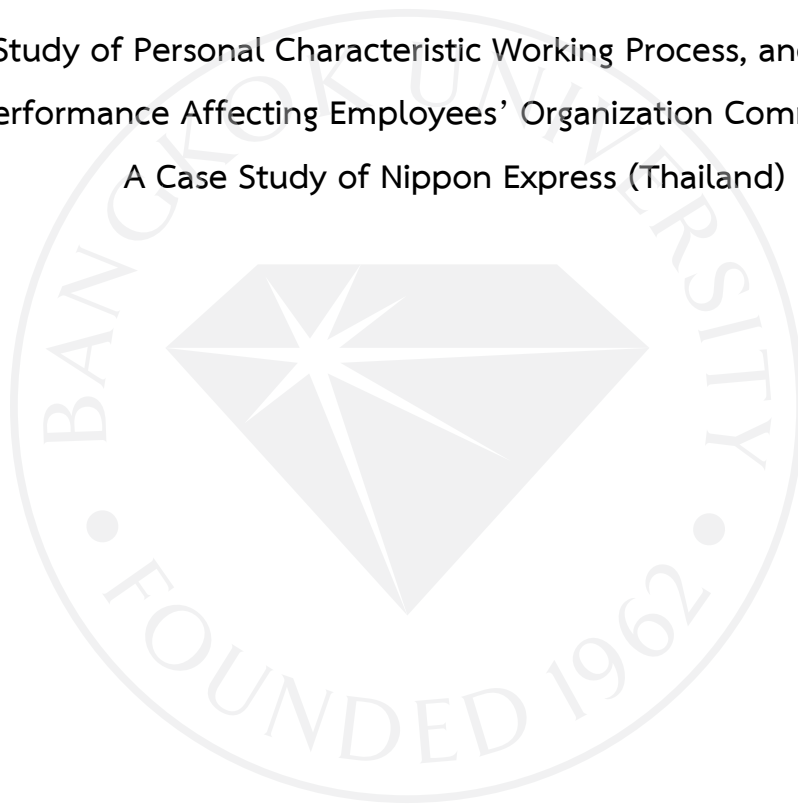


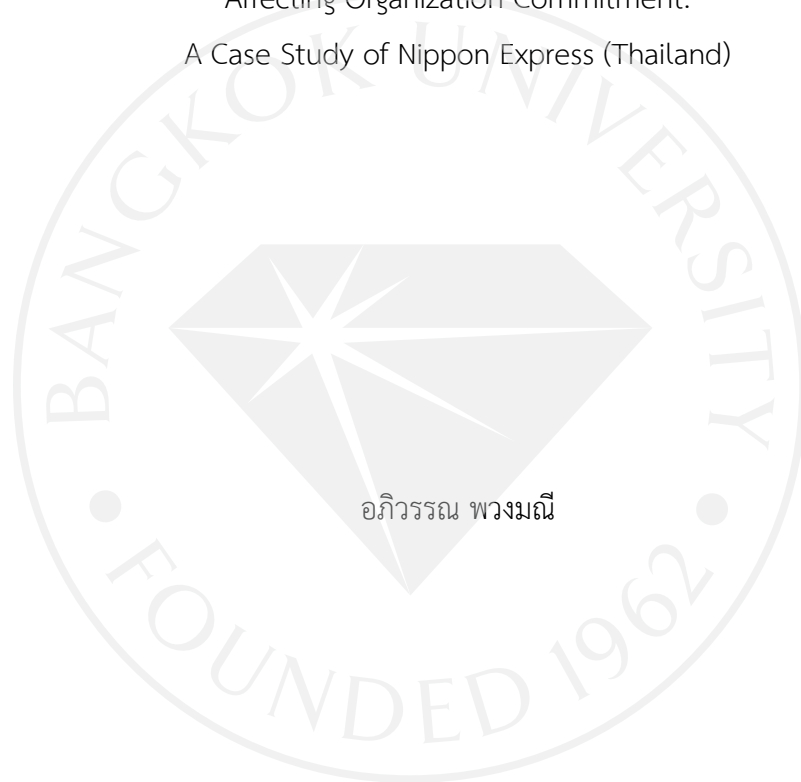
การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงาน
ที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา
บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

A Study of Personal Characteristic Working Process, and Cultural
Performance Affecting Employees' Organization Commitment:
A Case Study of Nippon Express (Thailand)



การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความ
ผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

A Study of Personal Characteristic Working Process, and Cultural Performance
Affecting Organization Commitment:
A Case Study of Nippon Express (Thailand)



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



©2561

อภิวรรณ พวงมณี

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงาน และปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผล
ต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท นิปปอน เอ็กซ์
เพรสประเทศไทย

ผู้วิจัย อภิวรรณ พวงมณี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

22 กุมภาพันธ์ 2561

อภิวรรณ พวงมณี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย (54 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ การทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค ก็บกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.940 แจกกับพนักงานนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ตีควิบูลย์ธานี ถนนพระราม4 จำนวน 400 คน และวิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการทำงาน ของพนักงานบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย และการใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย พบว่า ปัจจัยกระบวนการทำงาน มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร และ ปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย และการใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, กระบวนการทำงาน, วัฒนธรรมการทำงาน, ความผูกพันขององค์กร

Puangmanee, A. M.B.A., February 2018, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Personal Factors Working Process Factors, and Work Culture Factors Affecting Employees' Organizational Commitment: A Case Study of Nippon Express (Thailand) (54 pp.)

Advisor: Assoc.Prof.Sutthinunt Promsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research was to study the personal factors, work process factors and work culture factors affecting toward organizational commitment of operating staff, case study; Nippon Express Thailand. The questionnaire which had validated by the experts, was used to collect data. Cronbach method was used to test reliability with 30 samples, and the result shown 0.940 confidence levels. Then it was distributed to 400 Nippon Express Thailand employees, Wiboon Thani Building, Rama 4 Road. 2 types of statistics were used in this research; descriptive statistics which consist of percentage, mean, and standard deviation and the inference statistic such as T-test, One-way analysis of variance and simple regression analysis

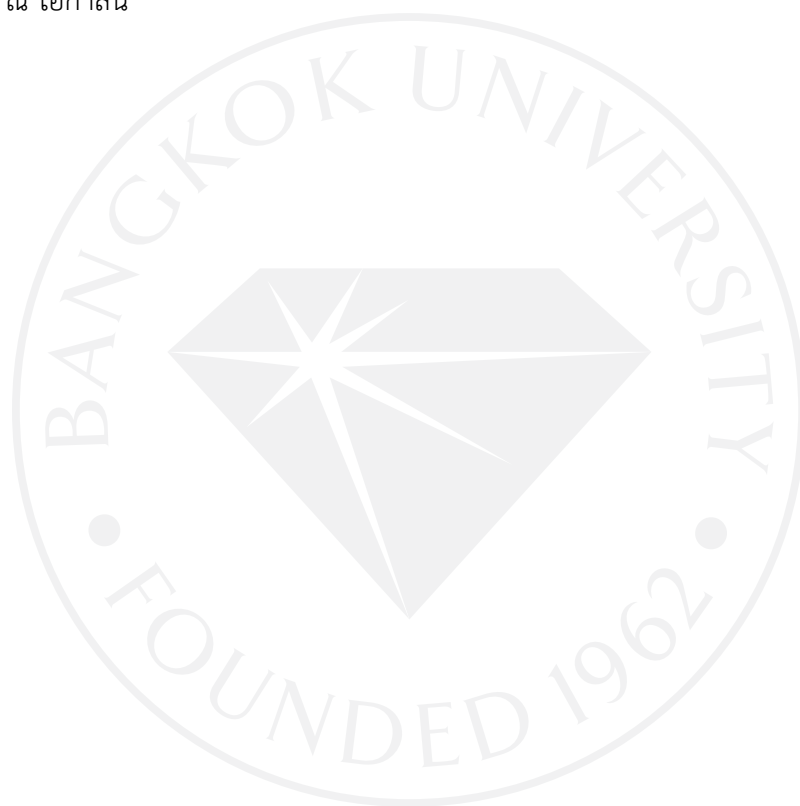
The result shown that the difference in gender, age, education level, status and working time of the Nippon Express Thailand operating employees differently affecting to organizational commitment. On the other hand, the result from using the simple regression model, found that work process factors and work culture factor affected to organizational commitment. While the result of multiple regression coefficients shown that personal factor, work factor and culture factor affected to organizational commitment of Nippon Express Thailand operating employee were statistically significant at level 0.05.

