอายุการทำงานน้อยที่สุด คือช่วงระดับอายุการทำงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน สามารถคิดเป็นร้อยละ 8.40

#### 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายด้าน

ตารางที่ 4.5: ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจ

ด้านปัจจัยจูงใจ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ลักษณะงาน</b>			
1. ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ เหมาะกับความรู้ความสามารถ และทักษะของตนเอง	4.07	0.56	มาก
2. งานที่รับผิดชอบ มีขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.82	0.89	มาก

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.5 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจ

ด้านปัจจัยจูงใจ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>การได้การยอมรับนับถือ</b>			
1. มีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	3.78	0.80	มาก
2. เมื่อแสดงความคิดเห็น หรือเสนอข้อเสนอนั้น จะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.83	0.91	มาก
<b>ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>			
1. บริษัทมีการส่งพนักงานเข้าฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ และประสบการณ์	3.96	0.86	มาก
2. โอกาสที่จะก้าวหน้าในงานขึ้นอยู่กับความสามารถของตนเอง	3.99	0.78	มาก
<b>ความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน</b>			
1. ท่านพึงพอใจ เมื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	4.22	0.69	มากที่สุด
2. มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	4.10	0.75	มาก
<b>ความรับผิดชอบในงาน</b>			
1. ทำงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จ	4.38	0.76	มากที่สุด
2. มีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	4.20	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าปัจจัยจูงใจโดยรวมนั้นมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก (Mean = 4.03) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.80 เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อจะพบว่า ท่านทำงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจ เมื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ต่อมาคือ มีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ มีโอกาสได้ใช้ความสามารถ ความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ เหมาะกับความรู้ ความสามารถ และทักษะของตนเอง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ โอกาสที่จะก้าวหน้าในงานขึ้นอยู่กับความสามารถของตนเอง  
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ บริษัทที่มีการส่งพนักงานเข้าฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และ  
 ประสบการณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ เมื่อแสดงความคิดเห็น หรือเสนอข้อเสนอนะ  
 จะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาเสมอค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมาคือ งานที่รับผิดชอบ  
 มีขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อย  
 ที่สุดของด้านปัจจัยจูงใจ คือ มีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ตารางที่ 4.6: ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยค้ำจุน

ด้านปัจจัยค้ำจุน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ</b>			
เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.42	0.76	มาก
ท่านได้รับสวัสดิการอย่างเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.65	0.73	มาก
<b>ความมั่นคงในงาน</b>			
บริษัทฯ มีความมั่นคง มีความเสถียรภาพ	4.01	0.68	มาก
บริษัทฯ ให้ความมั่นคงในหน้าที่การงานของท่าน	3.76	0.77	มาก
<b>นโยบายบายการบริหารงาน</b>			
รู้สึกมั่นใจในนโยบาย และรูปแบบการบริหารงาน	3.77	0.74	มาก
<b>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>			
สามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.87	0.84	มาก
ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเอง และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน	3.95	0.73	มาก
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>			
เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี	4.28	0.76	มาก
เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นเพื่อนที่ดี	4.07	0.76	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยค้ำจุน

ด้านปัจจัยค้ำจุน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>สภาพการทำงาน</b>			
การจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ป้องกันอันตรายจากการทำงาน	3.81	0.82	มาก
สภาพการทำงานเหมาะสมกับการทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และมีความสุข	3.92	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.79</b>	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าปัจจัยค้ำจุนโดยรวมนั้นมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มาก (Mean = 3.86) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.79 เมื่อพิจารณาแยกตามรายชื่อจะพบว่า เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นเพื่อนที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ต่อมาคือ บริษัทฯ มีความมั่นคง มีความเสถียรภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเอง และให้ความสนใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ สภาพการทำงานเหมาะสมกับการทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และมีความสุข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือ สามารถเข้ากับ ผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ การจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ป้องกันอันตรายจากการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ รู้สึกมั่นใจในนโยบาย และรูปแบบการบริหารงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือ บริษัทฯ ให้ความมั่นคงในหน้าที่การงานของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือ ท่านได้รับสวัสดิการอย่างเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดของด้านปัจจัยค้ำจุน คือ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตารางที่ 4.7: ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทได้เป็นอย่างดี	3.92	0.69	มาก
ท่านยอมรับงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ หากเป็นงานของบริษัทฯ ท่าน	3.92	0.73	มาก
เมื่อมีคนกล่าวตำหนิบริษัทฯ ท่านจะแก้ไขข้อมูลที่เข้าใจผิดให้ถูกต้องเสมอ	4.04	0.84	มาก
หากมีปัญหาเกิดขึ้นที่บริษัท ท่านคิดว่าพนักงานทุกคนควรร่วมกันแก้ไข	3.99	0.71	มาก
ท่านรู้สึกห่วงใยกับความอยู่รอดของบริษัทฯ ในอนาคต	3.84	0.77	มาก
ท่านจะทำงานกับบริษัทฯ จนเกษียณอายุ	3.81	0.69	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่มาก (Mean = 3.92) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74 เมื่อแยกพิจารณาตามข้อจะเห็นว่าเมื่อมีคนกล่าวตำหนิบริษัทฯ ท่านจะแก้ไขข้อมูลที่เข้าใจผิดให้ถูกต้องเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ หากมีปัญหาเกิดขึ้นที่บริษัท ท่านคิดว่าพนักงานทุกคนควรร่วมกันแก้ไข โดยมีค่าเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทเป็นอย่างดี และท่านยอมรับงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ หากเป็นงานของบริษัทฯ ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ถัดมา คือ ท่านรู้สึกห่วงใยกับความอยู่รอดของบริษัทฯ ในอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ จะทำงานกับบริษัทฯ จนเกษียณอายุ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ตารางที่ 4.8: ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) โดยอยู่ในรูปแบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ปัจจัย	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน				
	b	S.E.	$\beta$	t	Sig. (P-Value)
Constant	1.121	0.247		4.546	0.000*
1. ปัจจัยจิตใจ	0.288	0.053	0.335	5.436	0.000*
2. ปัจจัยค่าจ้าง	0.478	0.048	0.619	10.035	0.000*

$R^2 = 0.576$ , F-Value= 78.845, \*P-Value=0.05

จากตารางที่ 4.8 ในการแสดงผลวิเคราะห์ของตัวแปรอิสระปัจจัยจิตใจ และ ปัจจัยค่าจ้าง ในภาพรวมแสดงให้เห็นว่าส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

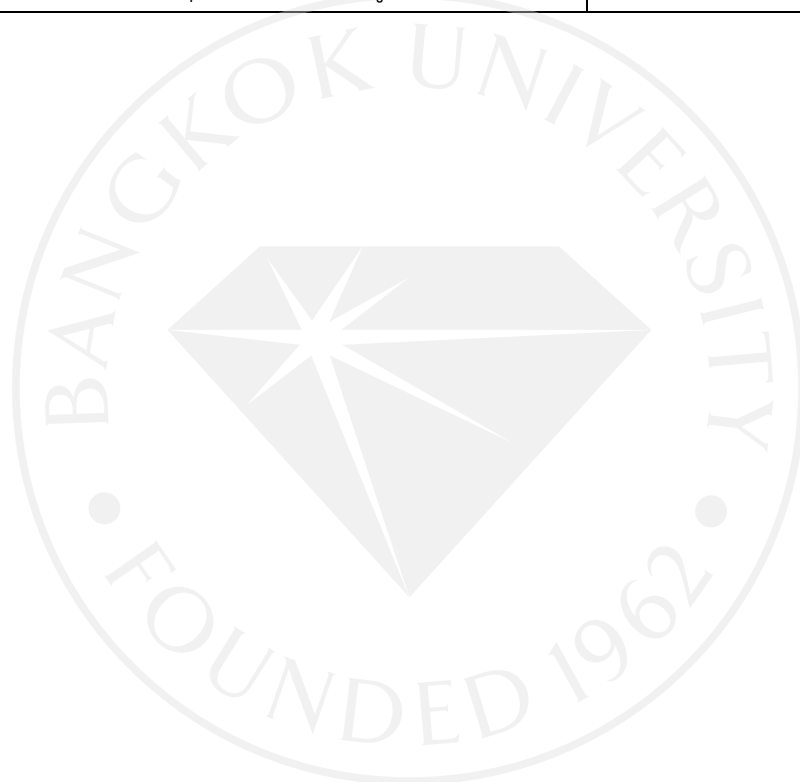
และเมื่อพิจารณาน้ำหนักของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า ทั้ง 2 ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีปัจจัยจิตใจ ( $\beta = 0.335$ ) และปัจจัยค่าจ้าง ( $\beta = 0.619$ )