Keywords: Personal Factor, Work Process, Work Culture, Organizational Commitment

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทาง การศึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

อภิวรรณ พวงมณี



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและปัญหาของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.4 กรอบแนวความคิด	9
1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	10
1.6 นิยามศัพท์	11
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล	12
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยกระบวนการทำงาน	14
2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยวัฒนธรรมการทำงาน	17
2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความผูกพันขององค์กร	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	22
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	25
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	26
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	27
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 การอภิปรายผล	36
5.2 ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	44
ประวัติผู้เขียน	54
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 : ตารางความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	24
ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ	28
ตารางที่ 4.2 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับกระบวนการกระบวนการทำงาน ของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	28
ตารางที่ 4.3 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	29
ตารางที่ 4.4 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	30
ตารางที่ 4.5 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพร้อมต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย จำแนก ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	31
ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพร้อมต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย จำแนก ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	32
ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย จำแนก ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการทำงาน	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันของ องค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย จำกัด ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุเป็นรายคู่	33
ตารางที่ 4.9 : ตารางแสดงค่า อิทธิพลปัจจัยกระบวนการทำงานความผูกพันขององค์กร ของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ด้วยวิธีวิเคราะห์ ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	34
ตารางที่ 4.10 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์ แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	34



สารบัญภาพ

ภาพที่1.1 : กรอบแนวคิด



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและปัญหาของการวิจัย

ปัจจุบันคงต้องยอมรับว่า การทำงานระหว่างพนักงานกับองค์กรนั้น ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก อยู่ในระดับหนึ่ง เพราะองค์กรที่จะสามารถประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายต่างๆที่ต้องการนั้น จะต้องอาศัยสิ่งที่สำคัญมากมาย ทั้งปัจจัยในหลายๆด้าน โดยมีความผูกพันเชื่อมโยงกันอยู่ในทุกๆส่วน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงาน หรือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ซึ่งพนักงานในองค์กรถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญมากระดับต้นๆที่ทำให้งานนั้นดำเนินการไปได้ด้วยดี และมีคุณภาพ โดยพนักงานเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้ดี จนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร พนักงานในองค์กรมีส่วนช่วยในการผลักดันองค์กรให้ดำเนินงานไปถึงเป้าหมาย และเติบโตอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นความผูกพันหรือ “Engagement” ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง องค์กรจะต้องให้ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่องค์กรควรดูแลและบริหารให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ผลลัพธ์ที่ทางบริษัทได้สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กร ถือว่าเป็นการวางรากฐานที่สำคัญให้ องค์กรได้มีบุคลากรที่มีคุณภาพ องค์กรมีรูปแบบการทำงานอย่างเป็นระบบมีการร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกันอย่างเต็มใจของบุคลากรตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือมากกว่าเพื่อปฏิบัติงานให้องค์กรประสบความสำเร็จ (ภัทรราพรรณ แซ่ตั้ง, 2558)

อย่างไรก็ดี ตามข้อมูลจาก ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ลอยง (2555) กล่าวว่า วัฒนธรรมการทำงานเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กร เพื่อให้คุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กรดีขึ้นจะต้องอาศัยวัฒนธรรมการทำงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงานและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ให้มีส่วนเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตของพนักงานได้มีบทบาทสำคัญ ในการขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางทิศก้าวหน้า และองค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน ที่จะได้รับการพิจารณาในแง่ของความคิดหลายรูปแบบ คือการสร้างจิตสำนึก ปลุกฝังให้บุคลากรให้มีความซื่อสัตย์และผูกพันกับองค์กร เพื่อจะทำให้เกิดบุคลากรที่จงรักภักดีกับองค์กร แต่องค์กรต้องดูแลเอาใจใส่บุคลากร ไม่ว่าจะเป็น การให้ค่าตอบแทน ในรูปแบบต่างๆ (Compensation and Benefits) เพื่อเป็นแรงผลักดันให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้น เช่น การให้เงินเดือนเพิ่มเติม หรือการให้เงินเดือนที่สูงกว่า เพื่อให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน และให้องค์กรเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานมีความรู้สึกนึกคิดว่าตนมีผูกพันต่อองค์กร ก็จะส่งผลให้บุคลากรตั้งใจทำหน้าที่ของตนเองอย่างสุดความสามารถ และรู้สึกภักดีในองค์กร ดังเช่นเหมือนองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว ส่งผลทำให้บุคลากรมุ่งมั่น เป้าหมายเดียวกับองค์กรอีกด้วย

นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กร เป็นกุญแจสำคัญที่จะส่งผลให้บุคลากรยังคงทำงานอยู่ อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่คอยผูกมัดให้บุคลากรยัง ทำงานอย่างเต็มที่ และมีความพึงพอใจในการทำงาน อาจจะพัฒนาไปอย่างรวดเร็วหรืออาจจะช้า แต่ ก็ดำเนินการไปด้วยความมั่นคง โดยองค์กรจะต้องมีหน้าที่ผลักดันพนักงานให้มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร อยู่เสมอ ตลอดจนทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่างค์กรคือครอบครัวของตนเอง ทำให้บุคลากรเกิด ความรักและความผูกพันที่จะทำงาน ได้อย่างมีความสุข แต่กลับกันเมื่อพนักงานไม่มีความพึงพอใจ และความสุขในการทำงาน ก็ทำให้เกิดการที่พนักงานลาออกไป จึงทำให้ส่งผลกระทบต่อองค์กร ทำให้ งานที่ได้รับมอบหมายล่าช้าลง หรืออาจจะหยุดชะงักไปหรือถ้าหากองค์กรมีการลาออกของพนักงาน จำนวนมาก จะทำให้เสียสมดุล และเสียภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ความมั่นคงขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร คือลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลแต่ ละคนที่แตกต่างกันไป โดยจะมีความผูกพันที่มีต่อองค์กรในทางที่ดี และต้องการ ที่จะอยู่กับองค์กรให้ ยาวนานที่สุด โดยไม่คิดจะลาออกจากองค์กร ซึ่งบุคคลที่ต้องการจะทำงานให้นานที่สุด มักจะมีความ ต้องการที่คล้ายๆกันหรือไม่ต่างกันมาก เช่น ค่าตอบแทนที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี และความสุขในการ ทำงานในองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่จะทำให้ งานขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ ที่ได้กำหนดไว้ เพราะผลที่ได้จากการที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็จะส่งผลให้บุคคลยินดีที่จะ อุทิศแรงกาย และแรงใจเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด โดยองค์ประกอบของ ความผูกพัน ต่อองค์กรมีด้านการคงอยู่ ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัด ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะมีปัจจัยที่ ส่งผล 4 ด้าน คือ ด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และด้านภาวะผู้นำ โดยมี ความสัมพันธ์ ของความผูกพันต่อองค์กร 2 ประเภท คือ ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม และความ ผูกพันทางด้านทัศนคติ (วรนุช ทองไพบูลย์, 2543)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้ตั้งกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย กระบวนการทำงานปัจจัยวัฒนธรรมการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับ ปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย เพื่อนำผลจากการศึกษาไปมาต่อยอดให้ เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผู้ทำการวิจัยหวังว่าผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ บุคคลที่สนใจ หรือองค์กรอื่นที่สนใจจะปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลในการทำงานของตนเพื่อให้มีคุณภาพสู้กับคู่แข่งที่ มีอยู่มากมายในตลาด ณ ปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) เกี่ยวกับเรื่องบุคคลมี ความจงรักภักดีต่อองค์กรยังคงอยู่กับองค์กรไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กรถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะ ให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอก คนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กรรวมทั้งมีความคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และแนวคิดของ Pedler, Burgoyne & Boydell (1988) เกี่ยวกับเรื่องพนักงาน ในด้านความคิดเป็นสิ่งสำคัญและมี อิทธิพลต่อพฤติกรรมแบบแผนการปฏิบัติ และจินตนาการสิ่งต่างๆของคน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จใน

งาน ดังนั้นการที่บุคคลในองค์กร ต้องมีแบบแผนความคิดหรือเป็นบุคคลที่มองโลก ในองค์กรตามความเป็นจริง (Mental Models) นั่นคือ ต้องมีความคิดความเข้าใจตนเองและหน่วยงานหรือองค์กรของตนอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง และนอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ศิริวรรณ พิภพ (2556) ได้วิจัยเรื่อง “ความผูกพันขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน” โดยความผูกพันของกรอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร อันดับที่สอง คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรและอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรตามลำดับ และสนับสนุนการมีส่วนร่วมแนวคิดจาก สัญญา เคนาภูมิ (2557) ที่ได้เขียนกรอบแนวคิดกรอบแนวคิด เชิงองค์ประกอบ (Component Conceptual Framework) และเชิงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบแผนค่านิยมความประพฤติ การปฏิบัติความเข้าใจความรู้สึกของสมาชิก ในองค์กรมีรากฐานมาจากค่านิยม ความคิด ความเชื่อ และอุดมการณ์ที่สมาชิกมีส่วนร่วมการได้เห็น ได้เรียนรู้ จากสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร การเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร มีอิทธิพลตัดสินใจว่าบุคลากร เป็นวิถีชีวิตที่คน กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมากกลายเป็นนิสัยจนเป็นเรื่องที่เคยชิน