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = 0.576$ ) พบว่าปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าจ้าง ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ร้อยละ 57.6 ส่วนที่เหลือมาจากปัจจัยด้านอื่น ๆ ร้อยละ 42.4 อีกทั้งยังพบว่าปัจจัยจิตใจ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่  $t = 5.436$  และปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่  $t = 10.035$  ในส่วนของผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบ พบว่าค่า F- Value = 78.845 และมีค่า Sig = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### 4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.9: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิสเฮส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

สมมติฐาน	ผลทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	สอดคล้อง



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นบทสรุปของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในรูปแบบของแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 119 คน ซึ่งได้กำหนดตัวอย่างจากโปรแกรม G\*Power และได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 119 ชุด เพื่อนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-35 ปี ที่มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,000-20,000 บาท และมีช่วงอายุการทำงานอยู่ที่ 5-10 ปี อีกทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลของการศึกษาสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยจูงใจ สอดคล้องกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยค้ำจุน สอดคล้องกับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ซึ่งสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

#### 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยสามารถอภิปรายผลและเปรียบเทียบกับเอกสาร งานวิจัยที่มีเรื่องสอดคล้องกันได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

ผลของการศึกษาครั้งนี้ พบว่าปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เนื่องจากพนักงานปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ และพึงพอใจเมื่อปฏิบัติงานที่ได้รับ

มอบหมายสำเร็จ อีกทั้งในการปฏิบัติงานพนักงานต้องการอิสระ เพื่อใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง และด้านลักษณะงานพนักงานรู้สึกว่าจะตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน รวมถึงความก้าวหน้าของพนักงานขึ้นอยู่กับความสามารถ พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น และได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาเสมอ งานมีขอบข่ายที่ชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ และมีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1996) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลภายในองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 2 คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยในด้านปัจจัยจูงใจ เป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นส่งผลให้ผู้ปฏิบัติพอใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ McClelland (1961) ค้นพบว่าบุคคลต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ต้องการอำนาจเหนือบุคคลอื่น รวมทั้งสามารถควบคุมผู้อื่นได้ และต้องการได้รับการยอมรับและได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น Draft (2000) กล่าวถึงแรงจูงใจว่าเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น รวมถึงเป็นการกระตุ้นพฤติกรรมของบุคคลให้คงอยู่ Alderfer (1972) ผู้คิดค้นทฤษฎีและ ERG ที่กล่าวถึงความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่ บุคคลทุกคนมีความต้องการได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการสูงสุด Burke, Inc. (2003) กล่าวถึงลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพันองค์กรรวมถึงการแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรด้วย และ Hrebick & Allutto (1972) กล่าวว่ายิ่งองค์กรมีแรงจูงใจที่ดีมากเท่าใดก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่านั้น

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิสเซส แอนด์ แมเนจเม้นท์จำกัด

ผลของการศึกษาครั้งนี้ พบว่าปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดี รู้สึกถึงความมั่นคงในงานและพึงพอใจต่อความตอบแทน นโยบายในการบริหารงาน และสภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารีฉัตร สุกใส (2561) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน หากองค์กรใส่ใจในคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานที่ดี และสอดคล้องกับ Hrebick & Allutto (1972) ที่ให้ความเห็นว่าค่าตอบแทนที่ดีจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับวิจัยของ สิรินทิพย์ จันทรมิระ และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2560) ที่กล่าวว่า ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับ สุธานี นุกูลอั้งอารี (2555) ที่กล่าวว่าหากผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะเพิ่มความพึงพอใจที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันกับองค์กร อีกทั้ง ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2558) กล่าวว่าเงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถจะสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้ พัชรททัย จารุทวีผลนุกูล, ธัญวฤณ วัทโล และวิลาสิณี สุตประเสริฐ (2563) กล่าวว่าในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงานผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยหากสภาพการ



ทำงานที่ดีมีการจัดระเบียบ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี สามารถเป็นเพื่อนที่ดีได้ จะส่งผลให้พนักงานมีความสุขทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 การนำผลวิจัยไปปรับใช้

จากการศึกษาปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ในการทำงาน เช่น ผู้ปฏิบัติงานสามารถเสนอความคิดเห็นในด้านที่ช่วยให้เกิดระบบการปฏิบัติงานที่ดีและง่ายขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกกระตือรือร้น และสนใจในการทำงานมากขึ้น รวมทั้งรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญในองค์กร และ ควรจัดอบรมพนักงานเพิ่มทักษะและความสามารถในด้านสายงาน เพื่อให้พนักงานที่ขาดทักษะความรู้ในด้านที่ตนเองไม่ถนัด รู้และเข้าใจในด้านนั้น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานรวมถึงเมื่อพนักงานมั่นใจและมีความรู้พนักงานจะรู้สึกอยากทำงานมากขึ้น

จากการศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเมืองทอง เซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด บริษัทควรมีการสำรวจเรื่องค่าตอบแทน และสวัสดิการ เช่น การเพิ่มสวัสดิการให้กับบิดา มารดา บุตร รวมทั้งคู่รัก และการเพิ่มกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงความมั่นคงในหน้าที่ และองค์กร

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ในครั้งถัดหากต้องการศึกษาควรศึกษาเพิ่มเติมในหัวข้อดังนี้

5.3.2.1 การศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น ความเครียดจากการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

5.3.2.2 การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยใช้วิธีอื่นในการเก็บข้อมูล หรืออื่น ๆ ที่ไม่ใช่การเก็บแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เช่น การสัมภาษณ์พนักงานในบริษัทฯ

### บรรณานุกรม

- กรวิชญ์ สันตติ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาหน่วยงาน Business Stakeholder Engagement ของบริษัทแห่งหนึ่ง. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2533). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะออกจากองค์กร: ศึกษากรณี สหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชะธินยา หล้าสุวรรณ. (2555). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: A.N. การพิมพ์.
- จักรี อินธิเสน. (2548). ความผูกพันและแนวทางการพัฒนาความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียน อัสสัมชัญ ระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จารุณี วงศ์คำแน่น. (2537). ความผูกพันต่อองค์กรศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสายสนับสนุนการ ปฏิบัติงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชฎาภา ประเสริฐทรง. (2541). ความผูกพันต่อสถาบันของนักศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระ เกียรติ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ณัฐพร ฉันทะธัมมะ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรกรณีศึกษา ธุรกิจ เจ้าของแฟรนไชส์ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งในประเทศไทย. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ติกขเวทย์ ก้อนแก้ว. (2562). ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการเป็นตัวแทน หน่วยงานเพื่อขับเคลื่อนค่านิยม EP SPIRIT ของบริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ถวัลย์ เอื้อวิศาลรวงศ์. (2552). การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีศักดิ์ รongแขวง. (2555). ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน อุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนรัญ นาทอง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- นัญญิกา บุญรักษาสัตย์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอ เรชั่นวายในช่วงที่มีการทำงานที่บ้าน (Work From Home). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ปาริฉัตร สุขใส. (2559). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ระดับปฏิบัติการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล, ธัญวฤณ วัทโล และวิลาสิณี สุตประเสริฐ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 2, 27-39.
- พูลสุข สังข์รุ่ง. (2550). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: พีเคอินเตอร์ ปรีนท์.
- แพรวดาว พงศาจารุ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มงานทรัพยากรบุคคลช่วงอายุเจนเนอเรชั่นวาย ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภรณ์ กิรีติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มัทนา ควะชาติ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ยุวรัตน์ ลีละพงศ์วัฒนา. (2554). ปัจจัยจูงใจกับปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันและจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานของบริษัทแฉับเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยสวร อำนวย. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท MM Logistics. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลัดดา สัจพันธ์. (2545). บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัชรินทร์ นิตขจรวรคุณ. (2564). การศึกษาปัจจัยทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กรตามแนวคิดของ Kincentric กรณีศึกษา: บริษัทระดับโลกในประเทศไทย. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรัทม์ พิธโนทัย. (2562). ภาวะผู้นำและปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยและชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจผู้ผลิตสินค้าแห่งหนึ่ง. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วริศรา วิศิษฎ์โสภณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สิรินทิพย์ จันทรนิมะ และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2560). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน. *วารสารการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 27, 5-25.
- สุทธิพงษ์ เกียรติวิชัย. (2562). แรงจูงใจด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ สาขาโมโคبرانซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 12, 436-449.
- สุธานี นุกูลอั้งอารี. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุนีย์ เวชพรหมณ์. (2541). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2533). *ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉรา เฉลยสุข. (2556). *อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธบุรี.
- อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำรณ โชชนะโชติ. (2562). อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 6, 300-333.
- อริสรา เพชรานนท์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกจ้างจ้างเหมาบริการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) สังกัดฝ่ายก่อสร้างระบบส่ง*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อาภาสิริ ชามะรัตน์, ธนสุวิทย์ ทับทิมทรัพย์ และสุนันท์ เครือน้ำคำ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอุดรธานี. *วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 1(2), 227-237.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529). ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment). *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 9, 34-41.
- อุกฤษณ์ ดิยะเจริญศรี. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.

- Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-14.
- Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27, 95-112.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 35.
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, 533.
- Burke, Inc. (2003). *Employee engagement & retention management*. Retrieved from <http://www.burke.com>.
- Daft, R. L. (2000). *Management* (5<sup>th</sup> ed.). Fort Worth: Dryden.
- Gilmer, V. H. B. (1973). *Applied psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Herscovitch, L., & Meyer, J. P. (2002). Commitment to organizational change: Extension of a three-component model. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 474-478.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation of work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and Role Related Factors in The Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555-573.
- Maslow, A. H. (1955). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. New York: Free Press.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). The three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1990). *Organizational behavior: A management challenge*. Chicago: Dryden.
- Olsen, M. E. (1987). *The process of organization: power in social system* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Holt.
- Sheldon, M. (1971). An empirical analysis of organizational identification. *Academy of Management Journal*, 14, 173.

Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983). *Motivation and work behavior* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.

U-Taa-Wong, N. (2015). *Motivating factors affecting personnel performance case study: Personnel cultural promotion organization tourism and sport in Bangkok*. Unpublished master's thesis, n.p.





## แบบสอบถาม

### เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Master of Business Administration) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด เพื่อทราบถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และ เพื่อปรับปรุงปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนให้เหมาะสมกับพนักงาน บริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด ทั้งนี้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้ จะถูกเก็บเป็นความลับ และนำมาวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่านและบริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เมืองทองเซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบได้ด้วย ลักษณะงาน การได้การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในงาน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบไปด้วย ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน นโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิส เซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

#### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 - 25 ปี

26 - 30 ปี

31 - 35 ปี

36 - 40 ปี

40 ปีขึ้นไป



## 3. ช่วงระดับเงินเดือน

- น้อยกว่า 15,000 บาท       15,001– 20,000 บาท  
 20,001 – 30,000 บาท       30,001 บาทขึ้นไป

## 4. อายุการทำงาน

- น้อยกว่า 1 ปี       1 ปี – 5 ปี  
 5 ปี – 10 ปี       10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิสเซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร (อ้างอิง)	ระดับความพึงพอใจ						
		ปัจจัยสูงใจ	ปัจจัยสูงใจ	5	4	3	2	1
1 <b>ลักษณะงาน</b> ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ เหมาะกับ ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของตนเอง	มีความรู้ ความสามารถ เหมาะกับ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (วรศรา วิศิษฎ์โสภณ, 2562)							
2 <b>งานที่รับผิดชอบ</b> มีขอบข่ายหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างหน้าที่ อย่างชัดเจน (อัจฉรา เฉลยสุข, 2556)							
1 <b>การได้การยอมรับนับถือ</b> มีโอกาสดำเนินการคิดสร้างสรรค์ ในการปฏิบัติงาน	งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และ พิจารณาอนุญาตในการตัดสินใจ (กรวิชญ์ สันชาติ, 2563)							
2 <b>เมื่อแสดงความคิดเห็น หรือเสนอ ข้อเสนอแนะ จะได้รับการ พิจารณาจากผู้บังคับบัญชาเสมอ</b>	เปิดโอกาสให้ท่านนำความคิดของท่าน ไปใช้ในการปฏิบัติงาน (แพรวดาว พงศาจารย์, 2559)							

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร		ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (อ้างอิง)		ระดับความพึงพอใจ				
ปัจจัยจริงใจ		ปัจจัยจริงใจ		5	4	3	2	1
1	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บริษัทมีการส่งพนักงานเข้าฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์	ท่านได้รับการส่งเสริมให้ได้รับการเข้าฝึกอบรมประชุมสัมมนา และศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มความรู้ และประสบการณ์ (ยุวรัตน์ ลีละพงศวัฒนา, 2554)						
2	โอกาสที่จะก้าวหน้าในงานขึ้นอยู่กับความสามารถของตนเอง	ความก้าวหน้าของท่านขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน (แพรวดาว พงศาจารย์, 2559)						
1	ความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน ท่านพึงพอใจ เมื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	ท่านพอใจกับงานที่ได้ทำสำเร็จตามเป้าหมาย (ทวิศักดิ์ รongแขวง, 2555)						
2	มีโอกาได้ใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	ท่านได้ใช้ความรู้ ทักษะความสามารถ และความชำนาญหลาย ๆ อย่างในการปฏิบัติงาน (ยสบวร อามฤต, 2564)						
1	ความรับผิดชอบในงาน ทำงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จ	ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมาย (ทวิศักดิ์ รongแขวง, 2555)						
2	มีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	สามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ว่าจะทำงานให้สำเร็จ (ยสบวร อามฤต, 2564)						
ปัจจัยค้ำจุน		ปัจจัยค้ำจุน						
1	ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับปริมาณงานหรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ (วริศรา วิศิษฎ์โสภณ, 2562)						