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นบุคลากรในองค์กรในประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพและระยะเวลาเวลาการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ ชุมพร ฉ่ำแสง, อุมพร เคนศิลา, นัยนา ตั้งใจดี และกิตติพงษ์ คงสมบูรณ์ (2555) โดยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรฝ่าย การพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จังหวัดนครนายก พบว่าระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรฝ่ายการพยาบาลส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้านพบว่า ด้านร่างกายส่วนใหญ่มีอาการเจ็บป่วยที่แสดงออกทาง ร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อมอายุ ความแตกต่างของบุคคล ความรู้สึกที่ต่างกัน พบว่าบุคลากรปฏิบัติงานหนักโดยมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียดน้อยและมีปัญหาด้านการเงินที่ใช้จ่ายตามความจำเป็น และนิมนวน ทองแสน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งกล่าวไว้ว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทน สู้งาน มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำกว่าคนที่อายุน้อย การศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่ต่ำกว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำกว่าผู้ที่มีระดับวุฒิภาวะ และประสบการณ์ที่สูงกว่า โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ ชำเลียง สุขประวิทย์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์

กระบวนการทำงาน และจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขตปทุมวันกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะบุคคลในองค์กรของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านลักษณะบุคคล ด้านลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์นั้น พนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและ อารยา แปะปอง (2558) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาศักยภาพส่วนบุคคล การศึกษาศักยภาพส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลม ซึ่งปัจจัยที่แตกต่างกันไปประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพและ ระยะเวลาการทำงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรจนถึงปัจจุบันนี้ ทำให้พนักงานแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันไป

2. ปัญหาด้านกระบวนการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีแนวคิดของ รสสุคนธ์ธาดา เกียรติคุณ (2558) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัย ส่วนบุคคล พบว่า พนักงานระดับ ปฏิบัติการที่มี อายุ และระยะเวลาการทำงานเป็นบุคลากรของธนาคารแตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรโดยการทำงานควรมีระบบการทำงานที่ดี เพราะถ้าระบบการทำงานเกิดความตึงเครียดเกินไปอาจจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดจนลาออกจากงานได้ นอกจากนี้ยังมีแนวคิดของ อภิชัย จตุพรวาที (2557) ได้มีแนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ แต่ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านการสัมมนาและฝึกอบรม ด้านการมอบหมายงาน และด้านการเขียนรายงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ นิกรพรอุดม (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการ บริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามประเทศ การศึกษารูปแบบการบริหารงาน ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ และด้าน ความสัมพันธ์ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ และงานวิจัยของ พิธิวัฒน์ วุฒิสเสน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และ บรรยากาศการทำงานโดยการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการทำงาน กระบวนการทำงาน และบรรยากาศการทำงานของการติดต่อสื่อสารผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน

3. ปัญหาปัจจัยวัฒนธรรมการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีแนวคิดของ ศิริรัตน์ แอดสกุล (2556) การปรับตัวให้เข้ากับ วัฒนธรรม เป็นแนวความคิดที่มีความหมาย ใกล้เคียงกับความหมายของคำว่า การผสมกลมกลืนทาง วัฒนธรรม (Assimilation) คำว่า การปรับตัว ให้เข้ากับวัฒนธรรม กระบวนการเปลี่ยนแปลงทาง วัฒนธรรมจากกลุ่ม บุคคลต่างวัฒนธรรมกัน มีการติดต่อโดยตรงต่อเนื่องกันยังผลให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงในแบบอย่าง วัฒนธรรมเดิมของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือทั้งสองกลุ่ม

นอกจากนั้น ยังมีแนวคิดของ ประภาพรณ พันธ์แก้ว (2557) ความสัมพันธ์ระหว่างความ ผูกพันกับวัฒนธรรมการทำงานต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนัก บประมาณ กรุงเทพมหานคร สำนักงานงบประมาณเป็นองค์กรที่เจ้าหน้าที่จำนวนมากเชื่อมั่นและ พรารถนาที่จะเป็น สมาชิกขององค์กร ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมและความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความรู้สึกผูกพันกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สมาชิกมี ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็น สมาชิกขององค์กรตลอดไป นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิผลขององค์กร ในลักษณะหนึ่งคือ การแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีตามปกติเพราะความผูกพันจะเป็น ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคลากรเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อนำพาให้องค์กร เจริญก้าวหน้า และงานวิจัย วิเชียร วิทย์อุดม (2557) กล่าวว่า วัฒนธรรมการทำงานองค์กร คือ การ สร้างของค่านิยมและความเชื่อ ซึ่งสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานให้ความสนใจต่อการดำรงอยู่ของ องค์กรวัฒนธรรมองค์กรแบบ ไหนที่มีอยู่ในองค์กรที่สามารถจะค้นพบได้โดยการเรียนรู้ตลอดจน รวมถึงตัวสัญลักษณ์และสถานภาพ พิเศษของตัวองค์กร และงานวิจัยของ บุญช่วย ศิริเกษ (2560) ศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรทั้งสองชุดดังกล่าว และปัจจัยเชิงมิติของวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรของ สถานศึกษาแห่งนี้ จำนวน 113 รูป/คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

4. ปัญหาด้านความผูกพันขององค์กร

จากปัญหาดังกล่าวได้มีแนวคิดของ พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ (2556) กล่าวว่า ความผูกพันต่อ องค์กร เป็นลักษณะความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งออกมาในรูปพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้น ความเชื่อมั่น และการยอมรับเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กร เป็นทักษะและ ความเชื่อของ บุคลากรที่มีความเชื่อถือ ยอมรับ และพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กรอย่าง สม่าเสมอ อีกทั้งยังเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้รวมทั้งรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและ ค่านิยมของตนเองคล้ายคลึงกับองค์กร บุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก จะเห็นได้ว่า

งานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์เพื่อองค์กรได้ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

นอกจาก โดยนั้ยังมีทฤษฎีและแนวคิดของ โกลด์ สนิทวงศ์ (2556) กล่าวไว้ว่า เมื่อบุคลากรนั้นปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ สิ่งที้องค์กรควรตอบแทน กลับให้แก่บุคลากรนี้ นั้นก็คือ การให้สวัสดิการที่ต่อ้องครมีสวัสดิการที่ เพียงพอต่อความต้องการของ บุคลากรจะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อ้องค์กร และงานวิจัยของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของ พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-34 ปีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุการทำงาน น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 6 ปีพนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และด้านสิ่งแวดล้อมที่ ถูก สุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้าน ประชาธิปไตยในองค์กร และงานวิจัยของ วีระพล ศิริคุณ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของบริษัท วิ.เพาเบอร์เทส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กับความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ และ 3.) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทยเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้มากขึ้น ทำงานดำเนินการไปอย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ วางแผนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่อาจจะเกิดขึ้นในองค์กร ทำให้งานมีความสอดคล้องต่อความพึงพอใจของบุคลากรมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเรื่อยๆ เพื่อนำไปสู่คุณภาพเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจเดียวกัน ทั้งสร้างความผูกพันต่อ้องค์กรกับบุคลากรทุกคน จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่าง ของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของ ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล กระบวนการทำงาน วัฒนธรรมการทำงาน ความผูกพันขององค์กร ของพนักงาน บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ที่แตกต่างกันในระดับงาน ภายในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และผู้วิจัย จะสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 3 วัน ในแต่ละวันมาก น้อยไม่เท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จำนวนของกลุ่ม ตัวอย่างตามวันที่ได้นำเสนอตัวเลขด้านล่างดังนี้

วันที่ 19 กรกฎาคม จำนวน 150 คน

วันที่ 26 กรกฎาคม จำนวน 150 คน

วันที่ 9 สิงหาคม จำนวน 100 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่แก้ไขในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการทำงาน ของพนักงานบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

1.3.3.1.2 ข้อมูลปัจจัยกระบวนการทำงานของพนักงานบริษัท บริษัท
นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

1.3.3.1.3 ข้อมูลปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส
ประเทศไทย

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

1.3.3.2.1 ข้อมูลความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัท บริษัท
นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