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร		ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (อ้างอิง)		ระดับความพึงพอใจ				
ปัจจัยค่าจุน		ปัจจัยค่าจุน		5	4	3	2	1
2	ท่านได้รับสวัสดิการอย่างเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม (วรัทม์ พิธโนทัย , 2562)						
1	<b>ความมั่นคงในงาน</b> บริษัทฯ มีความมั่นคง มีความเสถียรภาพ	การทำงานในองค์กรนี้ ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงในชีวิต (ณัฐพร ฉันทะธัมมะ, 2562)						
2	บริษัทฯ ให้ความมั่นคงในหน้าที่การงานของท่าน	สัญญาจ้างงานเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน (ติกขเวทย์ ก้อนแก้ว, 2562)						
1	<b>นโยบายบายการบริหารงาน</b> รู้สึกมั่นใจในนโยบาย และรูปแบบการบริหารงาน	พนักงานเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมในองค์กร (สุทธิพงษ์ เกียรติวิชัย, 2562)						
1	<b>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b> สามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน (อริสรา เพชรานนท์, 2560)						
2	ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเอง และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน	ผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารอย่างเปิดกว้างและตรงไปตรงมา (วัชรินทร์ นิติจรวรคุณ, 2564)						
1	<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b> เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี	เมื่อท่านมีปัญหาเพื่อนร่วมงานของท่านจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (ธนรัฐ นาทอง, 2556)						

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร		ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (อ้างอิง)	ระดับความพึงพอใจ				
ปัจจัยค่าจุน		ปัจจัยค่าจุน	5	4	3	2	1
2	เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นเพื่อนที่ดี	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีไม่ตรีเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ต่อกัน (นงุฎฐิกา บุญรักษาสัตย์, 2564)					
1	<b>สภาพการทำงาน</b> การจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ป้องกันอันตรายจากการทำงาน	สภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (พัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล, ธัญญฤดี วัทโล และวิลาสิณี สุตประเสริฐ , 2563)					
2	สภาพการทำงานเหมาะสมกับการทำงานได้อย่างสะดวกสบาย และมีความสุข	สถานที่ปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้สึกอยากมาทำงานทุกวัน (รัศมี อิสลาม, 2560)					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร		ความผูกพันต่อองค์กร (อ้างอิง)	ระดับความคิดเห็น				
			5	4	3	2	1
1	ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทได้เป็นอย่างดี	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เชื่อมโยงยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (สุทธิพงษ์ เกียรติวิชัย, 2562)					
2	ท่านยอมรับงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ หากเป็นงานของบริษัทฯ ท่าน	เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ (อุกฤษณ์ ดิยะเจริญศรี, 2559)					
3	เมื่อมีคนกล่าวตำหนิบริษัทฯ ท่านจะแก้ไขข้อมูลที่เข้าใจผิดให้ถูกต้องเสมอ	มีความยินดีที่จะปกป้องชื่อเสียงของบริษัท (นงุฎฐิกา บุญรักษาสัตย์, 2564)					
4	หากมีปัญหากเกิดขึ้นที่บริษัท ท่านคิดว่าพนักงานทุกคนควรร่วมกันแก้ไข	ท่านคิดว่าปัญหาของบริษัท เป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือ (นงุฎฐิกา บุญรักษาสัตย์, 2564)					

ความผูกพันต่อองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร (อ้างอิง)	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5	ท่านรู้สึกห่วงใยในความอยู่รอดของบริษัทฯ ในอนาคต					
6	จะทำงานกับบริษัทฯ จนเกษียณอายุ					



**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล	นางสาว อูร์สยา ชุ่มฤทัย
อีเมล	Urasaya.chum@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน	2561-ปัจจุบัน บริษัท เมืองทองเซอร์วิสเฮส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