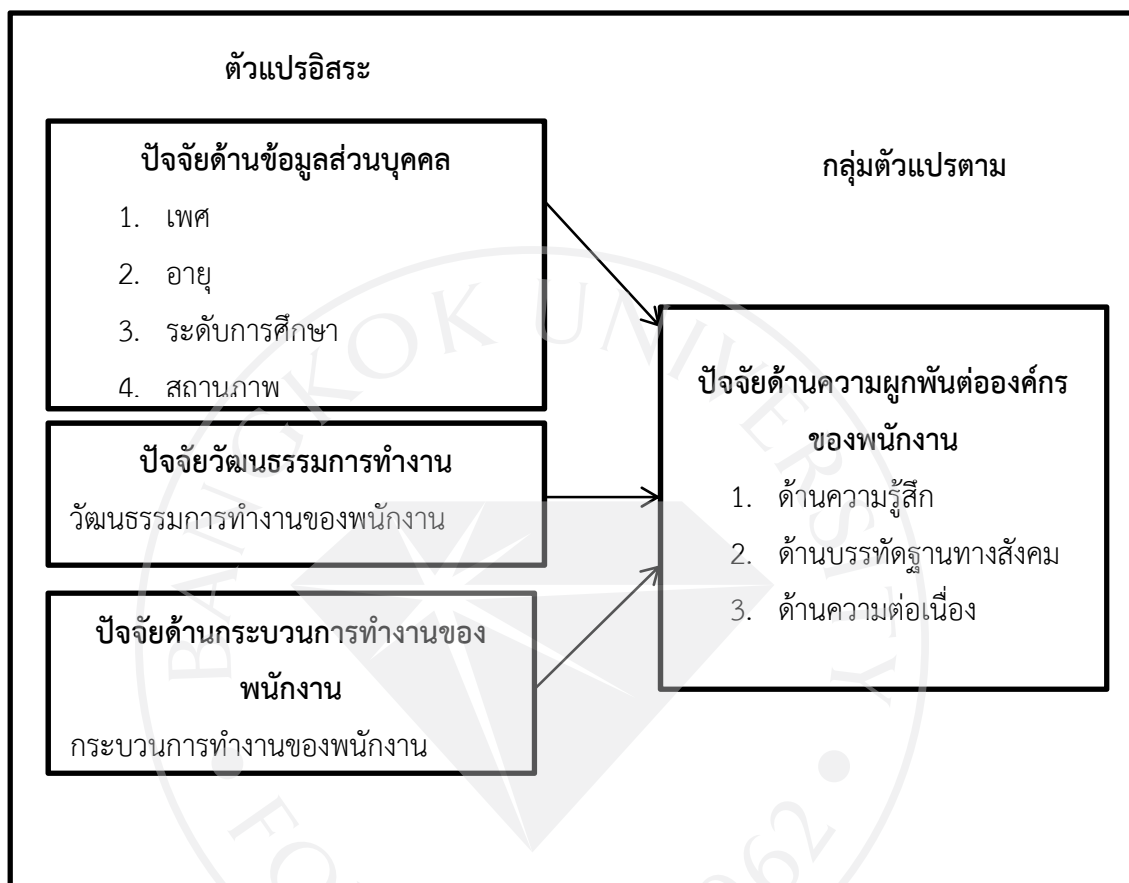
1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ข้อมูลปัจจัย
กระบวนการทำงานของพนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ข้อมูลปัจจัย
วัฒนธรรมการทำงานบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย และตัวแปรตาม1กลุ่มข้อมูลความ
ผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปร อิสระที่มี
ต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

1.4 กรอบแนวความคิด

ภาพที่1.1 : กรอบแนวคิด



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ตัวแปรด้านกระบวนการทำงานของพนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย และตัวแปรด้านวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย กรณีศึกษาพนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย โดยปัจจัยการวิจัยเพื่อให้ทราบว่าข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล กระบวนการทำงานของพนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย และปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทยหรือไม่

1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานงานวิจัย

การศึกษาปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.5.1.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทยที่แตกต่างกัน

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานของพนักงานบริษัทบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

1.5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงานบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมุติฐานที่1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ Scheffe

1.5.2.2.2 สมมุติฐานที่2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมุติฐานที่3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.6 นิยามศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคลหมายถึงคุณลักษณะทั่วไปซึ่งรวมหมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน

1.6.2 กระบวนการทำงาน หมายถึง ขั้นตอนที่พนักงานในองค์กรจะต้องทำตาม คนญี่ปุ่นจะเน้นการทำงานเป็นกลุ่ม การมีสปิริตในการทำงานเป็นทีม ทำให้คนทำงานสามารถผ่านพ้นปัญหาได้ ไม่เพียงแต่จะได้ผลงานที่ดีแต่ยังทำให้การสื่อสารในทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย คนญี่ปุ่นเชื่อว่าการทำงานเป็นทีม จะทำให้ปัญหาต่างๆได้รับการคลี่คลายเร็วขึ้น การช่วยกันคิดจะทำให้เกิดไอเดียใหม่ๆ และเกิดการพัฒนามากขึ้นอีกด้วย

1.6.3 วัฒนธรรมการทำงาน หมายถึง วัฒนธรรมการทำงานในสไตล์ชาวญี่ปุ่น มีข้อดีในแง่ที่ว่าสอนให้คนทำงานรู้จักการเคารพองค์กรของตนเอง การเคารพในตัวผู้อื่น ในมุมมองที่ว่าพวกเขาผ่านการทำงานมามากกว่า ย่อมจะให้ทัศนคติและแนวคิดดีๆ จากการทำงานสำหรับคนทำงานรุ่นใหม่ได้เป็นอย่างดี นับว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจ หากเรารู้จักนำเอาวัฒนธรรมการทำงานที่ดีงามมาปรับใช้กับการทำงานของเราเอง ความผูกพันขององค์กร หมายถึง การเสริมสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรให้มีระดับความเป็นเจ้าของหรือความมีส่วนร่วม ในองค์กรให้สูงขึ้น เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร กับคุณภาพชีวิตที่พึงพอใจในการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ซึ่งคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1.7.1 ผลงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผน ด้านการจัดการทรัพยากรส่วนบุคคลขององค์กรได้ เช่นการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ด้านความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร เช่นการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งสร้างแรงจูงใจให้เข้าร่วมกับงานและองค์กร เป็นต้น

1.7.2 ผลงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทาง ในการศึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรอื่นๆ ได้มากมาย ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนในอนาคต

1.7.3 ผลงานวิจัยนี้สามารถใช้ในการวางแผน เพื่อกระตุ้นการทำงานของพนักงาน และสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กร ทั้งเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการทำงาน
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมการทำงาน
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันขององค์กร

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ชุมพร ฉ่ำแสง, อุมพร เคนศิลา, นัยนา ตั้งใจดี และกิตติพงษ์ คงสมบูรณ์ (2555) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรฝ่าย การพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จังหวัดนครนายก พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรฝ่ายการพยาบาลส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้านพบว่า ด้านร่างกายส่วนใหญ่มีอาการเจ็บป่วยที่แสดงออกทาง ร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อมพบว่าบุคลากรปฏิบัติงานหนักโดยมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียดน้อยและมีปัญหาด้านการเงินที่ใช้จ่ายตามความจำเป็น ส่วนด้านความสัมพันธ์ทางสังคม บุคลากรรู้สึกพึงพอใจ ต่อการอยู่ร่วมกันและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับปานกลาง

นันทวรรณ ทองแสน (2557) ได้กล่าวถึง การทำงานของพนักงาน “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี” ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในการทำงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าจ้างและสวัสดิการ และความมั่นคงในงาน พบว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านส่วนบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทน สู้งาน มีความชำนาญ และเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำกว่าคนที่อายุน้อย การศึกษา และประสบการณ์

ทำงานที่ต่ำกว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำกว่าผู้ที่มีระดับวุฒิภาวะ และประสบการณ์ที่สูงกว่า ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานเฉพาะบุคคลมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงควรมีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

ซาเลียง สุขประวิทย์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์กระบวนการทำงาน และจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตปทุมวันกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะบุคคลในองค์กรของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะบุคคล ด้านลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์นั้น พนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ

อารยา แปะป้อง (2558) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อ ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งปัจจัยที่แตกต่างกันไปประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพและ ระยะเวลางานที่ปฏิบัติงานในองค์กรจนถึงปัจจุบันนี้ ทำให้พนักงานแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันไป มีหลายๆสาเหตุที่ทำให้เกิดการ ทำงาน การปฏิบัติงาน และการวางตัวที่ไม่เหมือนกัน โดยปัจจัยหลักๆจะอยู่ที่ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งแตกต่างกันไปทั้งอายุ บุคลิก อารมณ์ ความชอบ ทั้งยังมีอีกหลายด้านที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่บุคลากรต้องการ ในการที่จะเข้ามาปฏิบัติงานซึ่งการแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรลักษณะส่วนต่างๆมี บุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและ มีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1) เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2) อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุ น้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คน อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มียุ่ อายุ น้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

3) การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่ มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจ สารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษา ต่างมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์

4) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของ บุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละ คนเช่นปัจจัย ทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยกระบวนการทำงาน

รสสุคนธ์ธำชา เกียรติคุณ (2555) กล่าวถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงาน ระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดย จำแนกตามข้อมูลปัจจัย ส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านกระบวนการจัดการกับคุณภาพ ชีวิตการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความจงรักภักดีใน องค์กร พบว่า พนักงานระดับ ปฏิบัติการที่มี อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นบุคลากรของ ธนาคารแตกต่างกันมีผลต่อความ จงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมี ความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กร โดย ได้ผลสรุปว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปใน ทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยดังกล่าว นำไปสรุปการได้ว่า ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายใน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งหากได้ทำ การส่งเสริม และพัฒนานโยบายดังกล่าวจะ ส่งผลอันดีต่อความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย และทำให้เพิ่มประสิทธิผลในการบริหารทรัพยากร บุคคลต่อไป

อภิชัย จตุพรวาที (2557) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ อาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ แต่ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านการสัมมนาและฝึกอบรม ด้านการมอบหมายงาน และด้านการเขียนการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร (Population) ได้แก่ อาสาสมัครคุมประพฤติในเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 122 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นหน่วยการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percenty) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสำหรับทดสอบสมมุติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ การวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation Coefficient) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบทรายงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการออกไปสอดส่อง, ด้านการให้ความช่วยเหลือ, ด้านการควบคุมดูแลและด้านการเขียนรายงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมและสัมมนา,ด้านการมอบหมายงานมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติด้านการเขียนรายงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การทำงานของอาสาสมัครคุมประพฤติมีปัญหาเรื่องแผนที่บ้านของผู้ถูกคุมความประพฤติไม่ชัดเจนทำให้เกิดปัญหาในการออกไปสอดส่อง จำนวนอาสาสมัครคุมประพฤติน้อย เกิดไปไม่ควบคุมทุกพื้นที่ ทำให้ต้องเดินทางไปทำคดีระยะทางไกลสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อาสาสมัครคุมประพฤติบางท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสงเคราะห์ ทำให้ผู้ถูกคุมความประพฤติหรือผู้เข้ารับการฟื้นฟูไม่ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานคุมประพฤติ บางครั้งผู้ถูกคุมความประพฤติบางราย ไม่ใส่ใจคำตักเตือนของอาสาสมัครคุมประพฤติ ดังนั้นสำนักงานคุมประพฤติ ควรส่งคดีให้ใกล้เคียงกับที่พักอาศัยของอาสาสมัครคุมประพฤติ เพื่อสะดวกในการสอดส่องดูแล นอกจากนี้ควรนำเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมาเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาเป็นอาสาสมัครคุมประพฤติ เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดนครสวรรค์ อีกทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ของอาสาสมัครคุมประพฤติ เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติม และทบทวนความรู้เดิมเสมอ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ควรคัดเลือกสรรหาอาสาสมัครคุมประพฤติ ที่มีจิตอาสาเข้ามาทำงาน พนักงานคุมประพฤติควรประเมินผลการทำงาน ของอาสาสมัครคุมประพฤติ หลังจากทีอาสาสมัครคุมประพฤติได้ส่งรายงานแล้ว เพื่อรู้ถึงข้อบกพร่อง เพื่อปรับปรุงการทำงาน

ณัฐวุฒิ นิกพรอุดม (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาพัฒนาธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ใน 16 เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า การศึกษาพัฒนาธรรมการทำงาน ในด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษารูปแบบการบริหารงาน ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ และด้านความสัมพันธ์ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร และการศึกษากระบวนการทำงาน ในด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิริวัฒน์ วุฒิสาน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และบรรยากาศการทำงานโดยการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และบรรยากาศการทำงานของการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของ พนักงานระบบปฏิบัติการใน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีอายุการทำงานในองค์กร 1-5 ปี มีขนาดขององค์กรขนาดเล็ก และใช้ E-mail เป็น ระบบสื่อสารผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านระบบการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 35.5 ด้าน กระบวนการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 36.7 และด้านบรรยากาศการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 57.9 ที่ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการใน กรุงเทพมหานคร

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยวัฒนธรรมการทำงาน

ศิริรัตน์ แอดสกูล (2556) ได้กล่าวถึงการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม เป็นแนวความคิดที่มีความหมาย ใกล้เคียงกับความหมายของคำว่า การผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรม (Assimilation) คำว่าการปรับตัว ให้เข้ากับวัฒนธรรม (Acculturation) หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม จากกลุ่ม บุคคลต่างวัฒนธรรมกัน มีการติดต่อโดยตรงต่อเนื่องกันยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแบบอย่าง วัฒนธรรมเดิมของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือทั้งสองกลุ่ม อย่างไรก็ตามแต่แต่ละกลุ่มก็คงดำรงชีวิตตามแบบ อย่างวัฒนธรรมส่วนใหญ่ของตนอยู่ ไม่ได้ถูกทำให้ผสมกลมกลืนกันเข้าไปในอีกกลุ่มหนึ่งทีเดียว แนวคิดนี้นิยมใช้กันในหมู่นักมนุษยวิทยาจากความหมายของสองแนวคิดคือ การผสมกลมกลืนและการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม มีความแตกต่างกันคือ เมื่อผ่านกระบวนการ การผสมกลมกลืนและสมาชิกของกลุ่มชาติพันธุ์หนึ่งจะยอมรับค่านิยมและวัฒนธรรมของอีกกลุ่มชาติพันธุ์หนึ่งมา ประพฤติปฏิบัติจนทำให้ไม่หลงเหลือเอกลักษณ์เดิมของกลุ่มตน แต่เมื่อผ่านกระบวนการการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมแล้ว ยังคงเหลือแบบอย่างของวัฒนธรรมของกลุ่มอยู่ ไม่ได้ถูกผสมกลมกลืน

ประภาพรรณ พนนเภาว (2557) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานครนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่
2. ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่
3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่
5. ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงาน งบประมาณ จำนวน 278ราย ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้เซฟเฟ้ วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าความปรารถนาที่จะทำงานในองค์การ ความต้องการมีส่วนร่วม การเสียสละและทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ระดับ 0.713 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยจึงยืนยันให้เห็นว่าสำนักงบประมาณเป็นองค์การที่เจ้าหน้าที่จำนวนมากเชื่อมั่นและปรารถนาที่จะเป็น สมาชิกขององค์การ การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณ ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

วิเชียร วิทย์อุดม (2557) ได้ศึกษา วัฒนธรรมการทำงานองค์กร คือ การสร้างของค่านิยมและความเชื่อ ซึ่งสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานให้ความสนใจต่อการดำรงอยู่ขององค์กรวัฒนธรรมองค์กรแบบ ไหนที่มีอยู่ในองค์กรที่สามารถจะค้นพบได้โดยการเรียนรู้ตลอดจนรวมถึงตัวสัญลักษณ์และสถานภาพ พิเศษของตัวองค์กร ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญของปัจจัยทั้งหมดที่สามารถใช้ใน การพัฒนาองค์กร ศึกษาวิจัยวัฒนธรรมข้ามชาติได้ พบว่า ปัจจัยหลัก สำคัญที่เป็นสากลสามารถใช้เป็นแนวในการศึกษาวัฒนธรรมต่างๆได้นั้น มี 5 ปัจจัย ได้แก่

1. ลักษณะการใช้อำนาจ คือ ความแตกต่างทางด้านอำนาจในที่ทำงาน และยังสะท้อนถึงสัมพันธ์ระหว่างลูกน้องกับเจ้านาย เช่น องค์กรที่มีลักษณะความเลื่อมล้ำของอำนาจ สูง เจ้านายจะเป็นผู้ตัดสินใจเพียงผู้เดียว
2. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) ความรู้สึกของสมาชิกในองค์กรที่รู้สึกว่าคุณค่าจาก สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และนำไปสู่พฤติกรรมของการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงจากสถานการณ์นั้น เช่น องค์กรที่มีการ หลีกเลี่ยงความเสี่ยงสูงบรรยากาศในการทำงานค่อนข้างจะความตึงเครียดและจริงจังกับการทำงาน
3. ลักษณะความเป็นเพศ คือ บทบาทของผู้ชายและผู้หญิงในองค์กรองค์กรใดที่มีความเป็นชายสูงนั้น ผู้ชายจะมีความก้าวหน้าสูงกว่าผู้หญิง
4. ลักษณะความเป็นความแตกต่างของบุคคล คือความผูกพัน ของสมาชิกในองค์กร ว่าให้ความสำคัญกับตัวเองหรือกลุ่มมากกว่า เช่น องค์กรที่มีความเป็นกลุ่มนิยม นั้น สมาชิกในองค์กรจะดูแลเอาใจใส่ และคอยเกื้อหนุนกัน
5. การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวกับการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้น เดิมคือ พลวัตขงจื้อ ซึ่ง (Hofstede, 1987) ศึกษาแล้วค้นพบในภายหลังหมายถึงวิธีการมอง อนาคตของคนว่ามองระยะสั้นหรือระยะ ยาว เช่นองค์กรที่มีการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว ลูกน้องจะเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้า อย่างเคร่งครัดเป็นต้น

บุญช่วย ศิริเกษ (2560) ได้ศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองชุดดังกล่าว และปัจจัยเชิงมิติของวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรของ สถานศึกษาแห่งนี้ จำนวน 113 รูป/คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง มีวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมากและมากทุกมิติ มีค่าเฉลี่ยลำดับจากสูงไปต่ำ คือ มุ่งบุคคล มุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ มุ่งความสำเร็จ และ มุ่งสัจการแห่งตน การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากและมากทุกด้าน ลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ คือ การมีแบบแผนความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วม วิธีคิดอย่างเป็นระบบ การเรียนรู้เป็นทีม และการเป็นบุคคลที่รอบรู้ วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ภาพรวม มิติมุ่งความสำเร็จ และมิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ระดับสูง ส่วนความสัมพันธ์ปัจจัยและตัวแปรอื่นในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ทุกกรณีเป็นความสัมพันธ์ทางบวก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ เฉพาะมิติมุ่งความสำเร็จ มุ่งสัจการแห่งตน และมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ ส่งผลต่อ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 63.90 องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นแนวคิดหรือปรัชญาที่ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การรูปแบบหนึ่ง ที่มีความทันสมัย สามารถนำองค์การไปสู่ความสำเร็จท่ามกลางกระแสการ แข่งขันของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องของความรู้และเทคโนโลยี โดยมีจุดเน้น ของความเชื่อว่าจะอยู่รอดและสามารถแข่งขัน ได้ จะต้องเป็นองค์การที่สร้างความสามารถของพนักงาน ให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นการพัฒนาที่ใช้ทัศนคติการ มององค์การแบบองค์รวม เน้นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทุกระดับ ให้เกิดขึ้น พร้อมกัน ทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ จึงเป็นการ พัฒนาแบบยั่งยืน เป็นแนวคิดที่เปลี่ยนรูปแบบและวิธีการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากแบบดั้งเดิม มาเป็นการเรียนรู้ ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้เชื่อมั่นได้ว่า ถ้าสมาชิก ทั้งหมดขององค์การได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่และได้ใช้ ศักยภาพสูงสุด เพื่อปฏิบัติงานภายใต้การมีวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของตัวบุคคลและขององค์การที่สอดคล้อง กัน สมาชิกแต่ละคนก็จะทุ่มเท และปลดปล่อยศักยภาพที่ตน มีสูงสุดให้กับงานที่ทำอย่างเต็มที่ การศึกษาเกี่ยวกับองค์กร แห่งการเรียนรู้ในปัจจุบันมีหลายแนวคิด และมีองค์ประกอบ แตกต่างกันไป

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันขององค์กร

พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ (2556) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความรู้สึกผูกพันกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็น

ส่วนหนึ่งขององค์กรเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ตลอดไป นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะหนึ่งคือ การแสดงออกที่ มากกว่าความจงรักภักดีตามปกติเพราะความผูกพันจะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น ละผลักดันให้บุคลากรเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อนำพาให้องค์กรเจริญก้าวหน้า ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร บุคลากรพร้อมที่จะใช้สติปัญญาและ พลังความรู้ความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนาการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กร แม้จะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิก (Membership) ขององค์กร บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยไม่ปรารถนาจะไปจากองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรหรือจะให้ ข้อเสนอผลตอบแทนที่มากกว่า มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร รวมทั้งมีความคิดว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

โกศล สนิทวงศ์ (2556) กล่าวไว้ว่า เมื่อบุคลากรนั้นปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ สิ่งที่องค์กรควรตอบแทน กลับให้แก่บุคลากรนี้ นั่นก็คือ การให้สวัสดิการที่ดีองค์กรมีสวัสดิการที่ เพียงพอต่อความต้องการของ บุคลากรจะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้องค์กรให้เดินหน้าต่อไปได้ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไปมักจะ นึกถึงเงินเดือน ค่าจ้างและตำแหน่งการทำงาน ความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการที่ดี นั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานและชีวิตความเป็นอยู่ของบุคลากรให้มีความมั่นคง ยั่งยืน

นิตาชล เรื่องชู (2557) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร ของ พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีมีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กร ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยรวม 223 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้สถิติ ทดสอบค่า T การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 28-34 ปีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุการทำงาน น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 6 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และด้าน สิ่งแวดล้อมที่ถูก สุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณา การทางสังคม ด้าน ประชาธิปไตยในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงาน โดยรวม และด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและพัฒนาความสามารถ ด้าน

การบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงาน ชีวิตส่วนตัว ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับดี ส่วนด้านความตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความมั่นคง และก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับกลาง

วีระพล ศิริคุณ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของบริษัท วิ.เพาเบอร์เทค จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกับความพึงพอใจ 2.) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ และ 3.) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานของบริษัท วิ.เพาเบอร์เทค จำกัด ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 154 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน วิเคราะห์ด้วย Independent Samples t-test และค่า F-test พบว่าทุกประเด็นไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และทดสอบสมมติฐานด้วย Pearson Correlation เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน พบว่าคุณภาพชีวิตใน 25 การทำงานกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ที่ระดับ 0.745 ในระดับปานกลาง มี P Value เท่ากับ 0.000 เป็นความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กมลพรรณ ไกยวรรณ และ ชมพูนุช จิตติถาวร (2558) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือ แอคคอร์กลุ่ม โรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันของพนักงาน ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ ด้านค่าตอบแทน และ สวัสดิการ และด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในองค์กร พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความผูกพัน ต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานฝ่ายบริหารในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทยมีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลกระบวนการรู้ความเข้าใจ ข้อมูลกระบวนการทำงาน และปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.1.1.2 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพ ระยะเวลาการทำงานโดยมีระดับดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3. การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. ประสบการณ์ทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
5. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
6. ระยะเวลาการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ (Ordinal Scale)

3.1.1.3 ข้อมูลกระบวนการทำงานของพนักงานมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

3.1.1.4 ข้อมูลวัฒนธรรมการทำงานมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กรของพนักงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กรของพนักงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความผูกพันขององค์กรจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความผูกพันขององค์กรน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความผูกพันขององค์กรน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความผูกพันขององค์กรปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความผูกพันขององค์กรมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความผูกพันขององค์กรมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความผูกพันขององค์กร เป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ที่ได้ค่าเท่ากับ 0.940

ตารางที่ 3.1 : ตารางความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. กระบวนการทำงานของพนักงาน	10	0.888
2. ปัจจัยวัฒนธรรมการทำงาน	10	0.851
3. ความผูกพันขององค์กรของพนักงาน	20	0.899
รวม	40	0.940

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 3 วัน ผู้วิจัยจึงได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามวันที่ได้นำเสนอตัวเลขดังนี้

- วันที่ 19 กรกฎาคม 2560 จำนวน 150 คน
- วันที่ 26 กรกฎาคม 2560 จำนวน 150 คน
- วันที่ 9 สิงหาคม 2560 จำนวน 100 คน

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ณ อาคารวิบูลย์ธานี ทาวเวอร์ 1 เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีพนักงานจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 3 วัน ซึ่งแต่ละวันพนักงานมีจำนวน มากน้อยไม่เท่ากันที่จะยินดีทำแบบสอบถาม

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกับพนักงานบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศ

2.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม ในช่วงเช้ามืดก่อนเข้าทำงาน โดยมีการทำแบบสอบถาม โดยพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศ และนำแบบสอบถามมาคืนที่จุดคืนแบบสอบถามในเวลา 12:00 น.

3.3.4 แบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทยดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทยที่แตกต่างกัน

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานมีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานมีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

*การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เซฟเฟ้ (Scheffe)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการศึกษา

ผลการศึกษา เรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรสประเทศ มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่าง (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

*สมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ และ ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละ ที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	211	52.8
2. อายุ 31-40 ปี	160	40
3. ระดับการศึกษา-ปริญญาตรี	308	77
4. สถานภาพสมรส	203	50.8
5. ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี	280	70

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.8 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77 ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 70

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการทำงาน ของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการทำงาน ของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการกระบวนการทำงาน ของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

กระบวนการทำงาน ของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ความหมายระดับความคิดเห็น
กระบวนการทำงาน ของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	4.37	0.423	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยกระบวนการกระบวนการทำงาน ของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D.= 0.423)

4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ในองค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ความหมายระดับความคิดเห็น
วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	4.31	0.397	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับคิดเห็น ปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.397)

4.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น ความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

ความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ความหมายระดับความคิดเห็น
ความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	4.24	0.398	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับ ความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. =0.398)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

4.2.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศของพนักงานบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ที่แตกต่างกัน โดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม ปรากฏ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพร้อมต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย จำแนก ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

ความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	เพศชาย			เพศหญิง			t	P
	N	\bar{X}	S.D.	N	\bar{X}	S.D.		
รวม	189	4.33	.356	211	4.17	.418	4.148	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทยที่แตกต่างกัน

4.2.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1.2 ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทยโดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที่ (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม ปราบกฎ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย จำกัด ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ความผูกพันขององค์กรของ พนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย	ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี			t	P
	N	\bar{X}	S.D.	N	\bar{X}	S.D.		
รวม	309	4.18	.399	91	4.47	.298	-7.590	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย จำกัดตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามด้านระดับการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทยที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย จำกัด ตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	df	F	นัยสำคัญสถิติ
1. อายุ	399	68.461	.000*
2. สถานภาพ	399	6.478	.002*
3. ระยะเวลาการทำงาน	399	29.736	.000*

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า อายุ สถานภาพ และระยะเวลาการทำงาน มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย โดย ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วย วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันขององค์กรของ พนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุเป็นรายคู่

ปัจจัยส่วนบุคคล	นัยสำคัญสถิติ	คู่ที่ต่างกัน
1. อายุ	.000*	1.20-30 ปี และ 30-40 ปี 2.20-30 ปี และ 40-50 ปี 3.20-30 ปี และ 51ปีขึ้นไป
2. สถานภาพ	.011* .036*	1.โสด กับ สมรส 2.สมรส กับ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
3. ระยะเวลาการทำงาน	.000*	1.1-5ปี กับ 6-10ปี 2.1-5ปี กับ 15ปีขึ้นไป 3.6-10ปี กับ 15ปีขึ้นไป

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทยโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของ พนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 : ตารางแสดงค่า อธิธิพลปัจจัยกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

กระบวนการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
รวมกระบวนการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	0.538	12.730	.000*

$R^2 = .288$, F-Value = 162.052, n = 400, P-Value < 0.05*

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยกระบวนการทำงานมีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทยร้อยละ 53.8

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
รวมวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรส	0.820	28.581	.000*

$R^2 = .672$, F-Value = 816.880, N = 400, P-Value < 0.05*

จากตารางที่ 4.10 ปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานมีผลต่อพนักงานบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานของพนักงานมีผลต่อพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย มีอิทธิพล ร้อยละ 82



บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย พบว่า พนักงานบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77 สถานภาพสมรส จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 อายุงานในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการทำงาน มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการทำงานมีผลต่อความผูกพันขององค์กรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ปัจจัยของวัฒนธรรมการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ปัจจัยความผูกพันของพนักงานในองค์กรมีผลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันของพนักงานในองค์กรมีผลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานในองค์กรมีผลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1

ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาการทำงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทยที่แตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ชุมพร ฉ่ำแสง และคณะ (2555) ให้คำนิยามเกี่ยวกับความพร้อมว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ทางสังคม บุคลากรจะรู้สึกพึงพอใจ ที่จะมีความรู้สึกที่ดีต่อการอยู่ร่วมกันและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อต้องทำงานอยู่ร่วมกันเป็นองค์กร เพราะต่างคนต่างมี ความแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นเพศ ระดับการศึกษา อายุ จึงทำให้เกิดความแตกต่างในสังคมของแต่ละบุคคล จึงทำให้การทำงานต้องมึระบบการทำงานในองค์กรที่ดี และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ต่อองค์กรกับพนักงานที่ดีที่สุดและยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ นิมนวน ทองแสน (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ประสพการณ์ทำงานที่ต่ำกว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำกว่าผู้ที่มีประสพการณ์ทำงานสูงกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชำเลียง สุขประวิทย์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ กระบวนการทำงาน และจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขตปทุมวันกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะบุคคลในองค์กร ของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้าน ลักษณะบุคคล ด้านลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์นั้น พนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา เปะปอง (2558) ในหลายประเด็น กล่าวคือ ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม พบว่า-อายุ วุฒิการศึกษา และอัตราเงินเดือนที่ต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 50 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มวุฒิการศึกษาระดับ

ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ากลุ่มวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และพบว่ากลุ่มอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ากลุ่มอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท มีแนวคิดที่ว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ มี ความแตกต่างกัน ทุกประเด็น

สมมติฐานข้อที่ 2

อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานของพนักงานบริษัทบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย

ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการทำงานของพนักงานบริษัทบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย มีผลต่อความผูกพันขององค์กรคิดเป็นร้อยละ 53.8 ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรสประเทศไทย ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ รสสุคนธ์ธาดา เกียรติคุณ (2555) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยรวมนั้นทำให้มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยสรุปวิจัยได้สรุปไว้ว่า ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายใน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งหากได้ทำการส่งเสริมและพัฒนา นโยบายดังกล่าวจะ ส่งผลอันดีต่อความจงรักภักดีในองค์กรให้มากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ อภิชัย จตุพรวาที (2557) ได้ทำกล่าวไว้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติทุกด้าน ด้านการมอบหมายงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติด้านการเขียนรายงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวุฒิ นิกรพรอุดม (2559) การบริหารงาน ในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ และด้าน ความสัมพันธ์ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิธิวัฒน์ วุฒิสเสน (2559) ได้ศึกษาเรื่องระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และ บรรยากาศการทำงานโดยการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีอายุการทำงานในองค์กร 1-5 ปี มีขนาดขององค์กรขนาดเล็ก และใช้ E-mail เป็น ระบบสื่อสารผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านระบบการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 35.5 ด้านกระบวนการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 36.7 และด้านบรรยากาศการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 57.9 ที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน เป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3

อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมการทำงานบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทยมีผลต่อความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรคิดเป็นร้อยละ 82 ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ ของ ศิริรัตน์ แอดสกุล (2556) การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของบุคคล มีความแตกต่างกันไป แต่เมื่อผ่านกระบวนการต่างๆทางความคิด ก็จะทำให้ใช้เวลาในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมเร็วขึ้น และก็จะถูกผสมกลมกลืนจนเข้ากันได้กับวัฒนธรรม โดยสอดคล้องกับแนวคิด ประภาพรณ พนนเภาว (2557) ความเชื่อมั่นในการทำงานและปรารถนาที่จะเป็น สมาชิกขององค์กร การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงาน การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ วิเชียร วิทยอุดม (2557) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมการทำงาน องค์กร การสร้างของค่านิยมและความเชื่อ ให้พนักงานเชื่อในองค์กรของตนเอง ว่าองค์กรเป็นองค์กรที่ทำงานด้วยแล้วมีวัฒนธรรมที่ดี ทำงานแล้วมีความสุข บรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี หลีกเลี่ยงความตึงเครียดและจริงจังกับการทำงาน และสมาชิกในองค์กรจะดูแลเอาใจใส่ คอยเกื้อหนุนกัน และยังมีงานวิจัยของ บุญช่วย ศิริเกษ (2560) ศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองชุดดังกล่าว และปัจจัยเชิงมิติของวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อการ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง ลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ คือ การมีแบบแผนความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วม วิธีคิดอย่างเป็นระบบ การเรียนรู้เป็นทีม และการเป็นบุคคลที่รอบรู้ วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ภาพรวม มิติมุ่งความสำเร็จ และมิติมุ่งมิตรสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ระดับสูง ส่วนความ สัมพันธ์ปัจจัยและตัวแปรอื่นในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ทุกกรณีเป็นความสัมพันธ์ทางบวก

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้ทำวิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

- 1) การศึกษาการทำงานของพนักงาน รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานกับความพร้อมของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อจะสามารถวางแผนการ

พัฒนาการทำงานในองค์กรได้อย่างสอดคล้องกัน

2) องค์กรควรมีวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาการตอบแบบสอบถามทำให้ทราบว่า ความผูกพันขององค์กรมีผลส่วนจากอายุการทำงานของพนักงาน ดังนั้นองค์กรควรมีการปรับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรให้มีความผูกพันกันมากขึ้น

1) ควรมีการใช้วิธีของ Right Management ช่วยให้องค์กรสามารถระบุสาเหตุแท้จริงที่กระทบต่อผลงานของพนักงาน เราวัดความผูกพันขององค์กรโดยพิจารณาจากความผูกพันโดยรวมและความผูกพันของพนักงาน และเชื่อมโยงสิ่งที่พบเข้ากับดัชนีชี้วัดสำคัญของความสามารถในการผลิตในสถานประกอบการ การทำเช่นนี้จะช่วยให้ผู้นำสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรอบคอบเกี่ยวกับการแทรกแซงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการผลิตและสิ่งชี้วัดประสิทธิภาพอื่นๆ

2) ควรมีการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส เพื่อนำมาพัฒนาเป็นมาตรฐานในการในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1) ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบ อื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้วยการสัมภาษณ์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายในการนำไปใช้เป็นประโยชน์เพิ่มเติม

2) ควรมีการศึกษาตัวแปรแทรกอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานแต่ละฝ่าย ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการทำงาน แต่ละแผนก หรือภาคส่วน ความละเอียดรอบคอบ ทักษะในการให้คำปรึกษา เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กมลพรรณ ไกยวรรณ และชมพูนุช จิตติถาวร. (2558). ความผูกพันของพนักงานโรงแรมที่มีต่อองค์กรโรงแรมในเครือ แอคคอร์กลุ่ม โรงแรมโนโวเทลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สืบค้นจาก <http://bus.rmutp.ac.th/research/myfile/2017-01-28-999-59.pdf>.
- โกศล สนิทวงศ์. (2556). บุคลากรในการปฏิบัติงาน. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชุมพร ฉ่ำแสง, อุมพร เคนศิลา, นัยนา ตั้งใจดี และกิตติพงษ์ คงสมบูรณ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จังหวัดนครนายก. สืบค้นจาก http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/2497/Chumporn_C_R440190.pdf?sequence=1.
- ชำเลียง สุขประวิทย์. (2557). การศึกษาลักษณะบุคคลและความสัมพันธ์ กระบวนการทำงาน และจิตวิทยาในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขตปทุมวันกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐวุฒิ นิกรพรอุดม. (2559). การศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นันทวรรณ ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นิสาชล เรืองชู. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย. สืบค้นจาก http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/4424/Nisachol_R.pdf?sequence=1.
- ประภาพรรณ พนนเภาว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1555/1/Sudarath.kroo.pdf>.
- พิธิวัฒน์ วุฒิสาน. (2558). ระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และบรรยากาศการทำงานโดยการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิศสุภา ปังฉิมสวัสดิ์. (2556). ความผูกพันต่อองค์กร. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1855/1/Namthip.Saeh.pdf>.

- รสสุคนธ์ธาดา เกียรติคุณ. (2555). *ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณุช ทองโพนบูลย์. (2543). *ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม และความผูกพันทางด้านทัศนคติ*. สืบค้นจาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Somsiree_Moontongtip/fulltext.pdf.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2557). *วัฒนธรรมการทำงาน*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีระพล ศิริคุณ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของบริษัท วี.เพาเบอร์เทค จำกัด*. สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1903/1/kanpitcha_boon.pdf.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ลายอง. (2555). *วัฒนธรรมการทำงานเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กร เพื่อให้คุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กรดีขึ้นจะต้องอาศัยวัฒนธรรมการทำงาน*. สืบค้นจาก <http://www.ipsr.mahidol.ac.th/ipsrbeta/FileUpload/PDF/Report-File-405.pdf>.
- ศิริรัตน์ แอดสกุล. (2556). *การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม*. สืบค้นจาก <http://www.library.polsci.chula.ac.th/polsciauthor/47/?sec=publication>.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2558). *ปัจจัยการพึ่งตนเองและปัจจัยการจัดการเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน ในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 9(3), 53-66.
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อารยา แป๊ะปอง. (2558). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Hofstede, G. (1987). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills, CA : Sage.

Pedler, M. , Boydell, T., & Burgoyne, J. (1988). *Learning company project report*.
Sheffield: Manpower Services Commission.





แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการทำงาน และปัจจัยวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อ
ความผูกพันขององค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาบริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส
ประเทศไทย

คำชี้แจง วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้างนี้เพื่อศึกษากระบวนการ การทำงานและปัจจัยวัฒนธรรมการ
ทำงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท นิปปอน
เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย ที่นำไปพัฒนาและสร้างแนวทางการแก้ไข ผู้ตอบแบบสอบถามชุดนี้คือ
พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย
ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะถือเป็นความลับและใช้เพื่อ การศึกษาเท่านั้น ผลการศึกษาจะไม่
มีการกล่าวหาตึงถึงตัวท่านและไม่มีผลกระทบใดๆต่อการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของ
พนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์
เพรส ประเทศไทย

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานความผูกพันของพนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน
เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับลักษณะของท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

- โสด สมรส หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

5. ระยะเวลางานที่ปฏิบัติงานในองค์กรจนถึงปัจจุบันนี้

- 1-5 ปี 6-10 ปี 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของพนักงาน บริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นคุณมากที่สุด โดยมี ความหมายในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	กระบวนการทำงานของพนักงาน บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ					
2.2	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับ หน่วยงานได้ทันต่อเวลาและ					
2.3	ท่านมีความภาคภูมิใจในงานในหน้าที่และ มุ่งมั่นที่จะ ปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จ					
2.4	ท่านปฏิบัติงานตามแผนงานของ องค์กรที่กำหนดไว้					
2.5	ผลงานของท่านมีคุณค่าและมี ประสิทธิภาพต่อ องค์กร					
2.6	ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน เรื่องความคิดและ					
2.7	ท่านปฏิบัติงานต่อให้เสร็จถึงแม้จะเลย เวลาเลิกงานไปแล้ว					
2.8	ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ ให้ ช่วย เสนอแนะความเห็นและความเห็น					

ข้อ	กระบวนการทำงานของพนักงาน บริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.9	ผลการทำงานของท่านประสบผลสำเร็จ และได้รับรางวัลจากผู้บริหารเพื่อแสดง					
2.10	ท่านนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้และ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งจากภายนอก					



ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมการทำงาน บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุด โดยมีความหมายในการเลือกดังนี้

ข้อ	วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1	องค์กรได้ชี้แจงให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กรและการปฏิบัติงานต่างๆอย่างชัดเจน					
3.2	ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ได้บังคับบัญชาภายในองค์กรได้					
3.3	ท่านมีความรู้สึกที่องค์กรปฏิบัติตนเป็นกันเองกับท่าน					
3.4	องค์กรของท่านส่งเสริมด้านการถ่ายทอดแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่อง					
3.5	ท่านได้รับรู้การทำงานเป็นทีมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
3.6	ท่านทำงานเป็นทีม เพื่อให้สร้างความร่วมมือและการทำงานที่มีคุณภาพ					

ข้อ	วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานบริษัท บริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.7	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี					
3.8	ท่านและเพื่อนร่วมงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน					
3.9	ท่านได้รับการยอมรับในด้านความรู้ ผลงานและความสามารถในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายในหน่วยงาน					
3.10	ท่านสามารถปรึกษาปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณมากที่สุด โดยมีความหมายในการเลือกดังนี้

ข้อ	ความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัท บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย	ระดับความผูกพัน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.1	ระดับความผูกพันที่ท่านมีความรู้สึก ว่า องค์กรคือครอบครัวของท่าน					
4.2	ระดับความผูกพันที่ท่านภูมิใจเมื่อมีคนกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี					
4.3	ระดับความผูกพันเมื่อท่านปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้เป็นเวลาานาน ท่านยังรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร					
4.4	ระดับความผูกพันที่ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง					
4.5	ระดับความผูกพัน ที่ท่านไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งและเงินเดือนที่ดีกว่า					
4.6	ระดับความผูกพันเมื่อองค์กรของท่านมีการพัฒนามากขึ้น ท่านมีความภูมิใจตามไปด้วย					

ข้อ	ความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัท บริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย	ระดับความผูกพัน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.7	ระดับความผูกพัน ที่ท่านรู้สึกว่างค์กรนี้เป็น องค์กรที่ดีที่สุด ที่ท่านอยากทำงานด้วย					
4.8	ระดับความผูกพันที่ท่านมีความภาคภูมิใจและ ยินดีจะบอกกับผู้อื่น ว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้					
4.9	ระดับความผูกพันที่ท่านปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ที่ดี ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่าง สม่ำเสมอ					
4.10	ระดับความผูกพันที่ท่านเต็มใจที่จะสละความสุข และประโยชน์ส่วนตัวเพื่อความสำเร็จของ องค์กร					
4.11	ระดับความผูกพันท่านไม่คิดที่จะลาออกจาก องค์กรในตอนนี้ เพราะท่านมีความผูกพันกับ ผู้ร่วมงานในองค์กรนี้อยู่					
4.12	ระดับความผูกพัน ถึงแม้จะมีข้อเสนอที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน แต่ท่านม ความรู้สึกว่าไม่ถูกต้องที่จะลาออกเพราะข้อ เสนอน่าสนใจกว่า					
4.13	ระดับความผูกพัน ที่ท่านไม่เคยคิดจะย้ายไป ทำงาน กับองค์กรที่เป็นคู่แข่ง					
4.14	ระดับความผูกพัน ที่ท่านไม่ลำบากใจที่จะ ปฏิบัติตามนโยบายกฎระเบียบและข้อบังคับ ที่องค์กรกำหนด					

ข้อ	ความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัท บริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย	ระดับความผูกพัน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.15	ระดับความผูกพันที่ท่านตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับ องค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุ					
4.16	ระดับความผูกพัน ที่ท่านจะมีชีวิตที่ลำบาก กว่าเดิม เมื่อทำตัดสินใจลาออกจากองค์กร					
4.17	ระดับความผูกพันที่องค์กรสามารถตอบสนอง ความต้องการของท่านได้อย่างพอใจ					
4.18	ระดับความผูกพันที่ท่านคิดว่า องค์กรให้สิ่ง ที่ท่านต้องการได้มากกว่าองค์กรอื่นๆ					
4.19	ระดับความผูกพัน ที่ท่านรู้สึกถึงความแตกต่าง ทางด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้ท่านเปลี่ยนใจ เปลี่ยนงานได้					
4.20	ระดับความผูกพัน ที่ท่านรู้สึกพอใจทุกๆด้านของ การทำงานในองค์กร					

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล อภิวรรณ พวงมณี
อีเมล apiwan.poug@bumail.net
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะบริหารธุรกิจโลจิสติกส์
ประสบการณ์ทำงาน ธุรกิจส่วนตัว ส่งออกเครื่องใช้ไฟฟ้า
ผ่านการฝึกงาน บริษัทนิปปอน เอ็กซ์เพรส ประเทศไทย



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 7 เดือน เมษายน พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อธิษฐาน พงษ์ผล อยู่บ้านเลขที่ 981/17
ซอย งามใจ ถนน คลองบางกอกใหญ่ ตำบล/แขวง กุหลาบแดง
อำเภอ/เขต บางเขิน จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10160
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 759 02014 76
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

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

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ วิจัย สังคม ศึกษาศาสตร์ การบริหาร การเมือง การศึกษา การวิจัย วัฒนธรรม การศึกษา
ต้นฉบับของงานวิจัยฉบับนี้ ของสถาบันพระปกเกล้า ปฎิบัติการวิจัย เพื่อพัฒนาประเทศไทย

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

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

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

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร